



UNIVERSIDAD NACIONAL DE MISIONES



FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

TESIS

**Desafíos y Oportunidades de la Inclusión Digital en la Tercera Edad en
Santa Ana, Misiones**

Autor: Gabriela Soledad Pereyra Lorenzo

Director de Tesis: Dip Juan

Posadas (AR), Septiembre 2025

GABRIELA SOLEDAD PEREYRA LORENZO

DESAFIOS Y OPORTUNIDADES DE LA INCLUSION DIGITAL EN LA TERCERA
EDAD EN SANTA ANA, MISIONES

Tesis de maestría Presentada a la
Universidad Nacional de Misiones – UNAM como requisito para la obtención
del Título de Magíster en Gestión Pública

Posadas (AR), Septiembre 2025

DESAFIOS Y OPORTUNIDADES DE LA INCLUSION DIGITAL EN LA TERCERA
EDAD EN SANTA ANA, MISIONES

GABRIELA SOLEDAD PEREYRA LORENZO

Tesis de Maestría Defendida y Aprobada por el Tribunal Examinador
constituido por los doctores que abajo firman

Fecha de Aprobación 24/09/2025

Composición del Tribunal Examinador:

Dra. Griselda Agustina Gabalachis - Universidad Nacional de Misiones (UNaM).

Dra. Cecilia Inés Novile -Universidad Nacional de La Plata (UNLP).

Mgter. Miguel Lopez - Universidad Nacional de Misiones (UNaM).

Posadas (AR), Septiembre 2025

DEDICATORIA

A mi madre, María Angélica, por ser abrigo, sostén y presencia incondicional.

A mis hijos, Valentino, Bastián, Lían y Anthony, por ser mi mayor inspiración: porque cada paso que doy es también por ustedes. En especial a Valentino, cuyo coraje cotidiano me enseñó que no hay límites cuando el amor guía la voluntad.

Esta tesis se construyó en desvelos, pausas necesarias y renunciadas invisibles. Se gestó entre cuidados, tareas escolares, trámites y jornadas laborales, pero también entre esperanzas, aprendizajes y desafíos que hoy se transforman en logro.

A todas las mujeres que, como yo, sostienen múltiples vidas mientras persiguen sus sueños, esta página también les pertenece.

“Cada palabra de este trabajo lleva algo de quienes me acompañaron, me esperaron y me motivaron a seguir. No llegué sola: llegamos juntos.”

AGRADECIMIENTOS

Quisiera comenzar reconociendo a los más de 300 adultos mayores que con generosidad, sinceridad y una admirable disposición compartieron sus experiencias, sus tiempos y sus emociones para que esta investigación fuera posible. A ellos, que son el motor y el sentido de esta tesis, les debo no solo los datos, sino también la motivación más profunda: construir un mundo donde nadie quede fuera por no saber usar una pantalla.

Agradezco especialmente al Dr. Juan Dip, director de esta tesis, por su acompañamiento generoso y su mirada ética y rigurosa. Admiro su compromiso con el conocimiento y su forma de enseñar con respeto, claridad y humildad. Haber recorrido este proceso bajo su guía ha sido una de las experiencias más valiosas.

Mi reconocimiento también a la Lic. Carolina Wittig y a la Mg. Aida Sánchez, quienes, sin ser parte de mi entorno íntimo, me ofrecieron su apoyo desinteresado.

Y, finalmente, a la Universidad Nacional de Misiones y a la Facultad de Ciencias Económicas, por ser casa de pensamiento y acción comprometida, y por abrirme la posibilidad de transformar una experiencia personal en un aporte colectivo.

Esta tesis no es solo el resultado de un esfuerzo académico, sino también de una red invisible de presencias, voces y gestos que estuvieron presentes en el momento justo.

A todos ustedes, gracias de corazón.

RESUMEN

Esta tesis aborda los desafíos y oportunidades de la inclusión digital en personas mayores de la localidad de Santa Ana, Misiones, una comunidad del interior caracterizada por vínculos sociales fuertes, pero con limitadas condiciones estructurales para el acceso pleno a las tecnologías. En un contexto donde el avance digital redefine la forma en que se accede a derechos y servicios, la brecha digital no solo representa una distancia técnica, sino una forma actual de exclusión que profundiza desigualdades.

El objetivo principal fue analizar cómo acceden, utilizan o quedan fuera de las tecnologías las personas mayores de Santa Ana, identificando las barreras que enfrentan y los factores que facilitan su inclusión. Para ello, la investigación adoptó un enfoque metodológico mixto, combinando encuestas a personas mayores con entrevistas en profundidad a los diferentes actores.

El marco teórico se sostiene en conceptos de envejecimiento activo, ciudadanía digital y políticas públicas con enfoque de derechos. Los hallazgos revelan una combinación de obstáculos materiales —como la falta de conectividad, dispositivos adecuados y formación— y subjetivos —como el miedo, la dependencia de terceros o la percepción de no estar preparados para aprender— que limitan el acceso real a las TIC. Sin embargo, también se observan experiencias de apropiación, interés por aprender y una fuerte valoración del acompañamiento humano cuando es cercano y respetuoso.

Se concluye que la inclusión digital en la tercera edad requiere políticas públicas diseñadas desde y para el territorio, sostenidas en el tiempo, con sensibilidad intergeneracional y enfoque ético. Incluir digitalmente no es solo una cuestión técnica: es una apuesta política y social por una ciudadanía más justa e igualitaria.

Palabras clave: inclusión digital; personas mayores; brecha digital; Santa Ana; alfabetización tecnológica; políticas públicas.

INDICE

INTRODUCCIÓN	1
1.1. FUNDAMENTACIÓN	4
1.2. PLANTEO DEL PROBLEMA	8
1.3. HIPÓTESIS.....	10
1.4. OBJETIVOS	10
1.4.1. Objetivo General:	10
1.4.2. Objetivos Específicos:.....	11
1.5. METODOLOGÍA.....	11
1.6. APORTE DE LA INVESTIGACIÓN.....	13
1.7. ESTRUCTURA DE LA TESIS.....	14
1.7.1. Capítulo I: Marco Teórico y Contextual	15
1.7.2. Capítulo II: Marco Normativo y Político	15
1.7.3. Capítulo III: Diseño Metodológico	15
1.7.4. Capítulo IV: Análisis de Resultados	16
1.7.5. Capítulo V: Propuestas y Conclusiones	16
2. CAPITULO I.....	17
2.1. ANTECEDENTES SOBRE LA INCLUSIÓN DIGITAL EN ADULTOS MAYORES	17
2.1.1. Perspectiva Internacional y Latinoamericana	17
2.1.2. Iniciativas Nacionales en Argentina	19
2.1.3. Iniciativas Provinciales en Misiones.....	23
2.1.4. Estrategias de Adaptación Local: Inclusión Digital en Santa Ana	26
2.1.5. El Contexto en Santa Ana, Misiones	27
2.1.5.1. Barreras Estructurales y de Acceso.....	28
2.1.5.2. Barreras Culturales y Resistencia al Cambio.....	29
2.2. MARCO REFERENCIAL.....	30
2.3. MARCO INSTITUCIONAL Y NORMATIVO.....	33
2.3.1. Marco Normativo Internacional	34
2.3.2. Marco Normativo Nacional.....	35
2.3.3. Programas y Políticas Nacionales.....	37
2.3.4. Marco Normativo Provincial y Municipal	42
2.3.5. Programas y Políticas Provinciales.....	44

2.3.6.	Normativas Municipales en Santa Ana	46
2.3.7.	Instituciones Clave y su Rol	47
2.3.8.	Desafíos Persistentes en la Inclusión Digital.....	51
3.	CAPITULO II	54
3.1.	MARCO CONCEPTUAL	54
3.1.1.	Revisión de la Literatura	55
3.1.2.	Vacíos en la Literatura	66
3.1.3.	Diagrama de relaciones de la exclusión digital en adultos mayores.....	68
4.	CAPITULO III.....	70
4.1.	DISEÑO METODOLÓGICO	70
4.1.1.	Enfoque de la investigación.....	70
4.1.2.	Tipo de investigación	71
4.1.3.	Unidad de análisis y de observación	72
4.1.4.	Población y muestra	73
4.1.5.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	73
4.1.6.	Diseño metodológico de la investigación.....	75
4.1.7.	Procedimiento de recolección de datos	76
4.1.8.	Técnicas de análisis de datos.....	77
4.1.9.	Consideraciones éticas	77
4.1.10.	Limitaciones del estudio	78
4.1.11.	Valor agregado del diseño metodológico	79
4.1.12.	Análisis F.O.D.A del proceso de investigación	80
4.2.	ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	82
4.2.1.	Análisis de la información obtenida mediante Encuestas	82
4.2.2.	Análisis de la información obtenida mediante Entrevistas	103
4.2.3.	Comparación de los resultados de la investigación con las políticas públicas existentes: aprendizajes y brechas	105
5.	CAPITULO IV	109
5.1.	PROPUESTAS	109
5.1.1.	Alfabetización digital	110
5.1.2.	Infraestructura tecnológica	112
5.1.3.	Acompañamiento y redes de apoyo	115
5.1.4.	Institucionalidad y políticas locales	117

5.1.5. Participación comunitaria.....	120
5.2. CONCLUSIÓN.....	122
BIBLIOGRAFÍA.....	126
ANEXOS	138
ARCHIVO FOTOGRÁFICO	138
LISTADO DE ENCUESTA Y MATERIAL COMPLEMENTARIO	139
FRAGMENTOS DE ENTREVISTAS REALIZADAS.....	147
REFERENCIAS DE TABLAS.....	156
1. Referencias de Cuadro 1: Planes Nacionales	156
2. Referencias de Cuadro 2: Planes Provinciales	157

LISTA DE CUADROS

Cuadro N° 1: Principales Planes Nacionales en Argentina (2007-2023).	22
Cuadro N° 2: Principales Planes Provinciales en Misiones (2012-2023).....	26
Cuadro N° 3: Aspectos metodológicos principales de la investigación	75
Cuadro N° 4: Análisis F. O. D. A del proceso de investigación.....	80
Cuadro N° 5: Comparación de los resultados de la investigación con planes nacionales e internacionales de inclusión digital.....	107
Cuadro N° 6: Resultados frente a los planes provinciales	108

LISTA DE FIGURAS

Figura N° 1: Marco Normativo de la Inclusión Digital.....	53
Figura N° 2: Diagrama de Exclusión Digital	69

LISTA DE GRAFICOS

Gráfico N° 1: Distribución por Género	83
Gráfico N° 2: Distribución por Rango Etario	84
Gráfico N° 3: Nivel educativo alcanzado	85
Gráfico N° 4: Porcentaje de adultos mayores que accede a Internet.....	86
Gráfico N° 5: Relación entre nivel educativo y acceso a Internet	88
Gráfico N° 6: Acceso a dispositivos tecnológicos	89
Gráfico N° 7: Frecuencia de uso de Internet.....	90
Gráfico N° 8: Uso de Internet para Realizar Trámites Públicos	91
Gráfico N° 9: Uso de Internet para Turnos Médicos.....	92
Gráfico N° 10: Uso de Internet para Pago de Servicios	92
Gráfico N° 11: Uso de Internet para Trámites en Anses	93
Gráfico N° 12: Uso de Internet para Solicitud de Documentación	93
Gráfico N° 13: Barrera No entiende Como funciona	94
Gráfico N° 14: Barrera Miedo a Cometer Errores	95
Gráfico N° 15: Falta de dispositivos adecuados	95
Gráfico N° 16: Barrera Falta de Ayuda	96
Gráfico N° 17: Otras Barreras.....	96
Gráfico N° 18: Grado de Capacitación.....	98
Gráfico N° 19: Interés en Capacitación	98
Gráfico N° 20: Capacitación en el Uso de Teléfono Móvil.....	99
Gráfico N° 21: Capacitación en el Uso de Internet	99

Gráfico N° 22: Capacitación en Tramites Online	100
Gráfico N° 23: Capacitación en Redes Sociales	100
Gráfico N° 24: Otras Capacitaciones	101
Gráfico N° 25: Percepción del impacto de las TIC en su calidad de vida.	102

GLOSARIO DE ABREVIATURAS

Término / Abreviatura	Definición
ANSES	Administración Nacional de la Seguridad Social – Organismo público encargado de la seguridad social y prestaciones en Argentina.
CONICET	Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas – Principal organismo de promoción de la ciencia y tecnología en Argentina.
ENACOM	Ente Nacional de Comunicaciones – Organismo regulador de las telecomunicaciones en Argentina.
INAPAM	Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores – Entidad gubernamental de México dedicada al bienestar de las personas mayores.
INDEC	Instituto Nacional de Estadística y Censos – Organismo estatal de Argentina encargado de estadísticas oficiales.
IPEC	Instituto Provincial de Estadística y Censos – Organismo de estadística de la Provincia de Misiones, Argentina.
OEА	Organización de los Estados Americanos – Organismo internacional regional que promueve la solidaridad y cooperación en las Américas.
ODS	Objetivos de Desarrollo Sostenible – Metas globales de las Naciones Unidas para lograr un desarrollo mundial sostenible.
ONU	Organización de las Naciones Unidas – Organismo internacional que fomenta la cooperación global en diversas áreas.

Término / Abreviatura	Definición
PAMI	Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados – Obra social estatal argentina que brinda servicios de salud y sociales a jubilados.
SciELO	Scientific Electronic Library Online – Biblioteca científica electrónica en línea, una plataforma de publicaciones académicas de acceso abierto.
SENAMA	Servicio Nacional del Adulto Mayor – Institución gubernamental de Chile enfocada en las políticas y programas para adultos mayores.
TIC	Tecnologías de la Información y la Comunicación – Concepto que abarca las tecnologías informáticas y de comunicación (en plural).
UGTIC	Unidad de Gestión en Tecnologías de la Información y la Comunicación – Dependencia enfocada en la gestión de políticas de TIC (Misiones, Argentina).
UIT	Unión Internacional de Telecomunicaciones – Agencia de la ONU especializada en tecnologías de la información y comunicación.
UNAM	Universidad Nacional de Misiones – Universidad pública argentina con sede en Misiones.
UPAMI	Universidad Para Adultos Mayores Integrados – Programa de capacitación universitaria para personas mayores, impulsado por PAMI en Argentina.

INTRODUCCIÓN

En un mundo cada vez más influido por la tecnología, el acceso y uso de herramientas digitales se han convertido en un aspecto fundamental para el desarrollo social, económico y cultural de la vida cotidiana. Las tecnologías no solo transforman la manera en que las personas se comunican, trabajan y acceden a servicios, sino que también determinan su grado de integración y autonomía en la sociedad contemporánea. Sin embargo, este avance no ha sido equitativo, dejando afuera a ciertos grupos vulnerables y profundizando desigualdades estructurales. En particular, los adultos mayores, quienes han crecido en una era previa a la revolución digital, se encuentran particularmente vulnerables y expuestos ante este fenómeno (Castells, 1997).

En las últimas décadas, diversas políticas públicas e iniciativas han surgido para mitigar esta disparidad, centrándose en la alfabetización digital como una estrategia de la inclusión social. Estos esfuerzos han buscado mejorar el acceso a dispositivos, garantizar la conectividad y desarrollar programas de capacitación tecnológica con el objetivo de promover la integración y participación en la sociedad. Sin embargo, a pesar de las medidas implementadas, la exclusión digital persiste, especialmente en localidades rurales, donde la infraestructura es insuficiente y el acceso a internet presenta deficiencias (IPEC, 2023; Gobierno de Misiones, 2023).

Santa Ana, una localidad de Misiones con características rurales y un fuerte sentido comunitario, es un claro ejemplo de esta problemática. total, el Censo Nacional de Población, Hogares y Viviendas 2022, la provincia de Misiones tiene una población total de 1.273.347 habitantes, de los cuales aproximadamente el 14,1% son personas de 60 años o más (IPEC, 2022). En Santa Ana, cuya población asciende a 8.224 habitantes, la proporción de adultos

mayores podría ser aún mayor debido a la migración de jóvenes hacia centros urbanos en busca de oportunidades laborales y educativas (CONICET, 2022). Estudios demográficos han señalado que en localidades rurales y semi rurales la población de adultos mayores suele ser entre 5 y 10 puntos porcentuales más alta que el promedio provincial (INDEC, 2022). Siguiendo esta tendencia, se estima que entre el 19% y el 24% de los habitantes de Santa Ana pertenecen a este grupo etario, consolidándose como un sector clave en la estructura demográfica y social del municipio.

Más allá de su impacto demográfico, la falta de acceso a la tecnología y conectividad representan desafíos adicionales para la inclusión digital de los adultos mayores en Santa Ana. La dispersión geográfica, la insuficiencia de infraestructura tecnológica y los costos elevados de los servicios de internet dificultan la conectividad en muchas viviendas, que dependen exclusivamente de redes móviles con baja cobertura en las zonas periféricas (IPEC, 2023; Gobierno de Misiones, 2023). A esto se suma la escasez de programas municipales específicos que fomenten la alfabetización digital en esta población, limitando su acceso a servicios esenciales y su autonomía en la vida cotidiana.

La combinación de estos factores no solo afecta el acceso a la tecnología, sino que también amplía las desigualdades digitales y la exclusión social. En este sentido, la falta de acceso y formación en tecnologías no es solo una cuestión de disponibilidad de dispositivos, sino una manifestación de desigualdad estructural que limita el derecho de los adultos mayores a participar plenamente en la sociedad digital (Castells, 1997).

Por ello, esta investigación se centra en explorar las experiencias de los adultos mayores de Santa Ana en su interacción con las tecnologías digitales. A través de un enfoque inclusivo y humano, buscamos identificar no solo las barreras que enfrentan, sino también las oportunidades que estas herramientas pueden ofrecer para mejorar su calidad de vida.

La inclusión digital trasciende la simple capacitación en el uso de dispositivos, ya que representa una vía para una integración plena en la sociedad, el acceso equitativo a derechos y servicios esenciales, y, sobre todo, el fortalecimiento de la autonomía y la dignidad en la vejez. En esta línea, la UNESCO (2021) destaca que el desarrollo de habilidades en alfabetización mediática e informacional es un factor determinante para potenciar la autonomía de los ciudadanos y favorecer su participación en la sociedad.

Desde el ámbito de las políticas públicas, múltiples propuestas, tanto nacionales como provinciales, han buscado reducir la brecha digital e incluir a los adultos mayores en la era digital. Por nombrar algunas de ellas, en el contexto nacional, programas como el Plan Federal de Inclusión Digital (2020) y el Programa Más Simple (2017) se enfocaron en proporcionar dispositivos y capacitación para facilitar el acceso de los adultos mayores a las tecnologías. A nivel provincial, Misiones ha implementado estrategias como el Programa de Inclusión Digital para Adultos Mayores (2018), centrado en alfabetización digital y conectividad en áreas rurales. Sin embargo, los resultados han sido de diferentes matices, y la implementación en zonas rurales como Santa Ana presenta particularidades y dificultades específicas que esta investigación pretende analizar y contextualizar.

Frente a este panorama, el interrogante central radica en cómo la gestión pública puede actuar como facilitadora de este proceso, adaptando políticas que no solo promuevan la alfabetización digital, sino que también aseguren que nadie se quede atrás en esta era de rápida transformación tecnológica. Con un enfoque mixto, que combina análisis cualitativos y cuantitativos, este estudio tiene como objetivo comprender las experiencias locales y proponer soluciones prácticas que puedan reducir la brecha digital en Santa Ana.

1.1. Fundamentación

En las últimas décadas, el avance tecnológico ha transformado radicalmente las formas en que las sociedades modernas acceden a bienes y servicios. Este proceso ha sido impulsado por la digitalización de los servicios públicos, que promete mayor eficiencia y acceso universal. Sin embargo, tal como destacan Oszlak (2009) y Kliksberg (2007), la promesa de inclusión y equidad a través de la tecnología no ha alcanzado a todos los sectores de la sociedad, lo que ha dado lugar a una nueva manifestación de la desigualdad: la brecha digital.

Castells (1996, p. 497) señala que *"la presencia o ausencia en la red y la dinámica de cada una frente al resto son fuentes cruciales de dominio y cambio en nuestra sociedad"*. En este sentido, la digitalización se ha convertido en un factor determinante en la inclusión o exclusión de los ciudadanos dentro del entramado social, económico y político.

Uno de los sectores más afectados por la brecha digital es el de los adultos mayores, quienes enfrentan barreras significativas para acceder y utilizar las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC). Estas herramientas incluyen desde dispositivos electrónicos hasta plataformas y servicios en línea, los cuales son fundamentales para la interacción social y el acceso a servicios esenciales. De acuerdo con la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT, 2021), la exclusión digital representa un obstáculo significativo para el acceso equitativo a servicios esenciales y oportunidades de desarrollo, afectando de manera desproporcionada a los sectores vulnerables, entre ellos los adultos mayores. Este fenómeno se intensifica debido a la falta de alfabetización digital, los costos elevados de la tecnología y la insuficiencia de políticas inclusivas, factores que restringen su integración en una sociedad cada vez más digitalizada (UIT, 2021).

En localidades como Santa Ana, Misiones, donde las características socioeconómicas limitan el acceso a infraestructura tecnológica adecuada, la exclusión digital entre las personas mayores no solo perpetúa desigualdades previas, sino que además limita su capacidad para ejercer plenamente sus derechos ciudadanos y participar en la vida pública. Tal como plantea Kliksberg (2004), la equidad en las políticas públicas debe contemplar un enfoque que reconozca las diversas formas de vulnerabilidad social, entre ellas, la exclusión digital de la tercera edad.

En este contexto, la gestión pública tiene un rol crucial para enfrentar este desafío. La digitalización de los servicios no puede ser vista como un fin en sí mismo, sino como un medio para garantizar el acceso equitativo y el ejercicio pleno de los derechos ciudadanos. En esta línea, Oszlak (1997) plantea que el Estado debe ajustar sus políticas públicas para atender las necesidades de una ciudadanía diversa y asegurar que los avances tecnológicos lleguen a todos los sectores de la población, especialmente a los más vulnerables. En este sentido, la investigación propone analizar cómo las políticas de inclusión digital pueden ser implementadas en Santa Ana con un enfoque que responda a las necesidades y capacidades de los adultos mayores.

Un enfoque integral de la gestión pública, tal como lo plantea Aguilar Villanueva (1993), implica no solo la provisión de infraestructura tecnológica, sino también la capacitación y el acompañamiento a los usuarios para que puedan utilizar estas herramientas de manera efectiva. Las políticas públicas que abordan la inclusión digital de los adultos mayores deben considerar sus ritmos de aprendizaje y sus necesidades particulares, con el fin de promover su participación en la sociedad. Aguilar Villanueva resalta la importancia de formular políticas que se ajusten a las características específicas de cada grupo social, lo que en el caso de Santa Ana requiere una estrategia diferenciada para integrar a los adultos mayores en los procesos de digitalización.

La inclusión digital de la tercera edad también se relaciona con el concepto de envejecimiento activo, promovido por la Organización Mundial de la Salud (OMS) y recogido en los análisis de Kliksberg (2007). Este enfoque busca que los adultos mayores sigan participando plenamente en la vida social, económica y cultural de sus comunidades, algo que la tecnología puede facilitar si se adapta a sus necesidades. La gestión pública, en este sentido, tiene el desafío de diseñar políticas que no solo reduzcan la brecha digital, sino que además promuevan la autonomía y la calidad de vida de los adultos mayores, contribuyendo a un envejecimiento más activo y participativo.

Desde la perspectiva económica, Aldo Ferrer (1986) destaca que la inclusión de sectores vulnerables en los procesos de modernización es fundamental para el desarrollo de una sociedad equitativa. En el caso de la digitalización, la falta de acceso a las TIC refuerza las desigualdades económicas y sociales existentes, lo que implica la necesidad de políticas públicas orientadas a cerrar estas brechas. Para ello, las políticas tecnológicas deben ser vistas no solo como un mecanismo para modernizar el Estado, sino como una herramienta de justicia social, alineada con la necesidad de garantizar un desarrollo inclusivo.

Por su parte, Pérez Balch (2005) y Pellini (2008) subrayan la importancia de la gerencia pública en la implementación efectiva de políticas de inclusión digital. La capacidad de los gobiernos locales para adaptar estas políticas a las realidades específicas de su territorio, como es el caso de Santa Ana, es un factor determinante para su éxito. Los desafíos que enfrenta la gestión pública en contextos subnacionales requieren un enfoque flexible que permita una mejor adaptación de las políticas tecnológicas a las condiciones locales, considerando los recursos disponibles y las características de la población.

En resumen, esta tesis se fundamenta en la necesidad de repensar las políticas de inclusión digital desde una perspectiva de equidad y envejecimiento activo, que reconozca las particularidades de los adultos mayores en Santa Ana, Misiones. A través del análisis de

las políticas públicas implementadas a nivel local y provincial, se busca proponer estrategias que promuevan la inclusión digital de la tercera edad, con un enfoque integral que abarque tanto el acceso a la tecnología como el fortalecimiento de las capacidades de los usuarios. De esta manera, se espera contribuir a la reducción de la brecha digital y a la mejora de la calidad de vida de los adultos mayores, promoviendo una gestión pública más humanizada y adaptada a las necesidades de todos los ciudadanos.

1.2. Planteo del Problema

En un mundo cada vez más digitalizado, las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) se han convertido en una puerta de acceso a derechos fundamentales, servicios esenciales y a la vida social en su conjunto. Sin embargo, para muchas personas mayores, esta puerta permanece cerrada, creando una desconexión que trasciende lo técnico y toca aspectos profundos de su calidad de vida y dignidad humana. En la localidad de Santa Ana, Misiones, la exclusión digital se manifiesta de manera dolorosa, afectando a un sector de la población que ya enfrenta múltiples vulnerabilidades.

Con aproximadamente un 20% de su población compuesta por adultos mayores, Santa Ana refleja las tensiones de una era tecnológica que avanza sin que todos puedan seguir su ritmo (IPEC Misiones, 2022). Este grupo, en su mayoría nacido y formado en un contexto analógico, enfrenta barreras que van más allá de la falta de acceso a dispositivos: enfrentan una sensación de alienación en un mundo donde las tecnologías parecen diseñadas sin ellos en mente. Para estos adultos mayores, la brecha digital no solo significa la incapacidad de realizar trámites por internet o acceder a servicios de salud a través de plataformas digitales; es, sobre todo, un recordatorio constante de su exclusión, dependencia y, en muchos casos, pérdida de autonomía.

Las estadísticas locales y nacionales revelan que menos del 25% de los adultos mayores en áreas rurales de Misiones utilizan internet de forma regular (INDEC, 2022; IPEC Misiones, 2022). Esto no solo limita su capacidad para interactuar con un mundo cada vez más digital, sino que también los aísla socialmente, obligándolos a depender de familiares o terceros para actividades que deberían poder realizar por sí mismos. Esta dependencia no solo afecta su autonomía, sino que impacta profundamente en su autoestima, reforzando la sensación de ser irrelevantes en un entorno que valora la competencia tecnológica por encima de todo.

Como sugieren Kliksberg (2004) y Dussel (2017), la verdadera inclusión digital implica no solo acceso material, sino un acompañamiento integral que permita a los adultos mayores integrar las TIC en su vida cotidiana de una manera que respete sus tiempos, habilidades y dignidad.

Aunque se han implementado iniciativas locales para promover la alfabetización digital, los resultados han mostrado limitaciones. Según el Instituto Provincial de Estadística y Censos de Misiones (IPEC, 2022), los programas de inclusión digital enfrentan obstáculos importantes en áreas rurales, donde solo un porcentaje reducido de adultos mayores participa activamente en capacitaciones tecnológicas. Factores como la resistencia al cambio, la percepción de que las TIC son innecesarias o demasiado complicadas, y la falta de infraestructura tecnológica adecuada perpetúan esta exclusión digital en Santa Ana y otras localidades similares. Esto sugiere que, aunque las políticas existen, su efectividad se ve comprometida en contextos rurales debido a la complejidad de adaptarse a las necesidades y realidades de los adultos mayores. Esta situación no es solo un problema técnico, sino una cuestión de justicia social. Tal como lo señala Oszlak (2009), la gestión pública debe enfocarse en asegurar que los avances tecnológicos lleguen a todos los sectores de la sociedad, especialmente a aquellos que, por su edad o condiciones socioeconómicas, son los más vulnerables.

Este estudio plantea, entonces, una serie de interrogantes clave:

- ¿Cuáles son las barreras más significativas que enfrentan los adultos mayores en Santa Ana para adoptar y utilizar tecnologías digitales en su vida diaria?

- ¿Qué iniciativas o programas de alfabetización digital, exitosos en contextos similares, podrían ser adaptados a la realidad de Santa Ana para superar estas barreras?
- ¿Cómo afecta la exclusión digital el acceso a servicios públicos, la autonomía y la calidad de vida de los adultos mayores en esta localidad?

La búsqueda de respuestas a estas preguntas no se limita a un ejercicio académico, sino que tiene como objetivo generar un impacto real en la vida de los adultos mayores de Santa Ana. El propósito final de este estudio es identificar soluciones prácticas y humanizadas que no solo reduzcan la brecha digital, sino que también les devuelvan a estos ciudadanos su autonomía y su sentido de pertenencia en una sociedad que, muchas veces, parece haberlos dejado atrás. En última instancia, se espera que los resultados de esta investigación ofrezcan herramientas valiosas para que el gobierno local y las organizaciones sociales puedan diseñar políticas públicas inclusivas que promuevan un envejecimiento digno, activo y conectado.

1.3. Hipótesis

Las deficiencias en la infraestructura tecnológica, como la falta de acceso a internet y dispositivos adecuados, junto a la escasa capacitación y la ausencia de políticas públicas inclusivas, aumentan significativamente la exclusión digital de los adultos mayores en Santa Ana, Misiones.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo General:

- Analizar las barreras y oportunidades que enfrentan los adultos mayores de Santa Ana, Misiones, en su relación con las Tecnologías de la Información y la

Comunicación (TIC), con el fin de identificar estrategias efectivas que promuevan su inclusión digital y acceso autónomo a los servicios públicos, contribuyendo a una mayor equidad y calidad de vida.

1.4.2. *Objetivos Específicos:*

- Analizar sistemáticamente la literatura sobre inclusión digital en el adulto mayor.
- Identificar las barreras tecnológicas, educativas, socioeconómicas y culturales que dificultan la adopción de las TIC por parte de los adultos mayores en Santa Ana, teniendo en cuenta tanto los aspectos estructurales como los personales, como la resistencia al cambio o la falta de recursos.
- Describir las barreras digitales en adultos mayores y analizar sus efectos.
- Explorar experiencias exitosas de inclusión digital implementadas en otras localidades de Argentina y América Latina con características similares.
- Proponer recomendaciones a las autoridades locales para que se implementen políticas públicas que promuevan la alfabetización digital y mejoren la infraestructura tecnológica, con el fin de facilitar la inclusión digital de los adultos mayores, respetando sus tiempos y necesidades, y reduciendo la dependencia de terceros.

1.5. Metodología

Este estudio busca describir y comprender en profundidad las barreras y oportunidades que enfrentan los adultos mayores de Santa Ana, Misiones, en su relación con las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC). A través de un enfoque descriptivo-exploratorio, se pretende capturar tanto las cifras como las historias humanas que revelan la exclusión digital. El carácter descriptivo permitirá caracterizar la situación

actual de los adultos mayores respecto al uso de las TIC, mientras que el componente exploratorio abre la puerta a un tema aún poco abordado en la localidad, lo que invita a sumergirse en las experiencias cotidianas de este grupo vulnerable.

La metodología mixta elegida refleja la intención de entender la realidad desde diferentes perspectivas. No se trata solo de números, sino de dar voz a quienes viven la exclusión digital. Por ello, este enfoque combina herramientas cuantitativas y cualitativas para construir un panorama completo y humano de la situación.

Las encuestas estructuradas recopilarán datos sobre el acceso a internet, el tipo de dispositivos utilizados y la frecuencia de uso de las TIC. Estos datos servirán para obtener una visión clara de los patrones tecnológicos, pero el verdadero valor de este estudio radica en las entrevistas semi estructuradas.

Las entrevistas se llevarán a cabo con adultos mayores con el objetivo de comprender no solo las barreras técnicas que enfrentan en el uso de las tecnologías digitales, sino también las dimensiones emocionales, los temores y las resistencias al cambio que influyen en su proceso de adaptación. A través de estas conversaciones, se busca obtener un panorama integral de sus experiencias, identificando los factores que inciden en su desconexión del entorno digital. Asimismo, se analizarán las dificultades que enfrentan en su vida cotidiana para acceder a servicios públicos digitales y las estrategias que emplean para superar estas limitaciones.

La población objetivo estará compuesta por adultos mayores de 60 años o más que residan en Santa Ana. Debido a la naturaleza de esta investigación, se utilizará un muestreo no probabilístico por conveniencia, eligiendo a aquellos que estén dispuestos a compartir su tiempo y experiencias. A pesar de que este enfoque pueda limitar la generalización de los

resultados, permitirá obtener testimonios profundamente valiosos y ricos en detalles, lo cual es crucial para comprender las barreras humanas y emocionales que se presentan.

La recolección de datos se llevará a cabo mediante dos instrumentos principales. Por un lado, las encuestas estructuradas, diseñadas para recopilar información específica sobre el acceso y uso de las TIC. Por otro lado, las entrevistas semi estructuradas, cuyo guion será flexible, permitirán a los participantes hablar libremente sobre sus vivencias, expectativas y frustraciones con la tecnología. Estas entrevistas ofrecerán una ventana a las historias personales que muchas veces quedan invisibles en los estudios más cuantitativos, dando voz a quienes son, en muchos casos, los más marginados del entorno digital.

El análisis de los datos cuantitativos se hará a través de estadística descriptiva, presentando los resultados de manera accesible y clara, utilizando gráficos y tablas para reflejar las tendencias generales en el uso de las TIC entre los adultos mayores. Sin embargo, el verdadero corazón de este estudio estará en el análisis cualitativo. Mediante la técnica de análisis de contenido, se identificarán temas recurrentes, emociones y actitudes que revelarán las barreras percibidas y las esperanzas que los adultos mayores tienen respecto a su inclusión en el mundo digital. Este análisis cualitativo permitirá no solo interpretar datos, sino también comprender profundamente cómo se vive la exclusión digital en Santa Ana.

Entre las posibles limitaciones de este estudio se encuentra la dificultad de llegar a aquellos adultos mayores que no tienen ningún contacto con la tecnología. Este sesgo será reconocido en el análisis final, asegurando que los hallazgos reflejen tanto las experiencias de quienes ya tienen alguna exposición a las TIC, como de quienes aún están completamente desconectados. La diversidad de experiencias será fundamental para que este análisis sea lo más inclusivo y representativo posible.

1.6. Aporte de la Investigación

Este estudio ofrece una visión clara de las barreras que enfrentan los adultos mayores de Santa Ana, Misiones, para integrarse al mundo digital. Al abordar no solo las limitaciones tecnológicas, sino también los aspectos sociales, emocionales y económicos que dificultan su inclusión, esta investigación contribuye a visibilizar las realidades cotidianas de un grupo muchas veces olvidado en la planificación de políticas públicas.

El aporte clave radica en la elaboración de estrategias específicas que permitan a los gestores públicos diseñar políticas más inclusivas, que no solo reduzcan la brecha digital, sino que también promuevan la autonomía y la dignidad de los adultos mayores. Al proponer soluciones adaptadas al contexto local, este estudio busca mejorar su acceso a servicios públicos y su participación en una sociedad cada vez más digitalizada.

Finalmente, este trabajo ofrece una base sólida para futuras investigaciones en localidades con desafíos similares, brindando un enfoque integral que puede ser replicado para fomentar la inclusión digital y mejorar la calidad de vida de los adultos mayores.

1.7. Estructura de la Tesis

Para facilitar la comprensión del presente trabajo, se ha considerado oportuno dividirlo en cinco capítulos, cada uno diseñado para comprender a profundidad los desafíos y las posibilidades de la inclusión digital en la vida de los adultos mayores de Santa Ana, Misiones. A través de este enfoque, se busca no solo analizar las barreras tecnológicas, sino también honrar las experiencias, conocimientos y realidades de una población fundamental para la cohesión social de esta comunidad.

1.7.1. Capítulo I: Marco Teórico y Contextual

Este primer capítulo establece las bases del estudio, explorando la historia de la inclusión digital en adultos mayores tanto a nivel mundial como en Argentina, y aterrizando en el contexto específico de Santa Ana. Se analizan conceptos clave como la brecha digital y la alfabetización tecnológica, destacando cómo estas cuestiones afectan la calidad de vida y la autonomía de los adultos mayores. Asimismo, el marco teórico pone en relieve la importancia de una gestión pública sensible y accesible que reconozca las necesidades y fortalezas de este grupo. Aquí se inicia el camino hacia una comprensión integral, humana y situada de la problemática en estudio.

1.7.2. Capítulo II: Marco Normativo y Político

Este capítulo examina las políticas y normativas nacionales y provinciales que han tratado de reducir la brecha digital para los adultos mayores. A través del análisis de leyes, programas y esfuerzos del sector público, se busca entender las intenciones y limitaciones de estas políticas, sobre todo en entornos rurales como Santa Ana, donde los desafíos son únicos. Al profundizar en el rol de las instituciones y los actores gubernamentales, se ofrece una mirada crítica y fundamentada sobre el alcance y el impacto real de las políticas de inclusión digital en la vida cotidiana de los adultos mayores.

1.7.3. Capítulo III: Diseño Metodológico

Aquí se describe el diseño metodológico empleado en la investigación. Se detalla el tipo de estudio, el enfoque metodológico (cuantitativo, cualitativo o mixto), la unidad de análisis y observación, así como los indicadores utilizados para medir el impacto de las

políticas públicas en la inclusión digital de los adultos mayores. Se presentan las fuentes de información primarias y secundarias, y la metodología para la recolección y análisis de datos.

1.7.4. Capítulo IV: Análisis de Resultados

Aquí se presentan y examinan los hallazgos de la investigación, mostrando las diversas experiencias y barreras que enfrentan los adultos mayores en Santa Ana respecto al uso de tecnologías digitales. Desde la falta de infraestructura y el acceso desigual a internet hasta los factores culturales y emocionales que influyen en la relación de los mayores con la tecnología, este capítulo ofrece un análisis honesto de los logros y desafíos actuales. El análisis de resultados va más allá de una simple descripción de datos, explorando cómo estas barreras impactan profundamente en la vida y en el sentido de pertenencia de las personas mayores.

1.7.5. Capítulo V: Propuestas y Conclusiones

Este último capítulo se enfoca en las propuestas prácticas y humanizadas que emergen de los resultados del estudio. Se ofrecen recomendaciones de políticas públicas y estrategias pensadas para facilitar una inclusión digital real y digna para los adultos mayores de Santa Ana, centradas en el respeto por sus tiempos y sus capacidades. Las propuestas incluyen ejes para una alfabetización digital más accesible, la mejora de la infraestructura tecnológica y el fortalecimiento de redes de apoyo. Finalmente, se presentan las conclusiones que conectan los objetivos y hallazgos de la investigación, destacando la importancia de una gestión pública adaptativa, que promueva no solo el acceso a la tecnología, sino también el reconocimiento y la integración de los adultos mayores en una sociedad que cada día se digitaliza más.

2. CAPITULO I

2.1. Antecedentes sobre la Inclusión Digital en Adultos Mayores

La inclusión digital se ha convertido en un tema prioritario dentro de las políticas públicas a nivel mundial, con un énfasis creciente en la reducción de la brecha digital que afecta de manera desproporcionada a los adultos mayores. Este grupo, considerado uno de los más vulnerables en términos de acceso a las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), ha sido objeto de intervenciones gubernamentales y de organizaciones internacionales que buscan mejorar su integración en la sociedad digitalizada.

2.1.1. Perspectiva Internacional y Latinoamericana

A nivel internacional, diversos países han implementado políticas orientadas a la inclusión digital de los adultos mayores, reconociendo la importancia de la alfabetización tecnológica para mejorar su calidad de vida. En Chile, el Programa de Empoderamiento Digital de la Fundación Conecta Mayor ha ofrecido talleres gratuitos dirigidos a personas mayores que se enfrentan por primera vez al uso de celulares inteligentes, logrando triplicar sus habilidades digitales y fortaleciendo su autonomía tecnológica. Hasta la fecha, 629 personas mayores han participado en el programa, a través de 59 talleres implementados en 10 regiones del país, lo que ha permitido que el 100% de los beneficiarios se sientan más capaces en el uso de smartphones (Fundación Conecta Mayor, 2024). Asimismo, el Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA) ha implementado 32 talleres de inclusión digital a nivel nacional, capacitando a más de 300 personas mayores en competencias digitales básicas, promoviendo el envejecimiento activo y la participación social de este grupo etario (SENAMA, 2024).

Siguiendo esta tendencia de inclusión digital en América Latina, México ha desarrollado iniciativas similares para capacitar a los adultos mayores en el uso de tecnologías digitales, promoviendo su autonomía y participación en la sociedad. En este contexto, el Programa de Alfabetización Digital y Envejecimiento Activo, impulsado por el Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores (INAPAM), ha sido una de las estrategias más destacadas en el país. Este programa tiene como objetivo principal brindar herramientas digitales a las personas mayores para facilitar su acceso a servicios esenciales, fortalecer su independencia y reducir su aislamiento social.

A través de esta iniciativa, se han desarrollado capacitaciones enfocadas en el uso de plataformas digitales, operaciones bancarias en línea, códigos QR para acceder a espacios públicos y solicitudes de servicios a domicilio. Estas competencias han permitido a los adultos mayores mejorar su autonomía y desenvolvimiento en entornos digitales. Según datos del INAPAM (2024), más del 60% de los participantes han reportado una mayor confianza en el uso de dispositivos digitales, mientras que un 40% ha utilizado herramientas tecnológicas para acceder a servicios de salud o realizar trámites gubernamentales en línea. Además, el 70% de los beneficiarios ha empleado las TIC para comunicarse con familiares y amigos, reduciendo significativamente el aislamiento social (INAPAM, 2024). Estos resultados reflejan la importancia de las políticas de inclusión digital en la mejora de la calidad de vida de los adultos mayores y su integración en la sociedad tecnológica.

En Uruguay, el Plan Ibirapitá, impulsado por el gobierno nacional desde 2015, ha sido una de las políticas más representativas en materia de inclusión digital de personas mayores en la región. Este programa otorga tabletas electrónicas gratuitas a jubilados del Banco de Previsión Social con ingresos menores al promedio, acompañando la entrega con talleres de formación y asistencia técnica. Hasta 2019, se habían distribuido más de 227.000 dispositivos, y según datos oficiales, aproximadamente el 56% de los beneficiarios accedió

por primera vez a un dispositivo digital gracias a esta iniciativa, lo que evidencia su potencial transformador. Además, el plan alcanzó una cobertura estimada del 70% de su población objetivo, y se realizaron más de 3.000 talleres de capacitación en todo el país, fortaleciendo la autonomía tecnológica de las personas mayores y reduciendo significativamente su brecha digital (CEPAL, 2020; UNU, 2022). Este programa no solo mejora el acceso a servicios digitales, sino que también promueve la inclusión social, la participación y el envejecimiento activo mediante el uso significativo de las TIC.

2.1.2. Iniciativas Nacionales en Argentina

En Argentina, los esfuerzos por reducir la brecha digital se consolidaron con el lanzamiento del Plan Mi PC en el año 2007. Su objetivo fue facilitar el acceso a computadoras personales mediante líneas de crédito a tasas accesibles, promovidas por el Ministerio de Economía y Producción. Si bien no estaba orientado específicamente a los adultos mayores, permitió que más sectores de la población accedieran a tecnologías básicas (Presidencia de la Nación Argentina, 2007). No obstante, organizaciones como Fundación Vía Libre (2007) cuestionaron su efectividad en los sectores vulnerables, señalando que el plan favorecía principalmente a grandes cadenas tecnológicas sin resolver las barreras estructurales del acceso digital.

Con un enfoque más inclusivo, se lanzó el Plan Nacional de Inclusión Digital, que por primera vez contempló explícitamente la alfabetización digital de personas mayores. Se implementaron capacitaciones presenciales en centros de jubilados y organizaciones barriales, lo que promovió la autonomía digital de este grupo. Para 2018, el programa había alcanzado a más de 100.000 personas en más de 100 localidades del país (Casa Rosada, 2018).

El programa Conectar Igualdad, creado en 2010 y con mayor impulso hasta 2015, distribuyó más de 5 millones de netbooks a estudiantes y docentes de escuelas secundarias públicas. Aunque su objetivo principal era educativo, su implementación en contextos multigeneracionales favoreció indirectamente a los adultos mayores que compartían hogares con estudiantes, promoviendo así su exposición y eventual uso de tecnología (ANSES, 2015; SciELO, 2023). No obstante, no se cuenta con datos oficiales específicos sobre la participación de adultos mayores en sus módulos de capacitación.

En 2017, el programa +Simple se destacó por su orientación directa hacia personas mayores. Consistió en la entrega de más de 100.000 tablets a adultos mayores de todo el país, junto con capacitaciones sobre su uso, lo que facilitó el acceso a redes sociales, lectura digital y trámites online. En la Ciudad de Buenos Aires, se entregaron más de 40.600 dispositivos, lo que representa alrededor del 40% del total nacional, evidenciando un fuerte enfoque urbano (Secretaría de Modernización, 2017; Buenos Aires Ciudad, 2018).

Más recientemente, el programa PAMI – Inclusión Digital, lanzado en 2021, implementó talleres gratuitos para jubilados y pensionados enfocados en el uso básico de internet, aplicaciones móviles, herramientas bancarias electrónicas y comunicación digital. Estos cursos fueron diseñados sin requerir estudios previos, con el objetivo de fomentar una mayor autonomía en los adultos mayores afiliados a la obra social (PAMI, 2021).

A pesar de estos esfuerzos, los indicadores muestran que la brecha digital persiste. Según el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INDEC, 2021), más del 40% de las personas mayores de 65 años no utilizan Internet y el 81% no tienen acceso a una computadora en Argentina. Además, estudios recientes revelan que a medida que aumenta la edad, se reduce significativamente el acceso y uso de tecnologías digitales, siendo el grupo de mayores de 70 años el más afectado (CorLab, 2022; CONICET citado en SciELO, 2023).

En entrevistas cualitativas, los adultos mayores beneficiarios de estos programas han manifestado sentirse más incluidos socialmente gracias a los dispositivos y capacitaciones. Sin embargo, también expresaron la necesidad de un acompañamiento constante y humano para poder sostener el uso autónomo de las tecnologías (López & Fanjul, 2023).

A continuación, se presenta un cuadro que sintetiza los principales planes desarrollados en Argentina para la reducción de la brecha digital, destacando aquellos que incluyen enfoques específicos para los adultos mayores.

Cuadro N° 1: Principales Planes Nacionales en Argentina (2007-2023).

Año	Nombre del Plan	Descripción	Enfoque en Adultos Mayores	Institución a Cargo	Impacto	Reflexión	Referencias
2007	Plan Mi PC.	Acceso a computadoras accesibles.	Indirecto (compra familiar).	Ministerio de Modernización.	300,000 computadoras accesibles.	Mejóro el acceso, pero sin alfabetización.	[Fuente 1]
2010	Plan Nacional de Inclusión Digital.	Herramientas tecnológicas en sectores vulnerables.	Capacitaciones en centros de jubilados.	Ministerio de Educación y ANSES.	1,000 mayores capacitados.	Limitado a centros urbanos.	[Fuente 2]
2015	Conectar Igualdad.	Netbooks en escuelas, con formación para adultos mayores.	Capacitaciones en instituciones educativas.	Ministerio de Educación y ANSES.	5,000 mayores capacitados.	Innovador, pero con foco en estudiantes.	[Fuente 3]
2017	+Simple.	Entrega de tablets y capacitaciones.	Alfabetización digital en uso de tablets.	Secretaría de Modernización.	50,000 tablets distribuidas.	Impacto limitado en áreas rurales.	[Fuente 4]
2018	Inclusión Digital para Adultos Mayores	Computadoras en centros de jubilados y capacitación.	Formación en internet y trámites.	ANSES y Fundación Equidad.	30,000 adultos mayores capacitados.	Acceso a internet sigue siendo una barrera.	[Fuente 5]
2020	Plan Federal de Inclusión Digital.	Expansión de conectividad y acceso en áreas rurales.	Mejora de conectividad para mayores.	Jefatura de Gabinete y ENACOM.	500,000 personas beneficiadas en áreas rurales.	Ha mejorado la accesibilidad, con desafíos de infraestructura en zonas rurales.	[Fuente 6]
2020	Plan Nacional de Conectividad.	Expansión de internet en áreas rurales.	Mejora de conectividad para mayores.	ENACOM.	500,000 beneficiarios.	Mejóro la conectividad, falta alfabetización.	[Fuente 7]
2021	Capacitación Digital para Mayores.	Capacitación en uso de tecnologías.	Talleres especializados para mayores.	Ministerio de Educación y ANSES.	10,000 mayores capacitados.	Limitado a áreas urbanas; acceso reducido en zonas rurales.	[Fuente 8]
2021	Plan PAMI - Inclusión Digital.	Talleres gratuitos de formación digital (UPAMI).	Exclusivo para afiliados de PAMI.	PAMI.	20,000 afiliados capacitados.	Impacto limitado a afiliados de PAMI.	[Fuente 9]
2022	UPAMI.	Talleres digitales en universidades para afiliados de PAMI.	Mejora de competencias digitales.	PAMI y Universidades Nacionales.	15,000 mayores capacitados.	Mayor impacto en capital digital regional.	[Fuente 10]
2023	Fortalecimiento de Infraestructura de Datos.	Mejora de acceso a servicios digitales.	Capacitaciones y mejora de infraestructura.	Jefatura de Gabinete.	200 puntos de conectividad en expansión.	En proceso, con expectativas positivas.	[Fuente 11]

Fuente: Elaboración propia en base a fuentes citadas en el cuadro, incluyendo programas e informes oficiales del Ministerio de Educación, ANSES, ENACOM, Jefatura de Gabinete y otros organismos nacionales, correspondientes al período 2007–2023.

2.1.3. *Iniciativas Provinciales en Misiones*

A nivel provincial, Misiones ha destacado por la implementación de programas de alfabetización digital dirigidos a adultos mayores. En 2012, la creación de la Unidad de Gestión en Tecnologías de la Información y la Comunicación (UGTIC), bajo la órbita de la Cámara de Representantes, marcó el inicio de una política sistemática de inclusión digital. Aunque sus primeras acciones no estuvieron específicamente dirigidas a la tercera edad, permitieron identificar brechas de acceso y sentar las bases para futuras iniciativas focalizadas en este grupo poblacional (Cámara de Representantes de Misiones, 2012; Ramírez Bárbaro & Rodríguez, 2018).

En este marco, se desarrolló el Portal Andresito, un entorno digital educativo que, aunque originalmente orientado al nivel escolar, fue utilizado como herramienta transversal para fortalecer el acceso a contenidos en línea. Asimismo, la Escuela de Robótica de Misiones, inaugurada en 2017, amplió su enfoque inicial en jóvenes para incluir trayectos formativos destinados a adultos mayores, ofreciendo capacitaciones en alfabetización digital, uso de dispositivos móviles y computadoras personales. Además, en colaboración con la Subsecretaría del Adulto Mayor, se implementaron talleres gratuitos orientados al fortalecimiento de conocimientos en tecnología aplicada y desarrollo de proyectos de innovación para esta población. En este marco, más de 70 clubes de abuelos en Posadas han participado en estas iniciativas, promoviendo la inclusión digital y el aprendizaje continuo. Asimismo, estas acciones se han extendido a otras localidades, como Garupá y San Vicente,

con la instalación de nuevas sedes que buscan beneficiar a miles de adultos mayores en la provincia (Gobierno de Misiones, 2012, 2017; Rodríguez & Ramírez Bárbaro, 2018).

A pesar de estos avances, diversos estudios han señalado que la efectividad del Programa Misionero de Inclusión Digital y sus iniciativas complementarias se ha visto limitada por la falta de conectividad en muchas zonas rurales, la escasa capacitación docente y la desigualdad en la distribución de dispositivos tecnológicos. Según datos del INDEC (2014), solo el 30% de los hogares misioneros tenía acceso a internet, evidenciando la necesidad de mayores esfuerzos en infraestructura tecnológica en la región. Aun con estas dificultades, estas políticas han representado un primer paso en la modernización educativa de la provincia y han sentado las bases para futuras estrategias de inclusión digital enfocadas en la tercera edad.

En continuidad con estos esfuerzos, el Plan Suma Conectividad Misiones (2017) mejoró la infraestructura digital, especialmente en áreas rurales, facilitando el acceso a servicios en línea para este grupo vulnerable (Gobierno de Misiones, 2012, 2017). Más recientemente, el programa Conecta Misiones (2023) se centró en expandir el acceso a internet en zonas rurales y de baja conectividad, beneficiando a adultos mayores en comunidades más aisladas. Asimismo, la Alfabetización Digital Provincial (2021) promovió la adquisición de competencias tecnológicas a través de una red de centros de aprendizaje, diseñada para ofrecer soporte gradual y accesible a quienes más lo necesitan (Gobierno de Misiones, 2021, 2023).

Evaluar el impacto de estas iniciativas resulta clave para comprender su alcance real en la tercera edad. Según el Dossier Estadístico de Adultos Mayores del tercer trimestre de 2022, publicado por el Instituto Provincial de Estadística y Censos (IPEC), el 86,9% de las personas de 60 años y más en Misiones utilizan tecnologías de la información y la

comunicación (TIC). Sin embargo, solo el 15% de este grupo etario usa computadoras regularmente, lo que sugiere una preferencia por dispositivos móviles o una falta de habilidades en el uso de computadoras tradicionales (IPEC, 2022).

Si bien aún no existen evaluaciones de impacto sistemáticas con indicadores longitudinales, los datos cuantitativos del IPEC y los registros administrativos permiten inferir que estas acciones han fortalecido los niveles de autonomía digital y ampliado el acceso a servicios públicos digitales entre los adultos mayores (IPEC, 2022).

No obstante, la implementación de estas políticas ha sido heterogénea en el territorio provincial. En localidades como Santa Ana, aún persisten barreras estructurales vinculadas a la conectividad, la escasa oferta de capacitación local y la falta de dispositivos adecuados. Esta situación refuerza la necesidad de desarrollar estrategias públicas específicas y sostenidas, que respondan a las particularidades del contexto local.

Estas iniciativas reflejan el compromiso de la provincia de Misiones en promover la inclusión digital de los adultos mayores, reconociendo la importancia de reducir la brecha digital y fomentar la participación activa de este grupo en la sociedad digital.

El siguiente cuadro resume las iniciativas consideradas relevantes e implementadas en la provincia de Misiones, destacando cómo estas han contribuido a la inclusión digital de los adultos mayores, especialmente en comunidades rurales y zonas con alta vulnerabilidad tecnológica.

Cuadro N° 2: Principales Planes Provinciales en Misiones (2012-2023).

Año	Nombre del Plan	Descripción	Enfoque en Adultos Mayores	Institución a Cargo	Impacto	Reflexión	Referencias
2012	Programa Misionero de Inclusión Digital.	Capacitaciones en centros comunitarios sobre uso básico de computadoras e internet.	Directo, mediante talleres específicos.	Gobierno de Misiones.	Se capacitó a un número significativo de personas mayores en habilidades digitales básicas.	Iniciativa pionera en la provincia, aunque limitada en alcance geográfico.	[Fuente 1]
2017	Plan Suma Conectividad Misiones.	Mejora de la infraestructura digital en áreas rurales para facilitar el acceso a servicios en línea.	Indirecto, al mejorar la conectividad general.	Gobierno de Misiones.	Ampliación de la cobertura de internet en zonas previamente desatendidas.	Benefició a comunidades rurales, pero se requerían más acciones específicas para adultos mayores.	[Fuente 2]
2021	Alfabetización Digital Provincial.	Capacitaciones a través de una red de centros de aprendizaje, brindando soporte para adquirir competencias digitales de forma gradual y accesible.	Directo, con programas diseñados para personas mayores.	Gobierno de Misiones	Incremento en la participación de adultos mayores en actividades digitales.	Programa inclusivo que abordó necesidades específicas de este grupo etéreo.	[Fuente 3]
2023	Conecta Misiones	Expansión del acceso a internet en zonas rurales y de baja conectividad.	Indirecto, al mejorar la infraestructura general.	Gobierno de Misiones	Mejora significativa en la conectividad de comunidades aisladas.	Sentó las bases para futuras iniciativas de inclusión digital.	[Fuente 4]

Fuente: Elaboración propia en base a fuentes citadas en el cuadro, incluyendo programas e informes del Gobierno de la Provincia de Misiones entre los años 2012 y 2023.

2.1.4. Estrategias de Adaptación Local: Inclusión Digital en Santa Ana

Partiendo del reconocimiento de que la implementación de las políticas provinciales ha sido desigual, resulta necesario explorar estrategias específicas que permitan adaptar esas iniciativas a la realidad local. Tal como advierte Oszlak (2020), la digitalización, si no va acompañada de planes de capacitación y apoyo sostenido, puede profundizar las desigualdades ya existentes, especialmente en sectores con mayores barreras de acceso y uso.

En Santa Ana, la inclusión digital de los adultos mayores enfrenta desafíos particulares, como la falta de infraestructura, el bajo nivel de alfabetización digital y la resistencia al uso de nuevas tecnologías. Estudios recientes (Centeno, Iacovino & Bonatti,

2017) sugieren que las estrategias de inclusión digital deben diseñarse de manera adaptativa, combinando asistencia personalizada, formación intergeneracional y metodologías accesibles para esta franja etaria.

Un enfoque integral para la inclusión digital en Santa Ana debería considerar:

- Capacitaciones progresivas: Programas diseñados para adultos mayores, con un ritmo de aprendizaje adecuado y contenidos contextualizados.
- Acompañamiento continuo: Soporte técnico y social para evitar la frustración en el uso de herramientas digitales.
- Espacios de aprendizaje intergeneracional: Fomentar la interacción con jóvenes y otros sectores de la comunidad para reforzar el aprendizaje.
- Infraestructura y conectividad accesible: Ampliar puntos de acceso gratuito a internet en espacios comunitarios clave.

Desde esta perspectiva, la presente investigación analizará cómo pueden adaptarse las políticas de inclusión digital a la realidad de Santa Ana, identificando barreras y oportunidades para garantizar un acceso equitativo a la tecnología en la tercera edad.

2.1.5. El Contexto en Santa Ana, Misiones

Santa Ana, un pequeño pueblo con características rurales, que se sitúa a en la zona sur de la provincia de Misiones, enfrenta numerosos retos en cuanto a la inclusión digital de su población adulta mayor. A pesar de los esfuerzos a nivel provincial y nacional, persisten barreras importantes para que los adultos mayores puedan integrarse plenamente al mundo digital. A continuación, se especifica las distintas barreras que dificultan la inclusión de dichos adultos mayores.

2.1.5.1. Barreras Estructurales y de Acceso

El acceso a las TIC en Santa Ana se ve limitado principalmente por la baja calidad de la conectividad a internet y la falta de infraestructura tecnológica adecuada. La dispersión geográfica de la población, típica de muchas comunidades rurales, dificulta la implementación de soluciones tecnológicas eficientes.

En la mayoría de los hogares, la conexión a internet es inestable, costosa o simplemente inexistente. Esto representa un gran desafío para que los adultos mayores puedan participar de manera activa en el entorno digital. Además, el costo elevado de los dispositivos tecnológicos, como computadoras, tablets y smartphones, se convierte en un obstáculo financiero para muchas familias. La adquisición y el mantenimiento de estos equipos suelen ser inalcanzables para gran parte de la población mayor, especialmente para aquellos con ingresos limitados o que dependen de jubilaciones mínimas.

Estas dificultades se reflejan con especial claridad en áreas como la zona del puerto de Santa Ana. Castells (1997) advierte que la brecha digital no solo es tecnológica, sino también una manifestación de la desigualdad estructural en la era de la información.

Allí, la falta de cobertura Wi-Fi combina desafíos técnicos y económicos. Según el propietario de Latin Net, empresa local de telecomunicaciones, la carencia de conectividad no se debe exclusivamente a restricciones legales, como la medida de no innovar impuesta por la Entidad Binacional Yacyretá (EBY), sino también a los altos costos de inversión en infraestructura, considerados poco rentables por el bajo retorno económico esperado en zonas con menor densidad poblacional y limitada capacidad de pago (Propietario de Latin Net, comunicación personal, 19 de noviembre de 2024).

Otra limitación que se presenta es la falta de títulos de propiedad formalizados en muchos terrenos de la localidad, lo que dificulta que los residentes puedan acceder a servicios

básicos como internet. Muchas familias no cuentan con los recursos necesarios para regularizar sus propiedades, lo que no solo les impide mejorar la infraestructura del hogar, sino que también limita la capacidad de las empresas de telecomunicaciones para invertir en la zona. Esto subraya la importancia de políticas públicas que apoyen la regularización dominial como un paso clave para facilitar la inclusión digital en comunidades rurales.

La falta de acceso a dispositivos modernos y, en muchos casos, la resistencia al cambio también refleja la necesidad de mayor apoyo en términos de formación tecnológica y acompañamiento personalizado. Es fundamental que los programas existentes no solo continúen, sino que se expandan para abordar de manera más efectiva las necesidades particulares de la tercera edad en Santa Ana.

2.1.5.2. *Barreras Culturales y Resistencia al Cambio*

Más allá de los desafíos técnicos ya mencionados con anterioridad, las barreras culturales juegan un papel crucial en la exclusión digital. Muchos de ellos perciben las TIC como un fenómeno ajeno, complicado y poco relevante para su vida diaria. Esta resistencia al cambio, que a menudo está influenciada por experiencias pasadas, temores y la percepción de ser “demasiado mayores para aprender”, refuerza la exclusión digital. En este sentido, el reto no es solo proporcionar acceso, sino generar un cambio de mentalidad que permita reconocer el valor y el potencial de las tecnologías y el sentido de autosuficiencia digna.

La cultura comunitaria y el sentido de pertenencia que caracteriza a Santa Ana también puede ser un factor positivo si se aprovecha adecuadamente. Las redes de apoyo locales y la transmisión de conocimientos intergeneracionales tienen el potencial de fomentar el aprendizaje digital de una manera que respete y valore las experiencias de vida de los adultos mayores.

2.2. Marco Referencial

Este apartado se enfoca en los marcos teóricos y empíricos previos que contextualizan el problema de investigación, brindando antecedentes, programas y enfoques conceptuales desde una perspectiva aplicada. Posteriormente, en el Capítulo II, se abordarán los fundamentos conceptuales y definiciones analíticas que guían esta investigación.

Aquí se explorará el proceso de inclusión digital de los adultos mayores en Santa Ana, Misiones, situando sus necesidades y desafíos en el contexto de la gestión pública. La inclusión digital no se limita al acceso a Internet o dispositivos, sino que implica garantizar que las personas mayores adquieran habilidades para utilizar estas tecnologías de manera autónoma e integrada en su vida cotidiana.

Kliksberg (2015) sostiene que la inclusión digital está intrínsecamente ligada a la equidad, permitiendo a cada ciudadano participar activamente en una sociedad tecnológica, siempre y cuando existan políticas que superen las barreras sociales y económicas que limitan su acceso.

Desde una perspectiva similar, Oszlak (2020) advierte que el avance acelerado de las tecnologías digitales, si bien tiene el potencial de generar importantes beneficios, también puede profundizar las desigualdades sociales si el Estado no asume un rol activo como regulador y promotor de la inclusión. En este sentido, la brecha digital se configura como una manifestación de desigualdad contemporánea que restringe el acceso de los adultos mayores no solo a servicios esenciales, sino también a su participación plena en los espacios sociales y públicos. Este planteo interpela directamente a las políticas públicas, que deben garantizar que todos los grupos, incluidos los adultos mayores, accedan y se apropien de las tecnologías de manera significativa y sostenida. Como señala el propio autor, “sólo el Estado puede evitar que su capacidad de intervención social se vea superada por la velocidad del

cambio tecnológico, para lo cual debe conseguir que sus instituciones prevean la direccionalidad de esos cambios y adquieran las herramientas de gestión necesarias para adoptar a tiempo las políticas públicas e implementar las regulaciones que permitan conducirlos” (Oszlak, 2020, p. 35).

La brecha digital, según Jan van Dijk (2005), se desarrolla en tres niveles: acceso, uso y apropiación. El acceso implica la disponibilidad de dispositivos y conectividad. El uso adecuado requiere alfabetización digital y el desarrollo de competencias para manejar la tecnología de manera efectiva, reduciendo la dependencia y la exclusión. Finalmente, la apropiación tecnológica busca que los adultos mayores integren estas herramientas en su vida diaria, mejorando su autonomía y calidad de vida. Por ello, cualquier política o estrategia que no aborde estos niveles de manera específica y coherente corre el riesgo de fracasar, dejando incompletos los esfuerzos de inclusión digital.

Becerra (2019) destaca que proporcionar acceso es solo el primer paso. El verdadero reto radica en que los adultos mayores adapten estas herramientas a su vida cotidiana, integrándolas en su propio contexto y necesidades. Hernández Salazar (2023), en estudios comparativos sobre inclusión digital, resalta la importancia del acompañamiento cercano y la adaptación de estrategias de enseñanza a las particularidades de los adultos mayores, abordando tanto las barreras socioeconómicas como el edadismo (discriminación basada en la edad) y el rechazo inicial hacia la tecnología.

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2002) promueve el concepto de envejecimiento activo, enfatizando la importancia de que las personas mayores se mantengan integradas y participen activamente en su entorno social, económico y cultural. En este contexto, la inclusión digital se presenta como una herramienta esencial para hacer posible esta participación, permitiendo a los adultos mayores acceder a información, servicios clave y mantener lazos sociales. Además de mejorar su independencia en la gestión

de trámites, la tecnología puede fortalecer vínculos familiares, reducir el aislamiento y fomentar un envejecimiento digno y autónomo.

Oszlak (1997) sostiene que el Estado debe responder a las particularidades de cada comunidad, especialmente en áreas con alta vulnerabilidad social. La inclusión digital, en este sentido, trasciende el acceso a la tecnología y se convierte en una vía para garantizar la justicia social y la igualdad de participación en una sociedad cada vez más digitalizada. Diversos programas e iniciativas han intentado abordar esta necesidad. El Programa de Inclusión Digital para Adultos Mayores de ANSES, por ejemplo, busca proporcionar acceso y capacitación tecnológica para fomentar la autonomía digital de las personas mayores. No obstante, en contextos como Santa Ana, donde existe ciertas condiciones particulares se requiere de ajustes y adaptaciones que se alineen con las realidades locales, garantizando que la inclusión digital sea verdaderamente accesible para todos.

La alfabetización digital para los adultos mayores no debe pensarse como una capacitación puntual o puramente técnica, sino como un proceso sostenido, situado y vincular. Implica acompañar a cada persona mayor en su propio recorrido, respetando su ritmo, sus dudas, sus experiencias previas y sus formas de aprender. Requiere empatía, continuidad y reconocimiento de sus trayectorias. Solo en ese marco podrán sentirse verdaderamente incluidas, capaces y parte activa del mundo digital. Por ello, estas estrategias deben diseñarse de manera sensible al territorio, evitando reiterar únicamente las carencias y enfocándose también en las posibilidades de desarrollo que ofrece una inclusión digital humanizada.

En Santa Ana, la gestión pública debe evitar replicar fórmulas generales y apostar por una gestión adaptativa, en línea con lo planteado por Aguilar Villanueva (2006), quien sostiene que una administración eficaz debe interpretar con precisión su entorno y traducir ese conocimiento en decisiones públicas pertinentes. En territorios marcados por

vulnerabilidades estructurales y diversidad cultural, como es el caso de esta localidad, se requiere una intervención estatal con capacidad de escucha, flexibilidad e innovación.

Por eso, no basta con instalar infraestructura o dictar talleres esporádicos: la clave está en generar vínculos sostenidos, formar agentes locales comprometidos, y diseñar estrategias de acompañamiento que respeten las realidades del lugar. Las políticas públicas que integren sensibilidad humana, compromiso territorial y capacidad institucional serán las que realmente logren una inclusión digital duradera y transformadora.

2.3. Marco Institucional y Normativo

El Marco Institucional y Normativo que rige la inclusión digital de los adultos mayores en la localidad de Santa Ana, Misiones, debe analizarse desde una perspectiva integral amplia que contemple el marco legal a nivel local, nacional e internacional, junto con los programas y políticas implementadas en cada uno de estos niveles, y el rol de las instituciones involucradas. Si bien en la sección de Antecedentes Históricos se realizó un análisis general de los principales planes y programas nacionales y provinciales implementados desde 2007, este apartado busca profundizar en cómo dichas normativas y políticas, así como los principios y compromisos internacionales, impactan, se adaptan y enfrentan desafíos específicos en el contexto de este municipio.

Este enfoque permitirá analizar cuán efectivas resultan las políticas públicas en su capacidad para adaptarse a las particularidades del entorno local, así como detectar áreas de mejora y desafíos concretos que deben ser atendidos para lograr una inclusión real de las personas mayores. Al tener en cuenta marcos normativos internacionales, como la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores y los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030, se refuerza la

importancia de adecuar estas directrices globales a las condiciones específicas de cada comunidad. Esto exige respuestas que contemplen las barreras tecnológicas, las dificultades de conectividad y las desigualdades socioeconómicas que afectan a este grupo poblacional.

2.3.1. Marco Normativo Internacional

El Marco Normativo Internacional, refleja el compromiso global con la reducción de la brecha digital y la promoción de un acceso equitativo a las tecnologías de la información y la comunicación (TIC). Este contexto internacional está definido por una serie de normativas y acuerdos clave, como la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores, adoptada en 2015 por la OEA y ratificada en Argentina mediante la Ley N.º 27.360 (2017). Este instrumento reconoce el acceso a la tecnología como un derecho fundamental de las personas mayores e insta a los estados a implementar políticas inclusivas y accesibles que permitan su plena participación en la sociedad. Este marco inspira políticas locales al fomentar la igualdad en el acceso digital.

Asimismo, la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, adoptada en 2015 por la Asamblea General de la ONU, establece como prioridad la reducción de la brecha digital, con especial énfasis en los Objetivos de Desarrollo Sostenible 9 (ODS) (Industria, Innovación e Infraestructura) y 10 (Reducción de las Desigualdades). Estos objetivos resaltan la importancia de promover el acceso universal a las TIC como un medio para fomentar la equidad y el desarrollo inclusivo. En municipios como Santa Ana, este enfoque ofrece una guía valiosa para reducir desigualdades digitales con estrategias adaptadas.

Otro marco relevante es la Declaración de Ginebra de la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información (CMSI, 2003), que insta a la creación de sociedades digitales inclusivas, donde la accesibilidad y participación digital sean considerados derechos

fundamentales, fortaleciendo así el compromiso de localidades como Santa Ana con la inclusión de todos los sectores de su población.

Por su parte, la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (ONU, 2006), ratificada por Argentina en 2008, promueve la creación de entornos digitales accesibles y la eliminación de barreras tecnológicas. Esta medida es especialmente relevante para los adultos mayores con discapacidades o limitaciones físicas, garantizando su inclusión digital y social.

2.3.2. *Marco Normativo Nacional*

A nivel nacional, Argentina ha desarrollado un marco normativo sólido para promover la inclusión digital y garantizar el acceso a las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) como un derecho fundamental. Entre las normativas clave se encuentra la Ley Argentina Digital (Ley N° 27.078, 2014), que declara de interés público el desarrollo de las TIC y busca asegurar una conectividad equitativa, asequible y de calidad en todo el territorio nacional. Esta ley pretende reducir las desigualdades en el acceso a las TIC, reconociendo que la brecha digital no es solo un desafío tecnológico, sino un obstáculo para el desarrollo social y económico. Cabe señalar que esta ley promueve la competencia y la infraestructura de redes, aspectos cruciales para mejorar el acceso en zonas rurales.

En complemento, la Ley de Servicios de Comunicación Audiovisual (Ley 26.522, 2009) reconoce el acceso a la comunicación como un derecho humano, promoviendo políticas inclusivas que democratizan la comunicación y garantizan que todos los sectores de la población, incluidos los adultos mayores, tengan acceso equitativo a las TIC. Este marco normativo se articula con la Ley de Protección Integral de los Derechos de las Personas Mayores (Ley 27.360, 2017), que dispone que el Estado debe garantizar a las

personas mayores el acceso a la información, la educación y la comunicación, promoviendo su participación equitativa en la sociedad.

Otra normativa relevante es la Ley de Acceso a la Información Pública (Ley N° 27.275, 2016), que refuerza el derecho al acceso a la información y la transparencia, promoviendo el acceso igualitario y la alfabetización informacional.

Estas leyes no solo demuestran el compromiso estatal de democratizar el acceso a la tecnología, sino que establecen una base para políticas públicas dirigidas a reducir la exclusión digital de los sectores más vulnerables. Sin embargo, la implementación de estos marcos legales enfrenta diversas dificultades, especialmente en áreas rurales y de difícil acceso, como Santa Ana, Misiones. Allí, por ejemplo, se identifica la inexistencia de puntos de acceso gratuitos a internet, la falta de inversión sostenida en redes de fibra óptica, y la dificultad de las personas mayores para sostener económicamente servicios de conectividad. Estas condiciones limitan la materialización real de los derechos establecidos en las normativas, especialmente cuando no se articulan con estrategias locales que consideren aspectos como la dispersión geográfica, la informalidad habitacional y la escasa presencia institucional en barrios periféricos.

En zonas como la del puerto de Santa Ana, la ausencia de conexión impide que los adultos mayores accedan a servicios digitales, incluso si cuentan con dispositivos tecnológicos. Este tipo de situaciones refleja la necesidad de traducir los principios del marco legal en acciones territorializadas y sostenidas, que respondan a las características sociales, económicas y geográficas de cada comunidad. En este sentido, el rol del Estado, en colaboración con las instituciones provinciales y locales, resulta fundamental para adaptar y ajustar las políticas a las necesidades específicas de entornos rurales y vulnerables, garantizando una inclusión digital efectiva y equitativa.

2.3.3. *Programas y Políticas Nacionales*

En el marco de las políticas públicas orientadas a reducir la brecha digital, especialmente en la población adulta mayor, se han implementado en Argentina diversos programas con alcance nacional. A continuación, se presentan las principales iniciativas verificadas, contrastadas con fuentes oficiales y documentos institucionales, evaluando su alcance, resultados y limitaciones.

- **Plan Nacional de Inclusión Digital:** implementado por la Secretaría de Gobierno de Modernización de la Nación, tuvo como objetivo proporcionar acceso a las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) y mejorar la alfabetización digital de sectores vulnerables, mediante talleres presenciales, entrega de dispositivos, asesoramiento personalizado y ampliación del acceso a la conectividad. Según datos oficiales, entre 2017 y 2019 se capacitaron a 368.756 personas en 176 ciudades de las 23 provincias argentinas y la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, incluyendo complejos penitenciarios, comunidades rurales y centros comunitarios (Presidencia de la Nación Argentina, 2019).

El plan abarcó una diversidad de poblaciones, incluyendo jóvenes, adultos mayores, emprendedores y personas en situación de vulnerabilidad. Parte de su implementación se realizó a través de espacios como *los Puntos Digitales*, donde se brindaban capacitaciones gratuitas en habilidades digitales básicas, trámites online, uso de banca electrónica y redes sociales. Si bien se lograron avances, en algunos territorios como Santa Ana persistieron limitaciones en cuanto a infraestructura tecnológica y recursos humanos capacitados, aspectos ya desarrollados en el Capítulo I, punto 6, sobre Barreras Estructurales y de Acceso.

Estos factores limitan la apropiación plena de las herramientas digitales por parte de los adultos mayores. El impacto de este plan podría fortalecerse mediante evaluaciones periódicas, ajustes contextualizados que contemplen las realidades locales, y un refuerzo concreto en la capacitación de agentes territoriales que actúen como mediadores digitales comunitarios.

En el caso específico de Santa Ana, existe un Punto Digital activo, según los registros nacionales, ubicado en el **Centro Integrador Comunitario (CIC)**, sobre la calle Andrés Guacurarí y José Echenique S/N. Este espacio, creado en el marco del Plan Nacional de Inclusión Digital, tiene como objetivo brindar acceso gratuito a computadoras con conexión a Internet, capacitaciones en alfabetización digital y asistencia para la realización de trámites en línea. Sin embargo, actualmente no se visualiza su implementación completa en la localidad. Si bien el Punto Digital está disponible para personas de todas las edades, constituye una herramienta estratégica con alto potencial para incluir a los adultos mayores, siempre que se garantice un acompañamiento humano y sostenido que respete sus tiempos de aprendizaje y promueva su participación activa.

- **Iniciativas de Inclusión Digital para Adultos Mayores impulsadas por ANSES:**
A través de diversas acciones territoriales, ANSES ha promovido la inclusión digital de las personas mayores mediante talleres presenciales, capacitaciones básicas en el uso de tecnologías, provisión de dispositivos y articulaciones con universidades y gobiernos locales. Muchas de estas actividades se llevaron adelante junto al Programa UPAMI, a través de convenios con universidades públicas en las 23 provincias y la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, lo que asegura una cobertura prácticamente nacional.

Una de las acciones destacadas fue la encuesta institucional de 2019 titulada *Uso de medios electrónicos de pago por beneficiarios de las prestaciones de la seguridad social*. Aunque centrada en el acceso financiero, esta investigación aportó datos relevantes sobre las competencias digitales de las personas mayores: el 80% de los encuestados sabía que podía utilizar su tarjeta de débito para realizar compras, pero solo el 48% la empleaba efectivamente para ese fin (ANSES, 2019). Este resultado revela que, si bien existe un nivel básico de conocimiento, muchas personas mayores siguen necesitando acompañamiento personalizado para lograr una verdadera autonomía en el entorno digital.

En Santa Ana, estas acciones enfrentan importantes desafíos vinculados a la escasa infraestructura tecnológica comunitaria y a la carencia de personal capacitado localmente. Estas condiciones limitan el impacto real de las políticas públicas, especialmente en sectores donde las brechas digitales se intersectan con desigualdades socioeconómicas estructurales. En este contexto, se vuelve indispensable reforzar el diseño de estrategias situadas, con continuidad en el tiempo y un enfoque territorial que contemple las particularidades de zona.

- **Conectar Igualdad:** Conectar Igualdad fue una política pública de inclusión digital lanzada en 2010 mediante el Decreto 459/10, con el objetivo de reducir la brecha digital y educativa en el país. Estuvo centrado en la entrega de netbooks a estudiantes de nivel secundario y docentes del sistema educativo público, así como en el fortalecimiento de las capacidades pedagógicas a través del uso de las TIC. Durante el período comprendido entre 2010 y 2015, el programa distribuyó más de cinco millones de netbooks en todo el país, alcanzando a más de 11.000 escuelas secundarias, de educación especial y de formación docente (Administración Nacional de la Seguridad Social, 2015; INAP, 2016). Esta masiva distribución posicionó a

Conectar Igualdad como una de las iniciativas de alfabetización digital de mayor escala en América Latina.

En su fase de desarrollo, el programa incorporó contenidos de capacitación digital tanto para estudiantes como para docentes, y en algunos centros comunitarios se desarrollaron actividades de formación tecnológica abiertas a la comunidad, incluyendo personas adultas mayores. No obstante, no existen datos oficiales sistematizados que permitan identificar cuántos adultos mayores participaron efectivamente en dichas instancias, ni información desagregada por edad que permita analizar su impacto específico en esta franja etaria. Si bien la estrategia de inclusión intergeneracional impulsada por Conectar Igualdad puede considerarse valiosa desde una perspectiva social, la ausencia de indicadores específicos sobre personas mayores dificulta evaluar con precisión su aporte concreto a este grupo. Este vacío constituye una oportunidad para futuros estudios y políticas que busquen ampliar la mirada sobre la alfabetización digital más allá del ámbito educativo formal.

- **+Simple y Plan Nacional de Conectividad:** El programa +Simple, impulsado inicialmente por la Secretaría de Modernización del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y luego ampliado a nivel nacional, fue una iniciativa orientada a fomentar la inclusión digital de las personas mayores. Entre 2016 y 2019, se distribuyeron más de 130.000 tablets en todo el país, acompañadas de talleres presenciales y asistencia técnica básica para facilitar su uso. En la Ciudad Autónoma de Buenos Aires se entregaron más de 40.600 dispositivos, lo que representa aproximadamente el 31% del total nacional (Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 2019).

Una evaluación realizada por el Gobierno porteño durante las reuniones de Gabinete Abierto relevó que el 85% de los beneficiarios manifestó sentirse más confiado en el

uso de la tecnología tras participar del programa (Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 2019). Esta percepción positiva estuvo vinculada al acompañamiento brindado, el lenguaje accesible de la plataforma, y la posibilidad de realizar trámites, acceder a redes sociales y mantenerse en contacto con familiares, especialmente durante etapas de aislamiento.

Por su parte, el Plan Nacional de Conectividad “Conectar”, lanzado en 2020, tiene como objetivo reducir la brecha digital mediante la expansión de la Red Federal de Fibra Óptica (REFEFO), el despliegue de nodos y antenas en zonas desatendidas y el fortalecimiento de puntos públicos de acceso a Internet. Esta política, coordinada por ARSAT y la Secretaría de Innovación Pública, contempla específicamente la ampliación de la conectividad en zonas rurales y localidades pequeñas, con foco en garantizar el derecho a la inclusión digital (Banco Mundial, 2022; Presidencia de la Nación, 2020).

Ambas iniciativas lograron avances significativos, aunque también encontraron límites en su capacidad de adaptarse a las realidades territoriales, como se analiza en el Capítulo I, punto 6. Por eso, su impacto debe evaluarse en función de su continuidad, acompañamiento y contextualización.

- **Plan Nacional de Conectividad – Expansión de fibra óptica y acceso en zonas rurales:** El Plan Nacional de Conectividad “Conectar”, lanzado oficialmente en 2020 por la Secretaría de Innovación Pública, tiene como propósito central garantizar el acceso equitativo a las tecnologías de la información y reducir la brecha digital, particularmente en zonas rurales y localidades con infraestructura limitada. Esta política contempla la expansión de la Red Federal de Fibra Óptica (REFEFO), el fortalecimiento de los centros de datos de ARSAT, el impulso de la televisión digital abierta y la creación de nuevos nodos de acceso público a Internet en áreas

postergadas (Presidencia de la Nación Argentina, 2020; Banco Mundial, 2022). El plan contempla además líneas específicas para llevar conectividad a más de 1.000 pequeñas localidades y parajes rurales mediante acuerdos con cooperativas, gobiernos locales y el uso de tecnologías satelitales. Uno de sus componentes, denominado Mi Pueblo Conectado, prevé la instalación de servicios de Internet en al menos 370 parajes rurales, incluyendo escuelas, centros de salud y espacios comunitarios (Banco Mundial, 2022). Estas iniciativas buscan garantizar el derecho a la conectividad como condición indispensable para la ciudadanía digital plena, el acceso a servicios públicos y la inclusión educativa y social.

2.3.4. Marco Normativo Provincial y Municipal

En la provincia de Misiones, la regulación sobre inclusión digital de los adultos mayores ha avanzado mediante diversas normativas que buscan garantizar su acceso a las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) como un derecho fundamental. Entre las principales disposiciones se destacan:

- **Ley XIX – N.º 41: Derechos de las Personas Mayores (Antes Ley 3920)**
sancionada el 5 de mayo de 2022. Esta ley establece la protección y promoción de los derechos de las personas mayores en Misiones. En su articulado (Art. 7 al 10) contempla el acceso a la educación digital y el fomento de la alfabetización tecnológica como medios para reducir la brecha digital en este grupo etario. Asimismo, obliga al Estado provincial a garantizar la creación de espacios de capacitación y asistencia para el uso de herramientas digitales, facilitando su integración en la sociedad digital.
- **Proyecto de Ley de Alfabetización Digital para Amas de Casa y Personas Mayores.** Presentado en la Cámara de Representantes de Misiones, este

proyecto de ley surge a partir del Parlamento de la Mujer, Edición Virtual 2021, donde fue impulsado por las parlamentarias Mariela Roballo y Claudia Friedrich. Su objetivo principal es reducir la brecha digital y fomentar la autonomía, inclusión y participación de amas de casa y personas mayores mediante capacitaciones en Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC).

Para ello, el proyecto declara de interés provincial la implementación de políticas que garanticen la alfabetización digital de estos grupos vulnerables. Además, establece la creación del Programa de Alfabetización Digital, que ofrecerá capacitaciones gratuitas y accesibles en el uso de TIC, facilitando su integración en la sociedad digital.

- **Proyecto de Ley de Formación Tecnológica para Adultos Mayores.**

Impulsado en 2024 en la Cámara de Representantes de Misiones, este proyecto propone la creación del "Punto Adultos Mayores", un espacio de formación e inclusión digital diseñado para facilitar el acceso de los adultos mayores a las nuevas tecnologías, trámites en línea y plataformas digitales. Estos puntos estarán integrados en la Red de Espacios Maker, distribuidos en los 78 municipios de la provincia, y contarán con asistencia especializada para garantizar el aprendizaje y uso seguro de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC).

Además, el proyecto contempla la implementación de unidades móviles que recorrerán centros de jubilados, clubes de abuelos y geriátricos, acercando la formación digital a quienes tienen dificultades para desplazarse. Asimismo, se prevé la articulación con instituciones como la Escuela de Robótica, Silicon Misiones y el Polo TIC, que ofrecerán talleres gratuitos orientados a fortalecer

la autonomía digital de los adultos mayores y reducir su vulnerabilidad ante estafas o barreras tecnológicas.

2.3.5. Programas y Políticas Provinciales

La provincia de Misiones ha demostrado un compromiso sostenido con la inclusión digital, implementando políticas y programas que, si bien no siempre están centrados exclusivamente en los adultos mayores, han generado impactos indirectos en este grupo etario. En este apartado se destacan las principales iniciativas provinciales que han buscado reducir la brecha digital, especialmente en zonas rurales.

- **Plan Provincial de Alfabetización Digital:** Este plan, desarrollado por la Subsecretaría de Educación Disruptiva, Innovación e Investigación (SEDII), se propone fortalecer las competencias digitales en el ámbito educativo, generando a su vez un efecto multiplicador en las comunidades. En el marco de esta política, se lanzó en 2024 el ciclo formativo denominado “Ruta hacia la Alfabetización Digital” (RAD), que capacitó a más de 670 docentes provenientes de diversos puntos de la provincia. La propuesta incluyó un total de diez encuentros —nueve virtuales y uno presencial— en los que se abordaron temas como el uso de plataformas educativas, producción de contenidos multimedia, estrategias de evaluación con tecnología y el desarrollo del pensamiento crítico en entornos digitales (SEDII, 2024).

El enfoque del programa busca que los educadores se conviertan en agentes replicadores, capaces de trasladar lo aprendido a sus entornos escolares y sociales. En este sentido, se reconoce que su accionar puede impactar indirectamente en otros grupos sociales, como los adultos mayores, quienes

suelen estar fuera del alcance directo de las políticas digitales. Sin embargo, En Santa Ana, las condiciones estructurales previamente descritas siguen siendo un obstáculo para que el efecto multiplicador de estas políticas alcance a toda la poblaciónpoblación.

Además, si bien la iniciativa representa un avance en la formación docente, no contempla de manera específica la inclusión de personas mayores como sujetos de aprendizaje digital, lo que reduce su potencial de impacto en este grupo etario. En consecuencia, resulta necesario repensar el alcance territorial y social del plan, generando alianzas estratégicas con municipios, centros de jubilados y organizaciones comunitarias, de modo que los saberes digitales puedan extenderse también a los sectores más rezagados. Incorporar módulos adaptados a las necesidades de la tercera edad permitiría contribuir a una verdadera inclusión digital intergeneracional.

- **Misiones Conectada:** Este programa tiene como objetivo reducir la brecha digital a través del fortalecimiento de la infraestructura de conectividad. En su primera etapa (2022), permitió que 770 familias de barrios populares de Posadas accedieran a servicios de internet con una reducción del 80% en los costos de conectividad, en comparación con los precios de mercado (Enfoque Misiones, 2022). Además, se instalaron 60 puntos de wifi gratuito en espacios públicos, como plazas y centros comunitarios.

A pesar de estos avances, la cobertura sigue siendo insuficiente en municipios pequeños como Santa Ana, donde aún no se cuenta con puntos de conexión gratuitos en espacios clave. Tal como lo reconocen las autoridades de telecomunicaciones provinciales, existen dificultades estructurales para expandir la red de fibra óptica en zonas con baja densidad poblacional, lo que impacta

directamente en la inclusión de los adultos mayores, que dependen en mayor medida de recursos comunitarios para acceder a internet (IPEC, 2022; Latin Net, comunicación personal, 2024).

- **Escuela de Robótica y Espacios Maker:** Desde 2017, la Escuela de Robótica de Misiones ha incluido trayectos formativos para adultos mayores en alfabetización digital, uso de celulares, plataformas web y navegación segura. Además, en articulación con la Subsecretaría del Adulto Mayor, ha desarrollado talleres gratuitos en más de 70 clubes de abuelos en localidades como Posadas, Garupá y San Vicente (Gobierno de Misiones, 2017; Rodríguez & Ramírez Bárbaro, 2018)
- **Programa Misionero de Inclusión Digital:** Implementado desde 2012 por el Ministerio de Educación provincial, este programa fue pionero en identificar brechas de acceso a las TIC y sentar las bases para la inclusión digital en escuelas y comunidades. Aunque su enfoque inicial no fue exclusivo para la tercera edad, su estructura permitió desarrollar plataformas como el Portal Andresito, que puede ser aprovechado transversalmente por adultos mayores con acompañamiento (Ministerio de Educación de Misiones, 2012).

2.3.6. Normativas Municipales en Santa Ana

A nivel municipal, si bien no se han identificado ordenanzas específicas que regulen directamente la inclusión digital de las personas mayores en Santa Ana, el municipio ha demostrado cierto compromiso mediante la implementación de talleres de alfabetización digital en colaboración con el Centro de Jubilados y la Subsecretaría del Adulto Mayor de Misiones. No obstante, la falta de un marco normativo local propio representa una barrera para la institucionalización de estos esfuerzos y su sostenibilidad en el tiempo.

Existen, sin embargo, normativas municipales que, aunque no centradas exclusivamente en la temática, contienen disposiciones que pueden favorecer indirectamente la inclusión digital:

- **Ordenanza N.º 21/2020:** Crea el Boletín Oficial Municipal Digital de Santa Ana, promoviendo el acceso digital a las normativas locales por parte de la ciudadanía. Esta iniciativa representa un avance hacia la digitalización institucional y puede funcionar como incentivo para el uso de plataformas electrónicas por parte de todos los sectores de la población, incluyendo adultos mayores (Municipalidad de Santa Ana, 2020).
- **Ordenanza N.º 41/2019:** Establece el Código de Ordenamiento Urbano del municipio, incluyendo regulaciones sobre el desarrollo de infraestructura. Si bien no aborda la inclusión digital, esta normativa puede influir en el diseño de espacios públicos conectados y en la planificación de servicios con componentes tecnológicos (Municipalidad de Santa Ana, 2019).

Para avanzar en una verdadera política local de inclusión digital de adultos mayores, sería deseable la creación de normativas específicas que articulen con los marcos nacional y provincial existentes. Estas podrían incluir ordenanzas para la promoción de talleres, el acceso gratuito a internet en espacios públicos, y la disponibilidad de dispositivos adaptados, con perspectiva de derechos y envejecimiento activo.

2.3.7. Instituciones Clave y su Rol

Esta sección proporciona el listado de los organismos, organizaciones y distintos niveles de gobierno involucrados en la inclusión digital de los adultos mayores. Su presentación permite visualizar que este proceso no depende de un solo actor, sino de una red compleja de intervenciones y responsabilidades compartidas.

La inclusión digital de los adultos mayores requiere de una arquitectura institucional sólida, que permita articular acciones concretas desde distintos niveles de gobierno, organizaciones comunitarias y el sector privado. Esta red de actores resulta fundamental para implementar, sostener y expandir políticas públicas orientadas a reducir la brecha digital. En este capítulo se sistematizan las instituciones más relevantes involucradas en este proceso, organizadas por nivel de intervención.

2.3.7.1. Instituciones Nacionales

- **ANSES (Administración Nacional de la Seguridad Social):** Esta institución desempeña un rol fundamental en la implementación de programas de inclusión digital dirigidos a adultos mayores. Con un enfoque en la capacitación y el acceso a herramientas tecnológicas, busca reducir la brecha digital entre los jubilados y pensionados, facilitando su acceso a trámites online, plataformas digitales y capacitaciones específicas.
- **PAMI (Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados):** Esta entidad brinda servicios de salud y bienestar a jubilados y pensionados en Argentina. En el ámbito de la inclusión digital, desarrolla talleres, cursos de alfabetización tecnológica y actividades comunitarias destinadas a mejorar el acceso y el uso de las TIC por parte de sus afiliados, ayudando a que este grupo social participe de manera más activa en la sociedad digital.
- **ENACOM (Ente Nacional de Comunicaciones):** Responsable de promover y regular el acceso a internet y las telecomunicaciones en Argentina, ENACOM ha implementado programas específicos para reducir la brecha digital, con especial atención a poblaciones vulnerables, incluidos los adultos mayores. Sus políticas

buscan garantizar conectividad, acceso equitativo y mejores condiciones para el uso de las TIC.

- **Ministerio de Desarrollo Social:** Este ministerio desarrolla programas orientados a la inclusión social, donde se incluyen iniciativas para mejorar el acceso digital. Apoya la capacitación, la dotación de recursos y las políticas públicas que benefician a grupos vulnerables, con especial atención a aquellos que enfrentan barreras tecnológicas.

2.3.7.2. *Instituciones Provinciales*

- **Ministerio de Educación, Cultura, Ciencia y Tecnología de Misiones:**
Este ministerio provincial lidera políticas y programas destinados a la capacitación digital de la población, con énfasis en el acceso equitativo a las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC). Sus iniciativas buscan mejorar la alfabetización digital de todos los sectores, incluidos los adultos mayores, a través de talleres, capacitaciones y programas específicos. Además, fomenta la inclusión digital como una herramienta para reducir brechas sociales y educativas, y colabora con actores locales, como el gobierno municipal y centros educativos, para garantizar la accesibilidad y la efectividad de las acciones emprendidas.

2.3.7.3. *Instituciones Municipales*

- **Gobierno Municipal de Santa Ana:** La municipalidad de esta localidad desempeña un papel muy importante a la hora de implementar políticas y programas de inclusión digital. En Santa Ana, se ha impulsado actividades como talleres de alfabetización digital para adultos mayores y otras iniciativas

comunitarias, asegurando que las acciones reflejen las demandas específicas de la población.

2.3.7.4. Otros Actores

- **Universidades y Centros Educativos:** Estas instituciones colaboran en la promoción de la alfabetización digital a través de programas de formación, talleres y cursos especializados dirigidos a adultos mayores. Con su experiencia educativa, las universidades y centros educativos aportan recursos, conocimientos y redes de contacto para impulsar la inclusión tecnológica.
- **ONGs y Asociaciones Civiles:** Las organizaciones no gubernamentales y asociaciones civiles tienen un impacto significativo en la inclusión digital, mediante actividades como talleres de capacitación, asistencia técnica y programas de apoyo comunitario. Muchas de estas organizaciones trabajan en estrecha colaboración con el sector público para maximizar su alcance y efectividad.
- **Empresas de Tecnología:** Las empresas privadas del sector tecnológico participan en la inclusión digital mediante alianzas con el sector público, donaciones de dispositivos, capacitaciones y el desarrollo de soluciones accesibles para adultos mayores. Su contribución es clave para facilitar el acceso a la tecnología y proporcionar herramientas útiles para la inclusión de este grupo.
- **Centros de Jubilados y Pensionados:** Son espacios de referencia comunitaria que ofrecen talleres, espacios de encuentro y formación en

competencias digitales. Su cercanía con la población mayor los convierte en actores fundamentales para fomentar el uso significativo de la tecnología.

Tal como señala Kliksberg (2000), la eficacia de las políticas sociales depende en gran medida de la capacidad del Estado para articular redes con organizaciones de base, actores comunitarios y empresas con responsabilidad social. Esta visión se alinea con el enfoque de gestión pública propuesto por Oszlak (2005), donde el fortalecimiento institucional se concibe como condición necesaria para garantizar derechos y reducir desigualdades.

Como se observa, la inclusión digital de los adultos mayores depende de una red compleja de actores. La coordinación entre niveles de gobierno, organizaciones comunitarias y el sector privado es fundamental para evitar la fragmentación de políticas. Este entramado institucional, si es fortalecido, puede contribuir significativamente a cerrar la brecha digital y mejorar la calidad de vida de este grupo etario.

2.3.8. Desafíos Persistentes en la Inclusión Digital

A pesar de contar con un marco normativo e institucional que promueve la inclusión digital, en Santa Ana aún persisten obstáculos concretos que dificultan el acceso efectivo de las personas mayores a las TIC. Entre ellos, se destacan las fallas en la conectividad y la escasa disponibilidad de dispositivos, que limitan el alcance real de las políticas implementadas. A esto se suman otras barreras igualmente relevantes, como los prejuicios hacia la vejez, las desigualdades económicas y la desconfianza o el temor hacia el uso de nuevas tecnologías, lo que evidencia la necesidad de diseñar estrategias más ajustadas a la realidad local. Tal como menciona Oszlak (1997), para que estas políticas sean efectivas,

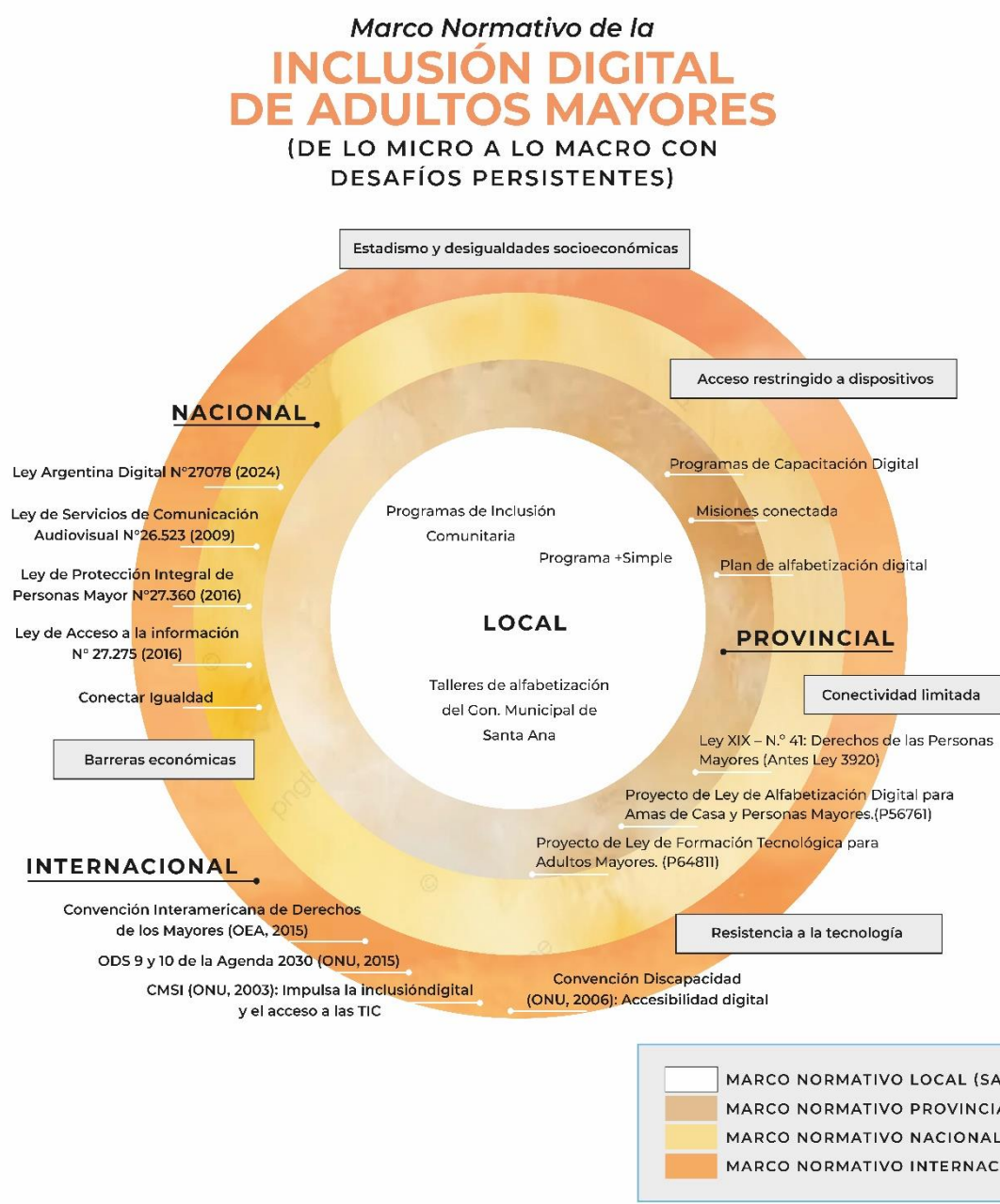
deben ajustarse a las realidades locales mediante un enfoque de gestión participativa, flexible y acompañada de procesos de monitoreo y retroalimentación continua. Solo de esta forma se podrá garantizar un avance sostenido hacia una inclusión digital más equitativa y accesible.

A continuación, se grafica una visión integrada del marco normativo e institucional que sustenta la inclusión digital de los adultos mayores en Santa Ana, Misiones, representando desde el nivel local hasta el internacional.

El enfoque progresivo desde lo micro hacia lo macro muestra cómo las políticas y programas específicos, desde talleres locales hasta acuerdos globales, interactúan buscando cerrar la brecha digital. Además, se destacan los desafíos persistentes que afectan la efectividad de estas iniciativas, evidenciando la necesidad de estrategias coordinadas y adaptadas a las realidades locales.

La siguiente representación busca ofrecer una comprensión clara de los actores, normas y barreras que deben ser abordadas para lograr una inclusión digital equitativa y sostenible.

Figura N° 1: Marco Normativo de la Inclusión Digital



Fuente:Elaboración propia en base a normativa vigente sobre inclusión digital (ONU, OEA, leyes nacionales y provinciales, y programas locales relevados en Santa Ana, Misiones).

3. CAPITULO II

3.1. Marco Conceptual

A diferencia del apartado anterior, el presente marco conceptual tiene como objetivo delimitar y operacionalizar los conceptos clave que orientan esta investigación, tales como inclusión digital, alfabetización tecnológica, brecha digital, apropiación tecnológica y envejecimiento activo, desde una perspectiva analítica que permita construir indicadores y guías para el trabajo de campo.

Este marco se posiciona como una brújula que orienta la comprensión de un desafío profundamente humano: la inclusión digital de los adultos mayores en Santa Ana, Misiones. En una sociedad cada vez más atravesada por la tecnología —como ya se expresó con anterioridad—, las brechas digitales se convierten en barreras que perpetúan desigualdades y marginan a quienes no logran adaptarse a esta transformación. Sin embargo, la tecnología, lejos de ser un fin en sí mismo, representa un medio para ampliar horizontes, conectar generaciones y fortalecer la autonomía individual, mejorando así la calidad de vida de los usuarios.

En Santa Ana, un pueblo con una identidad arraigada y una comunidad caracterizada por la fuerte presencia de adultos mayores, la inclusión digital adquiere una relevancia particular. Aquí, no se trata únicamente de brindar acceso a dispositivos o mejorar la conectividad, sino de revalorizar el rol de los mayores como actores clave en la construcción de una sociedad más equitativa e integrada. Como reza un dicho popular misionero de autor desconocido: "El monte enseña a ser paciente; la comunidad, a no estar solo", recordándonos que, en las pequeñas comunidades, las conexiones humanas son tan esenciales como las redes tecnológicas.

Desde un enfoque estructural, Van Dijk (2005) afirma que "la verdadera inclusión digital implica no solo acceso a la tecnología, sino también habilidades y confianza para utilizarla de manera efectiva". Este modelo plantea que la desigualdad no se limita al acceso técnico, sino que también involucra la apropiación cultural y el uso significativo de las TIC.

Por lo tanto, este marco conceptual no se limita a definir términos o describir fenómenos, sino que busca articular conceptos fundamentales —como la brecha digital, la alfabetización tecnológica y el envejecimiento activo— con las realidades locales. A través de esta integración, se pretende no solo analizar el problema, sino también identificar soluciones que conviertan los desafíos en oportunidades concretas, con un enfoque humanista y orientado a la acción.

Con este escenario planteado, la gestión pública juega un papel central. La inclusión digital de los adultos mayores no puede quedar librada al mercado o a iniciativas aisladas, sino que debe ser abordada como una política pública integral, adaptada a las particularidades del entorno y la comunidad. Más allá de las estrategias generales, es crucial diseñar soluciones específicas para el contexto local, que consideren las características socioculturales de Santa Ana y permitan que la tecnología deje de ser una barrera para convertirse en un puente hacia la participación, la autonomía y el ejercicio pleno de los derechos ciudadanos. En definitiva, la inclusión digital debe concebirse no solo como un derecho, sino como un compromiso colectivo entre el Estado, la comunidad y los propios adultos mayores.

3.1.1. *Revisión de la Literatura*

La literatura existente sobre inclusión digital de adultos mayores ofrece un panorama rico en experiencias, pero también evidencia vacíos importantes que esta investigación busca

abordar. Es clave rescatar los aportes de algunos autores argentinos e internacionales considerados de suma relevancia para este trabajo, quienes han reflexionado desde distintas perspectivas sobre la brecha digital, la alfabetización tecnológica y el envejecimiento activo y contrastarlos con las realidades locales.

3.1.1.1. Autores Internacionales

El estudio de la inclusión digital y su impacto en distintos sectores de la sociedad ha sido abordado por diversos autores internacionales. Uno de los mayores referentes en esta temática es Manuel Castells (1996), quien en su obra *La sociedad red* describe cómo la tecnología ha transformado las relaciones sociales y económicas en la era de la información. Para el autor, "el acceso desigual a la red se ha convertido en una fuente crucial de exclusión social, pues quienes no logran integrarse en este nuevo modelo quedan marginados de los circuitos de poder y conocimiento" (Castells, 1996, p. 31). En este sentido, la brecha digital no solo es un problema de infraestructura, sino también de capacitación y acceso equitativo a la información. En comunidades como Santa Ana, donde los adultos mayores presentan dificultades en el uso de las TIC, la falta de alfabetización digital se convierte en un obstáculo que los mantiene en una situación de dependencia para realizar trámites o acceder a servicios esenciales.

Desde una perspectiva estructural, Castells (2001, p. 247) refuerza esta idea al señalar que "el conocimiento es el principal recurso de la era informacional, pero su distribución desigual genera nuevas formas de exclusión que afectan particularmente a los sectores menos preparados para adaptarse". Esto demuestra que la transformación digital puede reforzar desigualdades existentes si no se implementan políticas inclusivas que permitan reducir la brecha digital en poblaciones vulnerables.

Además, Castells (1996, p. 475) enfatiza el rol del Estado en la democratización de la tecnología, argumentando que "el papel del Estado no debe ser solo garantizar el acceso a la tecnología, sino también generar estrategias activas de inclusión digital para evitar una división social irreversible". Esto evidencia la necesidad de que los gobiernos desarrollen políticas efectivas que permitan reducir la brecha digital en comunidades vulnerables.

Desde otro enfoque, van Dijk (2005) amplía el concepto de exclusión digital al afirmar que "la verdadera inclusión digital implica no solo acceso a la tecnología, sino también habilidades y confianza para utilizarla de manera efectiva" (van Dijk, 2005, p. 74). No se trata únicamente de garantizar conectividad, sino de generar procesos de apropiación cultural y aprendizaje significativo, elementos esenciales para que los adultos mayores puedan integrarse plenamente en la sociedad digital. La exclusión tecnológica en Santa Ana no solo responde a limitaciones en infraestructura, sino también a barreras actitudinales y falta de confianza en el uso de dispositivos digitales. En este sentido, la falta de habilidades digitales impacta la autonomía de los adultos mayores, ya que su dependencia de terceros para trámites administrativos y acceso a servicios esenciales limita su autodeterminación en la sociedad digital.

En el ámbito de las políticas públicas, Aguilar Villanueva (2006) enfatiza que la gestión pública debe evolucionar hacia un modelo participativo, donde los ciudadanos sean agentes activos en la formulación e implementación de políticas digitales. Según el autor, "el éxito de cualquier política pública depende no solo de su formulación técnica, sino de su apropiación por parte de la sociedad a la que va dirigida" (p. 79). En comunidades como Santa Ana, esta perspectiva es de vital importancia, ya que la adopción de TIC por parte de los adultos mayores no solo depende de la infraestructura disponible, sino también de la manera en que estas tecnologías se integran a su vida diaria y su percepción sobre su utilidad real.

Aguilar Villanueva sostiene que "la democratización de la tecnología es una tarea inherente de los gobiernos" (2006, p. 118). En su obra *Gobernanza y Gestión Pública*, resalta que las TIC deben ser concebidas como un bien público esencial, cuyo acceso equitativo no puede depender únicamente del mercado, sino de políticas gubernamentales inclusivas y sostenibles. Para Aguilar Villanueva, el simple acceso a dispositivos tecnológicos no garantiza la inclusión, sino que debe complementarse con estrategias de alfabetización digital y acompañamiento, permitiendo la apropiación efectiva de estas herramientas por parte de los sectores vulnerables.

Desde una perspectiva de alfabetización digital, Hernández Salazar (2023) destaca la importancia del acompañamiento personalizado en los procesos de inclusión tecnológica. En su análisis de casos en México, resalta que la exclusión digital de los adultos mayores no se debe únicamente a la falta de acceso a dispositivos, sino también a barreras cognitivas, emocionales y sociales, que dificultan su integración en la sociedad digital. Según la autora, "la brecha digital se refiere a la relación entre las tecnologías de información y la desigualdad en su acceso, uso y apropiación, afectando especialmente a los grupos más vulnerables, como los adultos mayores" (Hernández Salazar, 2023, p. 6). Además, enfatiza que muchas iniciativas de inclusión fracasan porque no consideran la necesidad de generar confianza en los adultos mayores durante su proceso de aprendizaje. "El éxito de los programas de alfabetización digital depende en gran medida de estrategias de acompañamiento y motivación que logren reducir la percepción de miedo e inutilidad frente a las tecnologías" (Hernández Salazar, 2023, p. 9).

Este hallazgo es muy importante para entender la resistencia de muchos adultos mayores, quienes a menudo experimentan ansiedad tecnológica y falta de apoyo familiar o institucional en su aprendizaje. Hernández Salazar advierte que el edadismo digital (la idea de que las personas mayores tienen menos capacidad para adaptarse a las nuevas

tecnologías), es un factor que agrava su exclusión. Según la autora, "los adultos mayores son susceptibles de sufrir inequidad digital debido a prejuicios sobre su capacidad de aprendizaje, lo que los relega aún más de la sociedad digital" (Hernández Salazar, 2023, p. 11). En este contexto, es fundamental desarrollar programas de alfabetización que no solo enseñen habilidades técnicas, sino que también fomenten la autoestima y la percepción positiva de los adultos mayores sobre su propia capacidad para aprender.

Finalmente, la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2002) introduce el concepto de envejecimiento activo, definido como "el proceso de optimización de las oportunidades de salud, participación y seguridad con el fin de mejorar la calidad de vida a medida que las personas envejecen" (p. 98). La inclusión digital es clave en este proceso, ya que permite fortalecer la autonomía de los adultos mayores, reducir su aislamiento social y mejorar su bienestar general. Sin embargo, la OMS advierte que la falta de acceso y formación digital puede generar un nuevo tipo de desigualdad, excluyendo a quienes no poseen las habilidades necesarias para integrarse a la sociedad digital. Así, el acceso a las TIC no debe concebirse como un fin en sí mismo, sino como un medio para promover la autonomía, la interacción social y el acceso a servicios esenciales. Además, la OMS señala que las políticas de inclusión digital deben contemplar estrategias intersectoriales que combinen educación, acceso a infraestructura y medidas de acompañamiento para que las TIC sean accesibles y útiles en la vida cotidiana de los adultos mayores (OMS, 2002, p. 102).

En Santa Ana, Misiones, esta perspectiva es de especial interés, ya que la implementación de políticas públicas basadas en TIC inclusivas puede ser una estrategia clave para reducir la brecha digital y fomentar un envejecimiento activo y saludable. Esto requiere acciones concretas que combinen formación digital, acceso a dispositivos y el desarrollo de espacios comunitarios donde los adultos mayores puedan fortalecer sus habilidades tecnológicas y sociales, promoviendo así su plena integración en la sociedad.

3.1.1.2. Autores Argentinos

En el contexto nacional, Bernardo Kliksberg (2007) es un referente de suma importancia en el análisis de la equidad social y su vínculo con el desarrollo. El autor subraya la necesidad de combatir las desigualdades estructurales que afectan a los sectores más desfavorecidos, señalando que la falta de acceso a recursos clave, incluidos los tecnológicos, agrava la marginalización de amplios grupos sociales. En este sentido, destaca que “las preocupantes desigualdades” no solo limitan el desarrollo económico, sino que también afectan las oportunidades de inclusión y justicia social (Kliksberg, 2007, p. 6).

Siguiendo esta línea de análisis, Kliksberg enfatiza que la verdadera equidad social se alcanza cuando los sectores históricamente excluidos pueden participar plenamente en los avances del desarrollo, lo que implica una acción decidida en políticas públicas que aborden estas brechas. En su estudio, resalta que la pobreza sigue siendo un factor determinante en la exclusión social, y que, sin medidas concretas para garantizar el acceso equitativo a las oportunidades, esta situación se perpetúa (Kliksberg, 2007).

Desde esta óptica, el desafío de la inclusión digital no puede separarse de un enfoque de justicia social. La digitalización actúa como un motor de integración en la vida comunitaria y política, pero sin acceso real y capacitación, los sectores en situación de vulnerabilidad, como los adultos mayores, quedan excluidos de múltiples esferas de la vida cotidiana, reforzando patrones de dependencia. Kliksberg (2007) enfatiza que el acceso desigual a la tecnología y a los beneficios del progreso tecnológico agrava las brechas existentes en la sociedad, lo que hace imprescindible diseñar estrategias que permitan a los grupos excluidos aprovechar las oportunidades de la digitalización, evitando así nuevas formas de marginación.

Para enfrentar este panorama, Kliksberg (2007) sostiene que “la equidad en el acceso a los recursos y oportunidades no se logrará sin un compromiso activo de las políticas públicas” (p. 8). Esto implica que la entrega de dispositivos tecnológicos debe ir acompañada de programas de alfabetización digital y estrategias de acompañamiento, permitiendo que los adultos mayores y otros sectores marginados desarrollen autonomía en su interacción con las TIC. De este modo, el rol del Estado es esencial para garantizar que la digitalización sea una herramienta de inclusión y no un nuevo factor de exclusión social.

Por su parte, Centeno, Iacovino y Bonatti (2017) enfatizan la importancia de diseñar políticas públicas con un enfoque territorial, adaptado a las particularidades de cada comunidad. Según los autores, las estrategias de inclusión digital no pueden limitarse a la provisión de infraestructura tecnológica, sino que deben considerar factores socioculturales y económicos que condicionan el acceso y la apropiación de las TIC. En este sentido, afirman que las políticas públicas no pueden diseñarse de manera aislada, sino que requieren una construcción participativa y colaborativa entre diversos actores.

Como indican los autores:

"En clave territorial, ya no resultará viable construir políticas de manera aislada. En esta sintonía, el diálogo público (real) demandará de interacción, de mucho trabajo y compromiso, de actores preparados (jerarquías que quieran compartir y escuchar, pero también actores que quieran participar) y de un nivel de apertura y madurez institucional elevada" (Centeno et al., 2017, p. 1).

En el caso de comunidades rurales como Santa Ana, este enfoque cobra especial relevancia. No basta solo proveer acceso a Internet o entregar dispositivos tecnológicos, sino que es esencial desarrollar programas adaptados al contexto local, los cuales incluyan metodologías accesibles para los adultos mayores y generen redes de acompañamiento que

les permitan superar barreras tanto técnicas como psicológicas. Además, señalan que el territorio debe ser entendido como una construcción social, donde las interacciones entre actores locales, el acceso a recursos y el marco institucional juegan un papel clave en los procesos de desarrollo.

Así, la inclusión digital deja de ser un proceso exclusivamente tecnológico para convertirse en un fenómeno social, donde la participación de los actores comunitarios es clave para garantizar la sostenibilidad y el impacto de estas iniciativas. Desde este enfoque, el diálogo y la construcción de redes institucionales son fundamentales para generar estrategias adaptadas a las realidades específicas de cada comunidad.

Asimismo, Oscar Oszlak (1997, 2020) aporta una visión fundamental sobre el rol del Estado en la formulación de políticas públicas. Según el autor, "la agenda estatal representa el 'espacio problemático' de una sociedad, el conjunto de cuestiones no resueltas que afectan a uno o más sectores y que, por lo tanto, constituyen el objeto de la acción del Estado" (1997, p. 5). En este marco, la inclusión digital debe ser abordada como una prioridad en la gestión pública, asegurando que todos los ciudadanos puedan beneficiarse de los avances tecnológicos de manera equitativa.

Oszlak (2020) sostiene que el Estado enfrenta el desafío de garantizar la integración de todos los ciudadanos en los procesos de modernización tecnológica, con el objetivo de evitar que estas transformaciones amplíen brechas y desigualdades ya existentes. En su obra *El Estado en la era exponencial*, el autor enfatiza que la tecnología no es un fenómeno neutral, sino que su impacto sobre la sociedad y el desarrollo depende de cómo es utilizada y regulada por el Estado. En este sentido, señala que *"la tecnología no es más que una herramienta que abre nuevas oportunidades para que los gobiernos adquieran mayor capacidad y sean más eficientes. Pero al amplificar de modo exponencial el poder de los*

datos, su impacto sobre el bienestar de las sociedades y sobre la naturaleza del régimen político pasa a depender del uso de ese poder" (Oszlak, 2020, p. 239).

Desde una perspectiva más amplia, Oszlak y Bellomo (2020) argumentan que el Estado debe redefinir sus estrategias de intervención en la era digital para garantizar que la modernización tecnológica beneficie a todos los sectores de la sociedad, con especial atención a aquellos en riesgo de exclusión. En este sentido, los autores destacan la importancia de la equidad en el acceso a la tecnología y la posibilidad de participación ciudadana en la transformación digital: "A los derechos vinculados con la preservación de la integridad individual y la seguridad nacional se suman los relacionados con la equidad de acceso a la tecnología y la consecuente posibilidad de participación ciudadana en la transformación digital" (Oszlak & Bellomo, 2020, p. 14). Esta necesidad es particularmente relevante en comunidades como Santa Ana, donde la falta de acceso y formación digital entre los adultos mayores crea una brecha que limita su participación en servicios esenciales y la vida democrática

Finalmente, Lago Martínez, Gendler y Méndez (2016) enfatizan el impacto positivo de estrategias educativas adaptadas a comunidades rurales en el proceso de inclusión digital. Su análisis destaca la importancia de programas de formación digital ajustados al contexto, permitiendo que los adultos mayores no solo accedan a la tecnología, sino que también desarrollen habilidades para integrarse activamente en la sociedad digital. Según los autores, la inclusión digital no debe entenderse únicamente como el acceso a dispositivos tecnológicos, sino como un proceso más complejo que requiere estrategias de alfabetización progresiva y el fortalecimiento de la confianza en el uso de las TIC.

Lago Martínez et al. (2016) enfatizan que la brecha digital no se limita al acceso a dispositivos tecnológicos, sino que está vinculada a desigualdades socioeconómicas y culturales más amplias. En este sentido, los autores señalan que "la inclusión digital se define

como un conjunto de políticas públicas relacionadas con la construcción, administración, expansión, ofrecimiento de contenidos y desarrollo de capacidades locales en las redes digitales públicas" (CMSI, 2003, citado en Lago Martínez et al., 2016, p. 157). Esto resulta especialmente relevante en comunidades pequeñas, donde la integración de los adultos mayores en el entorno digital no solo depende del acceso a Internet, sino también de su capacidad para apropiarse de la tecnología de manera significativa.

Los autores sostienen que la alfabetización digital en comunidades vulnerables, particularmente en adultos mayores, debe incluir no solo capacitación técnica, sino también procesos de sensibilización y fortalecimiento emocional que permitan superar barreras culturales asociadas al uso de las TIC. En esta línea, destacan que los programas deben ser contextualizados, asegurando que el aprendizaje sea accesible, comprensible y aplicable en la vida cotidiana de los participantes.

Desde una perspectiva de políticas públicas, Lago Martínez et al. (2016, p. 165) advierten que "las estrategias de inclusión digital deben ser diseñadas con enfoque territorial y participativo, garantizando que las comunidades no sean meras receptoras de tecnología, sino protagonistas en su integración digital". En Santa Ana, esto implica diseñar programas que no solo proporcionen herramientas digitales, sino que también generen espacios de acompañamiento, donde los adultos mayores puedan aprender en entornos de confianza, intercambiar experiencias y recibir apoyo en el uso de las TIC.

En conclusión, la propuesta de Lago Martínez et al. (2016) refuerza la idea de que la alfabetización digital en adultos mayores no puede limitarse a la enseñanza del uso de dispositivos. Por el contrario, debe contemplar un enfoque integral que combine formación técnica, acompañamiento psicosocial y políticas públicas inclusivas que faciliten la apropiación de la tecnología sin temor ni frustración.

3.1.1.3. Investigaciones recientes sobre inclusión digital en Argentina

Además de los aportes teóricos ya abordados, resulta fundamental recuperar algunas investigaciones empíricas recientes desarrolladas en Argentina que permiten observar cómo se manifiesta la inclusión digital en situaciones concretas. Estos estudios, realizados en contextos rurales y con foco en poblaciones vulnerables, ofrecen claves valiosas para comprender los desafíos que enfrentan las personas mayores al momento de acceder y apropiarse de las tecnologías.

Welschinger Lascano (2017), mediante una aproximación etnográfica en una escuela de La Plata, advierte tensiones entre la propuesta institucional del Programa Conectar Igualdad y su aplicación real. Señala que las brechas no radican solamente en el acceso material, sino en las formas de apropiación pedagógica y en las dinámicas internas de la escuela, donde los vínculos entre docentes y estudiantes resultan clave para una verdadera integración tecnológica.

Centeno et al. (2017) profundizan en cómo el enfoque territorial fortalece las políticas públicas de inclusión digital. A través del análisis de experiencias en comunidades rurales, concluyen que la participación activa de actores locales y la articulación con referentes comunitarios mejora sustancialmente la sostenibilidad y la pertinencia de las estrategias tecnológicas.

En la misma línea, Lago Martínez et al. (2016) estudian procesos de alfabetización digital en adultos mayores residentes en zonas rurales, y destacan la necesidad de un abordaje formativo que contemple tanto las condiciones técnicas como los aspectos emocionales y culturales del aprendizaje. Enfatizan que la empatía, el acompañamiento y la adaptación del lenguaje y el ritmo de enseñanza son factores determinantes para que las personas mayores logren apropiarse de las TIC de forma significativa.

En conjunto, estos trabajos permiten afianzar los argumentos desarrollados en esta investigación, al mostrar que la inclusión digital efectiva requiere intervenciones contextualizadas, sensibles a las trayectorias de los sujetos, y sostenidas a través del tiempo con recursos humanos capacitados y estrategias pedagógicas flexibles.

Estos estudios, seleccionados por su cercanía empírica con la realidad argentina y por su enfoque situado, no solo refuerzan el valor de pensar políticas públicas con raíz territorial, sino que también nos recuerdan que detrás de cada intento de inclusión hay historias, miedos, aprendizajes y vínculos que se construyen paso a paso. En contextos como el de Santa Ana, donde conviven saberes populares, carencias materiales y un profundo sentido comunitario, estas experiencias permiten comprender que la inclusión digital no se logra solamente con dispositivos, sino con personas que acompañan, escuchan y confían en las capacidades del otro.

3.1.2. Vacíos en la Literatura

Explorar los aportes de autores nacionales e internacionales en torno a la inclusión digital permite reconocer avances importantes en la comprensión de esta problemática, pero también revela áreas que han quedado sin cubrir. En este apartado, se analizan las lagunas conceptuales y prácticas detectadas en la literatura existente, con el objetivo de identificar oportunidades para que esta investigación contribuya a enriquecer el debate académico y ofrecer soluciones posibles y concretas. Este análisis en sí busca ir más allá de lo ya establecido, planteando nuevos interrogantes que orienten acciones específicas para abordar las necesidades que se les presentan a los adultos mayores en contextos como Santa Ana.

Tras analizar los aportes de los diferentes autores, se identificaron las siguientes brechas en la literatura respecto al tema desarrollado en esta investigación:

- **Percepción y narrativas personales de los adultos mayores:** ¿Qué dicen ellos sobre estas barreras? ¿Qué sentimientos o ideas expresan al enfrentarse a un mundo cada vez más digitalizado? ¿Tienen miedo, frustración, curiosidad o indiferencia? De la literatura revisada se puede decir que aún falta explorar con mayor profundidad cómo los adultos mayores perciben, interpretan y narran su experiencia con la tecnología, siendo este aspecto relevante para comprender sus dificultades y motivaciones.

- **Contexto rural y comunidades pequeñas:** ¿Las soluciones diseñadas en entornos urbanos pueden aplicarse en comunidades rurales? ¿Qué diferencias existen entre un adulto mayor en una ciudad y uno en una comunidad pequeña como Santa Ana?

Si bien se han abordado las desigualdades tecnológicas a nivel general o urbano, los estudios no profundizan en las especificidades de este tipo de entorno. Esto deja un vacío en cómo las políticas y programas de inclusión digital pueden adaptarse a las particularidades de este tipo de comunidades.

- **Barreras culturales y emocionales:** ¿El problema es solo técnico o también emocional? ¿Por qué algunos adultos mayores evitan el uso de tecnología incluso cuando tienen acceso a ella? ¿El miedo al error o la frustración influye en su rechazo a las TIC?

Los diversos autores han examinado las barreras estructurales y económicas en el acceso a las TIC, pero no han profundizado en los miedos, resistencias, emociones y sentimientos que experimentan los adultos mayores al enfrentarse a la tecnología y salir de su zona de confort.

- **Políticas públicas y su impacto local:** ¿Las políticas públicas diseñadas a nivel nacional realmente llegan a los adultos mayores en comunidades rurales? ¿Se mide su impacto de manera diferenciada o se asume que funcionan igual en todos los contextos?

Existe poca evidencia de cómo las políticas públicas diseñadas a nivel nacional se implementan de manera efectiva en comunidades locales. Tampoco se han evaluado los impactos diferenciados que tienen en sectores específicos como los adultos mayores de comunidades pequeñas.

Esta investigación se plantea como un puente entre estas áreas poco exploradas y las posibles soluciones. Al escuchar las voces de los adultos mayores de Santa Ana, buscamos no solo entender sus barreras, sino también identificar oportunidades únicas para incluirlos en este mundo digital. Más que un análisis técnico, este trabajo pretende ser un retrato humanizado que inspire acciones concretas y significativas para quienes más lo necesitan, marcando la diferencia entre el hoy y el mañana.

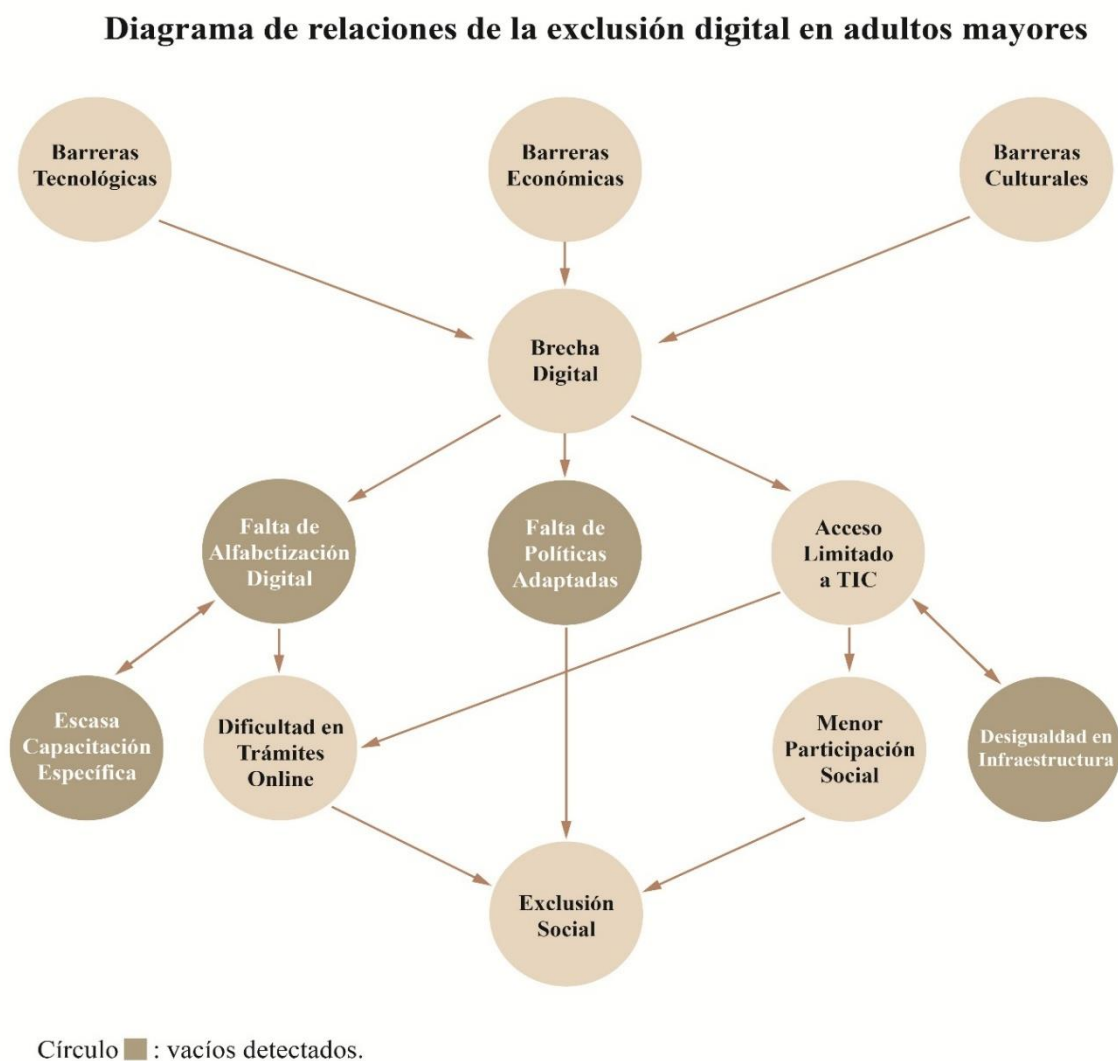
3.1.3. Diagrama de relaciones de la exclusión digital en adultos mayores

A partir del análisis de autores argentinos e internacionales, se observa un consenso en que la inclusión digital de los adultos mayores enfrenta múltiples barreras. Sin embargo, más allá de la existencia de políticas y programas de capacitación, persisten vacíos en su implementación y efectividad.

En este contexto, el siguiente diagrama busca representar visualmente las principales dimensiones implicadas en la exclusión digital de las personas mayores, identificando los puntos críticos que requieren atención para avanzar hacia una inclusión efectiva y sostenida.

A continuación, se presenta el diagrama que sintetiza las relaciones estructurales, tecnológicas y personales que inciden en este fenómeno:

Figura N° 2: Diagrama de Exclusión Digital



Fuente: Elaboración propia de la autora basada en Van Dijk (2005) y Lago Martínez et al. (2016), quienes conceptualizan la exclusión digital como un fenómeno multidimensional en el que factores socioeconómicos, tecnológicos y actitudinales se interconectan y se refuerzan mutuamente.

4. CAPITULO III

4.1. Diseño Metodológico

En el marco de la investigación social aplicada a la gestión pública, el enfoque metodológico mixto se presenta como una herramienta eficaz para abordar problemáticas complejas y contextualizadas. Diversos autores coinciden en que la combinación de métodos cualitativos y cuantitativos permite una comprensión más profunda de los fenómenos sociales. Según Hernández Sampieri, Collado y Lucio (2021), el diseño mixto potencia la validez de los resultados al integrar la riqueza interpretativa con el respaldo estadístico. Por su parte, Flick (2015) destaca que, en entornos atravesados por múltiples dimensiones sociales y culturales, como es el caso de las comunidades rurales, la estrategia mixta posibilita captar tanto los hechos medibles como las subjetividades de los actores implicados.

Como afirman Creswell y Plano Clark (2018), los diseños mixtos resultan especialmente valiosos cuando se estudian poblaciones vulnerables, ya que permiten acceder a datos empíricos sin perder de vista las experiencias vividas. En contextos de exclusión social como el de los adultos mayores en zonas rurales, este enfoque metodológico permite captar tanto los datos cuantificables como las voces subjetivas de los sujetos involucrados. Esta capacidad de integrar dimensiones objetivas y vivenciales resulta esencial para la formulación de políticas públicas más inclusivas, sensibles y efectivas (Creswell & Plano Clark, 2018; Flick, 2015).

4.1.1. Enfoque de la investigación

Esta investigación se desarrolla desde un enfoque mixto, articulando herramientas cuantitativas y cualitativas para abordar la exclusión digital de las personas mayores en Santa

Ana, Misiones. La combinación de ambos métodos permite comprender no solo el nivel de acceso y uso de las tecnologías, sino también las vivencias, resistencias y sentidos contruidos en torno a ellas.

Siguiendo a Hernández Sampieri et al. (2021), el enfoque mixto integra la profundidad del análisis cualitativo con el respaldo empírico del cuantitativo, permitiendo abordar fenómenos complejos desde distintas dimensiones. Con base en este enfoque, se aplicaron entrevistas semiestructuradas y observaciones situadas para captar la perspectiva subjetiva de los adultos mayores, y encuestas estructuradas para relevar variables clave sobre acceso, uso y habilidades digitales. Esta estrategia metodológica fortalece la validez de los hallazgos y permite formular propuestas de intervención contextualizadas y sensibles a la realidad local.

4.1.2. Tipo de investigación

Esta investigación se encuadra en un diseño **descriptivo y exploratorio**, una combinación apropiada para estudiar fenómenos sociales en territorios con escasa producción previa, como es el caso de la inclusión digital en adultos mayores de Santa Ana, Misiones.

- El **componente descriptivo** permite relevar y sistematizar características actuales: acceso a tecnologías, condiciones de conectividad, tipo de dispositivos utilizados y barreras percibidas. Se busca comprender y documentar la situación desde una perspectiva amplia y situada.
- El **carácter exploratorio** responde a la necesidad de aproximarse a una realidad poco investigada en el ámbito local. Esto habilita la generación de nuevas hipótesis, la identificación de patrones emergentes y la posibilidad de

adaptar herramientas y categorías analíticas a las especificidades del territorio y del grupo etario.

Esta estrategia metodológica dialoga de forma coherente con el enfoque adoptado, al favorecer la triangulación entre datos empíricos y vivencias subjetivas. Se privilegia así una mirada sensible y contextualizada, fundamental para el diseño de políticas públicas inclusivas.

4.1.3. Unidad de análisis y de observación

4.1.3.1. Unidad de análisis:

La investigación toma como unidad de análisis a las personas adultas mayores de 60 años o más que residen en Santa Ana, Misiones, y que enfrentan barreras de acceso, uso o apropiación de tecnologías digitales.

4.1.3.2. Unidad de observación:

Se observan experiencias, prácticas, discursos y barreras relacionadas con el uso — o no uso— de las TIC por parte de estas personas. La observación se realiza en espacios cotidianos (hogar, vía pública, centros de jubilados) e institucionales, considerando también el entorno familiar y comunitario como elementos que inciden en la relación con la tecnología.

Esta mirada permite comprender a las personas mayores no como usuarias rezagadas, sino como protagonistas que enfrentan múltiples barreras estructurales y culturales.

4.1.4. Población y muestra

La población objeto de esta investigación está conformada por **personas adultas mayores de 60 años o más**, residentes en la localidad de **Santa Ana, Misiones**. Este grupo fue seleccionado por su relevancia social en el contexto local y por representar una franja etaria especialmente vulnerable a los procesos de exclusión digital, particularmente en comunidades rurales.

El diseño muestral respondió a un enfoque **no probabilístico**, adecuado para investigaciones con poblaciones específicas en contextos sociales complejos. Se construyó con el objetivo de acceder a una **diversidad de perfiles**, considerando variables como el nivel educativo, la situación socioeconómica, el grado de vinculación con la tecnología y la localización geográfica dentro del municipio (tanto en el casco urbano como en zonas periféricas).

La composición de la muestra se definió de manera progresiva, en función de criterios de **representatividad cualitativa** y **acceso territorial efectivo**, tal como recomienda la investigación cualitativa para captar diversidad significativa sin pretensión de generalización estadística (Flick, 2015). Esta estrategia permitió obtener una visión rica en matices, útil para el diseño de políticas públicas sensibles al contexto local.

4.1.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para abordar la exclusión digital de los adultos mayores desde una perspectiva integral, se emplearon **tres técnicas principales** que permiten articular datos cuantitativos y cualitativos en el marco del enfoque mixto adoptado. Esta combinación metodológica permitió relevar no solo variables objetivas sobre el uso de las TIC, sino también comprender

las experiencias, percepciones y emociones que atraviesan a esta población en su relación con la tecnología.

- **Encuestas estructuradas:** Se aplicaron encuestas con preguntas cerradas y una pregunta abierta al final, orientadas a relevar datos sobre acceso a dispositivos, conectividad, frecuencia de uso, habilidades digitales y barreras percibidas. Estas se administraron en formato papel, cuidando la accesibilidad y el lenguaje utilizado, y adaptándolas a las particularidades cognitivas del grupo etario.
- **Entrevistas semi estructuradas:** Se llevaron a cabo entrevistas en profundidad con adultos mayores seleccionados mediante la técnica de bola de nieve, lo que permitió construir un clima de confianza y recoger testimonios valiosos. Las entrevistas buscaron explorar percepciones individuales, vivencias, estrategias de adaptación y vínculos intergeneracionales vinculados al uso —o no uso— de tecnologías.
- **Observación informal y registro visual:** Se realizó un trabajo de observación directa en espacios institucionales y comunitarios (como centros de jubilados, oficinas de atención al público o espacios familiares), registrando de forma etnográfica gestos, actitudes y formas de interacción con las TIC. Se utilizó un cuaderno de campo para anotar situaciones relevantes y, en los casos que lo permitieron, se tomaron registros fotográficos complementarios con el consentimiento verbal de los participantes.

La elección y combinación de estas técnicas respondió a la necesidad de construir un abordaje sensible, situado y respetuoso, que permita captar tanto lo medible como lo vivido, en sintonía con los principios éticos humanizados del trabajo con personas mayores.

4.1.6. Diseño metodológico de la investigación

A modo de síntesis, se presenta a continuación un cuadro que resume el diseño metodológico de la investigación, integrando los aspectos clave vinculados al tipo de estudio, técnicas de recolección, instrumentos aplicados, muestra y enfoque de análisis.

Cuadro N° 3: Aspectos metodológicos principales de la investigación

Aspecto	Descripción
Tipo de Investigación	Mixta, con predominancia cuantitativa en la fase diagnóstica (encuestas) y cualitativa en la fase interpretativa (entrevistas).
Diseño Metodológico	Estudio de caso único. Se enfoca en la población adulta mayor (60 años o más) residente en Santa Ana, Misiones.
Técnica de Recolección	• Encuestas estructuradas en papel. • Entrevistas semiestructuradas. • Observación informal, registro fotográfico y audiovisual.
Instrumentos Utilizados	• Formulario de encuesta con preguntas cerradas y abiertas. • Guion de entrevista. • Cuaderno de campo y cámara de celular para registros visuales.
Muestra	• Encuestas: 300 casos mediante muestreo no probabilístico a conveniencia. • Entrevistas: 10 casos por técnica de “bola de nieve”.
Registro y Análisis	• Base de datos en Excel para tabulación de encuestas. • Análisis por categorías para el abordaje cualitativo.
Particularidades del Trabajo de Campo	Se contempla el uso de frases espontáneas, fotografías contextuales y registros audiovisuales como insumos complementarios, por su riqueza expresiva y valor testimonial.

Fuente: Elaboración propia, en base al diseño metodológico de la investigación.

4.1.7. Procedimiento de recolección de datos

La recolección de datos se desarrolló en **tres etapas consecutivas**, que permitieron organizar de forma sistemática el trabajo de campo y garantizar la coherencia metodológica del estudio.

- **Contacto y selección de participantes**

Se identificaron personas adultas mayores en centros comunitarios, grupos de jubilados, actividades barriales y otras organizaciones locales. En cada caso, se les informó verbalmente sobre los objetivos del estudio, garantizando una comunicación clara y accesible. La participación fue totalmente voluntaria, respetando los tiempos y disposición de cada persona.

- **Aplicación de encuestas y entrevistas**

Las encuestas se aplicaron de manera presencial, en formato papel, adaptadas a un lenguaje accesible y respetuoso. Posteriormente, se realizaron entrevistas semi estructuradas con preguntas abiertas, que permitieron la expresión libre y espontánea de las experiencias personales relacionadas con el uso —o no uso— de tecnologías digitales.

- **Análisis y triangulación de los datos**

Finalizada la recolección, se integraron los datos cuantitativos obtenidos mediante encuestas con los cualitativos provenientes de entrevistas y observaciones. Esta triangulación metodológica permitió construir una visión más completa, profunda y humanizada del fenómeno de la exclusión digital en la localidad.

- **Registro y resguardo del material**

Al finalizar la etapa de recolección, se elaboró un registro de los participantes que colaboraron con la investigación. Este registro puede consultarse en el **Anexo I**, donde se presenta el listado de entrevistados, indicando el rango etario, el género y si se cuenta con

material fotográfico o grabación de la participación. El resguardo de estos materiales se encuentra bajo la custodia de la autora y fue realizado con el consentimiento verbal de los participantes.

4.1.8. Técnicas de análisis de datos

El análisis de datos se llevará a cabo mediante dos enfoques complementarios:

- **Análisis cualitativo:** Se empleará la técnica de análisis de contenido para identificar categorías y temas emergentes en las entrevistas. Se analizarán los relatos de los adultos mayores para comprender las barreras y oportunidades en su relación con las TIC.
- **Análisis cuantitativo:** Se utilizará estadística descriptiva para procesar las encuestas, presentando datos en gráficos y tablas que reflejen tendencias en el acceso y uso de las TIC en Santa Ana.

4.1.9. Consideraciones éticas

La investigación se desarrolló siguiendo los principios fundamentales de la ética en las ciencias sociales, con especial cuidado hacia la población adulta mayor involucrada, garantizando siempre el respeto, la privacidad y la autonomía de cada participante.

- Se garantizó en todo momento la confidencialidad de los datos recolectados, evitando cualquier forma de identificación directa en la presentación o difusión de los resultados.
- Se adoptaron medidas para minimizar cualquier impacto negativo, asegurando que todo el proceso investigativo se realizara con sensibilidad, empatía y respeto hacia las particularidades del grupo etario.

- Cada participante fue informado verbalmente sobre los objetivos del estudio, su carácter académico, la voluntariedad de la participación y el resguardo confidencial de las respuestas. Todos aceptaron colaborar tras esta explicación, por lo que se consideró como consentimiento informado verbal.
- En algunos casos, las personas mayores accedieron también a ser fotografiadas sosteniendo su encuesta respondida, como constancia visual de su participación voluntaria. Este material permanece bajo resguardo exclusivo de la autora.

Estas acciones no solo garantizaron el cumplimiento ético del estudio, sino que también permitieron generar un vínculo de confianza genuino, contribuyendo a la riqueza y profundidad del trabajo de campo.

4.1.10. Limitaciones del estudio

Como en toda investigación social situada, este estudio presenta algunas limitaciones que es necesario reconocer para comprender adecuadamente el alcance de los resultados.

- Dificultad para alcanzar a los adultos mayores que residen en zonas de difícil acceso.
- Muestra reducida, dado que la investigación se centra en una localidad de Santa Ana.
- Barreras de tiempo y logística, ya que la recopilación de datos dependerá de la disponibilidad y predisposición de los participantes.

No obstante, estas limitaciones serán abordadas con diversas estrategias garantizando la mayor fiabilidad posible de los resultados.

El diseño metodológico presentado busca capturar tanto las dimensiones objetivas como las subjetivas de la exclusión digital en adultos mayores, articulando técnicas

cuantitativas y cualitativas que permiten un abordaje integral del fenómeno en Santa Ana, Misiones.

4.1.11. Valor agregado del diseño metodológico

El diseño metodológico de esta investigación aporta un enfoque innovador, sensible y situado, que se distingue por integrar la recolección de datos con una perspectiva humanizada, especialmente adecuada para trabajar con personas adultas mayores en contextos locales.

A diferencia de los estudios tradicionales centrados únicamente en la estadística, este trabajo incorpora estrategias participativas, observación directa y registros vivenciales, reconociendo a los adultos mayores no como objetos de estudio, sino como protagonistas activos con voz propia.

El uso de técnicas mixtas permitió captar tanto indicadores objetivos como dimensiones subjetivas del fenómeno, lo cual enriquece el análisis e incrementa la relevancia de los hallazgos para el diseño de políticas públicas adaptadas a realidades complejas.

Además, el proceso metodológico generó vínculos comunitarios valiosos que favorecieron el compromiso de los participantes y fortalecieron el sentido territorial de la investigación, dando lugar a propuestas con anclaje real en la vida cotidiana de quienes atraviesan la exclusión digital.

Este diseño no solo permitió cumplir con los objetivos del estudio, sino que sentó las bases para futuras intervenciones en clave de gestión pública, comprometida, empática y transformadora.

4.1.12. Análisis F.O.D.A del proceso de investigación

Como cierre del capítulo metodológico, se presenta a continuación un análisis FODA que sintetiza las principales fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas identificadas durante el desarrollo de esta investigación. Este ejercicio permite reflexionar sobre el proceso no solo desde lo técnico, sino también desde lo humano y contextual, aportando una mirada estratégica para futuras intervenciones en gestión pública local.

Cuadro N° 4: Análisis F. O. D. A del proceso de investigación

Fortalezas	Debilidades
• Enfoque mixto bien articulado (cuantitativo y cualitativo). • Vínculo directo con el territorio y cercanía con la población estudiada. • Adaptación sensible de los instrumentos al perfil de los adultos mayores. • Triangulación metodológica que enriqueció el análisis e incrementó la validez de los hallazgos.	• Muestra no probabilística (limitación para generalizar resultados). • Dificultad para acceder a personas totalmente desconectadas de la tecnología. • Limitaciones logísticas (transporte, clima, conectividad) durante el trabajo de campo. • Necesidad de mayor tiempo para profundizar algunos testimonios complejos.
Oportunidades	Amenazas
• Posibilidad de aplicar los resultados en futuras políticas públicas locales. • Potencial para construir redes comunitarias en torno a la alfabetización digital. • Apertura a investigaciones posteriores en otros municipios con características similares.	• Riesgo de desinterés institucional por la inclusión digital de adultos mayores. • Naturalización social de la exclusión digital como un “problema individual” y no estructural. • Cambios políticos o institucionales que afecten la continuidad de los programas de inclusión digital.

Fuente: Elaboración propia, en base al desarrollo del trabajo de campo.

Este análisis permite identificar los puntos fuertes del diseño y su aplicación, al mismo tiempo que reconoce los límites y desafíos del contexto. La experiencia obtenida en el territorio ofrece insumos valiosos para futuras investigaciones e intervenciones públicas más cercanas, eficaces y humanas.

4.2. Análisis de la Información

A continuación, se presenta el análisis de la información recopilada, apoyándose en primer lugar en el análisis cuantitativo de las encuestas, para posteriormente complementarlo con el análisis cualitativo de las entrevistas realizadas y el trabajo de campo.

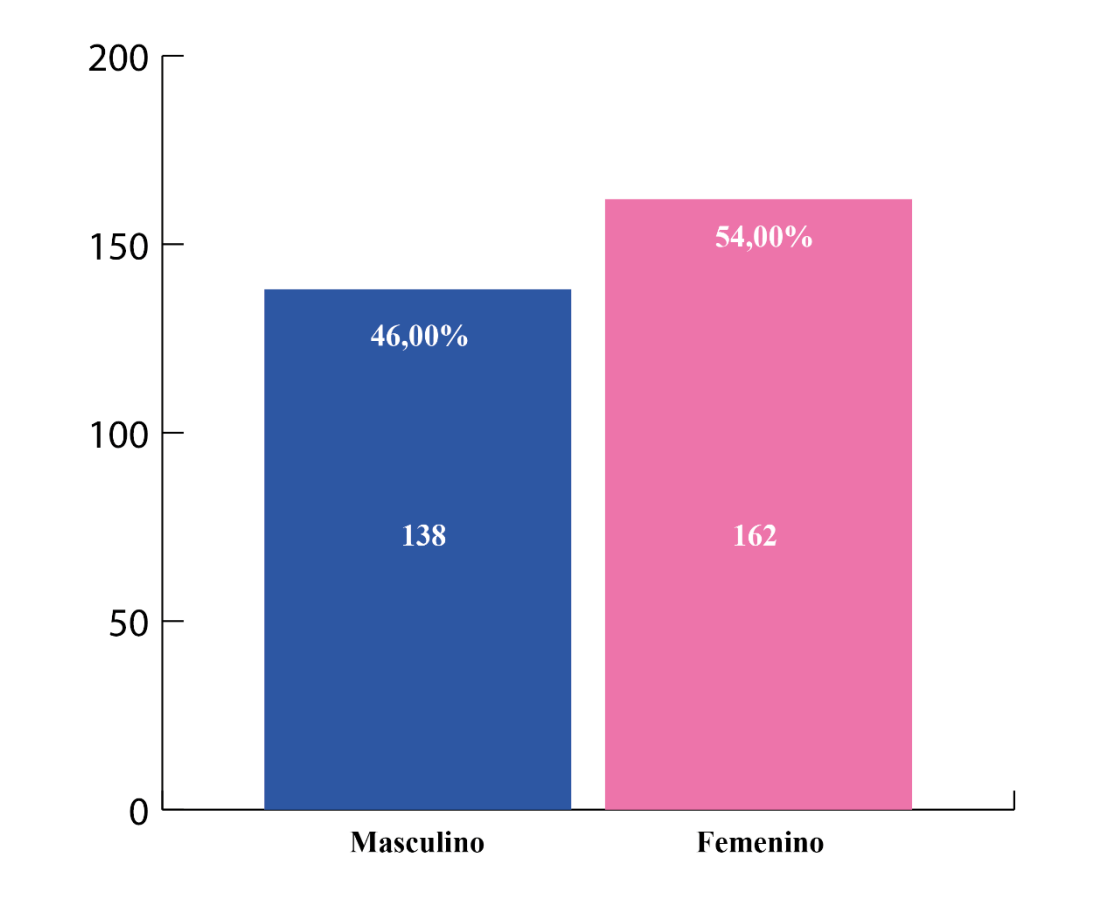
4.2.1. Análisis de la información obtenida mediante Encuestas

4.2.1.1. Distribución por Género

De los 300 encuestados, el **54 %** son mujeres (162 casos) y el **46 %** hombres (138 casos). Esta ligera mayoría femenina es coherente con las tendencias demográficas nacionales, donde las mujeres tienen una mayor esperanza de vida (INDEC, 2022). Este predominio de mujeres en el grupo de mayores es relevante para diseñar estrategias de inclusión digital, pues implica considerar posibles necesidades diferenciadas de género en los programas de capacitación y acceso tecnológico.

A continuación, se presenta la distribución de género de las personas adultas mayores encuestadas, mostrando la ligera mayoría femenina detectada en el relevamiento.

Gráfico N° 1: Distribución por Género



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la encuesta aplicada en Santa Ana, Misiones (abril 2025).

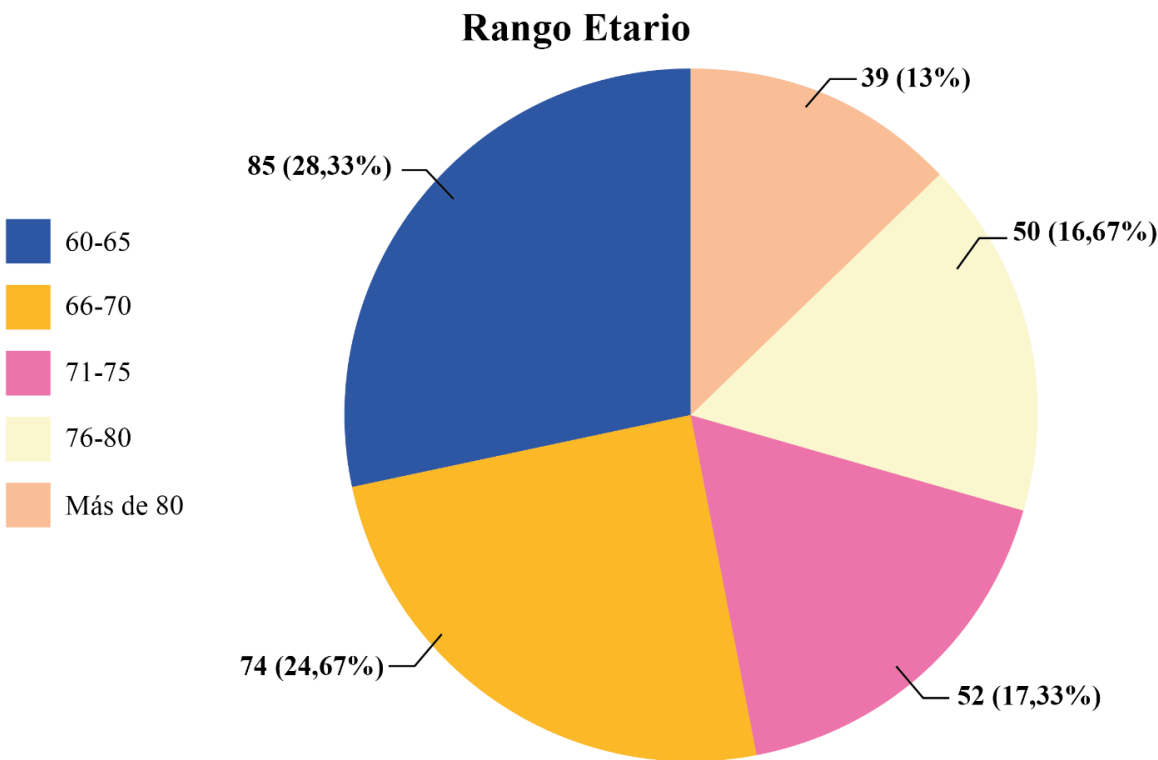
4.2.1.2. *Distribución por Rango Etario*

La distribución por rango etario de los encuestados evidencia que el grupo de **60 a 65 años** es el más numeroso (**28,33% de la muestra, 85 casos**). Le siguen los rangos de **66 a 70 años** (**24,67%, 74 casos**), **71 a 75 años** (**16,67%, 50 casos**) y **76 a 80 años** (**13%, 39 casos**), mientras que **los mayores de 80 años** constituyen el **17,33% restante (52 casos)**. Este patrón indica que más de la mitad de los participantes se encuentran en las primeras etapas de la tercera edad, etapa asociada a una mayor autonomía física y mejor acceso a las

tecnologías en comparación con los adultos más longevos. En cambio, la menor proporción de mayores de 80 años podría atribuirse a diversas barreras, como limitaciones físicas, dificultades tecnológicas o restricciones en la movilidad.

A continuación, se presenta la distribución etaria de los adultos mayores relevados, permitiendo identificar los principales grupos de edad presentes en el estudio.

Gráfico N° 2: Distribución por Rango Etario



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la encuesta aplicada en Santa Ana, Misiones (abril 2025).

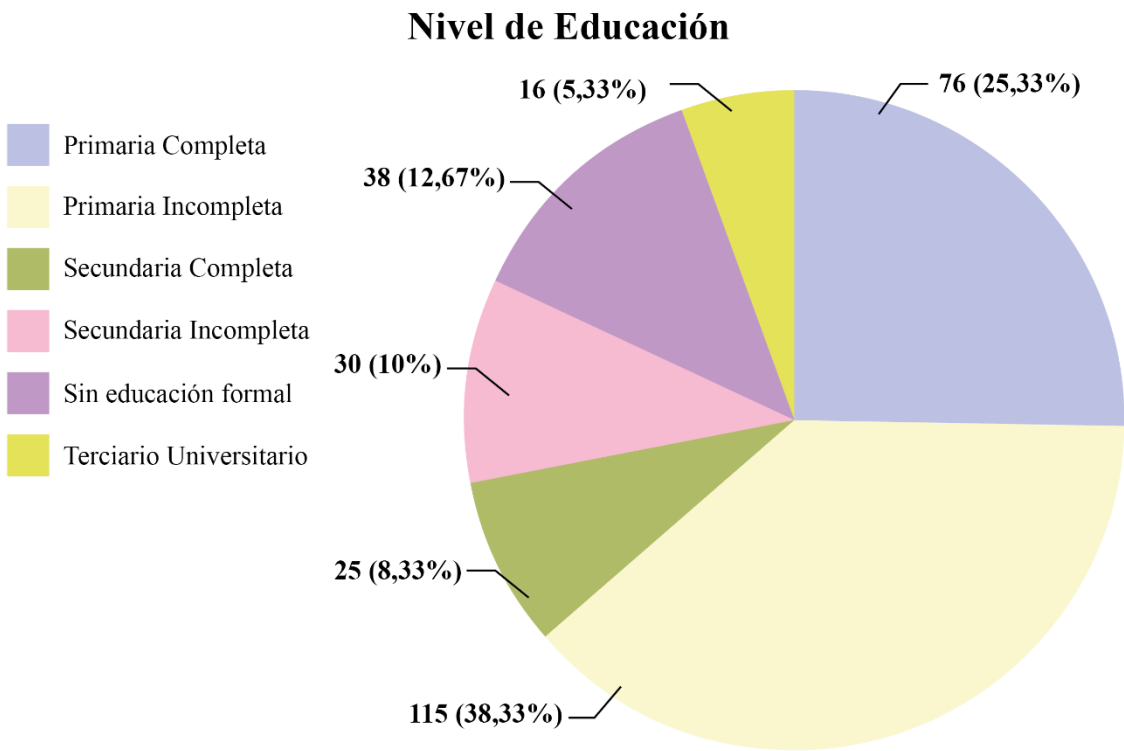
4.2.1.3. Nivel Educativo

El nivel educativo de los encuestados es bajo. **Un 12,67% no posee ninguna educación formal (38 casos)** y un **38,33%** interrumpió sus estudios antes de completar la

primaria (**115 casos**). Apenas un **25,33%** alcanzó la primaria completa (**76 casos**). En niveles superiores, solo el **8,33%** completó la escuela secundaria (**25 casos**) y el **5,33%** alcanzó estudios terciarios o universitarios (**16 casos**). Este bajo nivel educativo incide directamente en las barreras de acceso a las tecnologías, pues limita las competencias básicas de lectura, escritura y manejo de información necesarias para navegar en Internet.

En el siguiente grafico se muestra el nivel educativo alcanzado por los adultos mayores encuestados, variable fundamental para comprender su relación con las tecnologías digitales.

Gráfico N° 3: Nivel educativo alcanzado



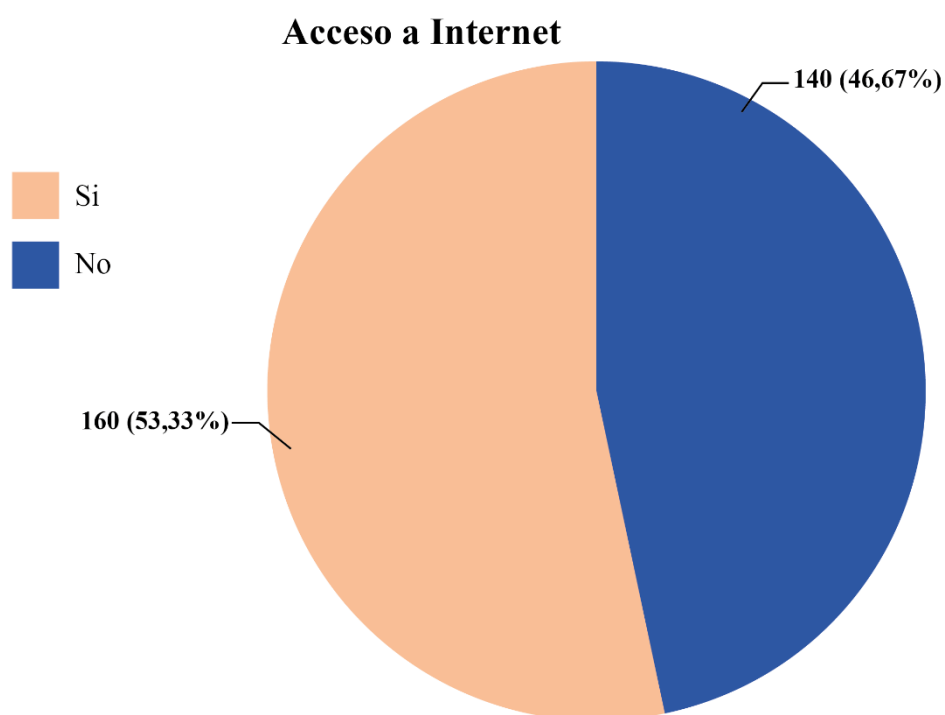
Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la encuesta aplicada en Santa Ana, Misiones (abril 2025).

4.2.1.4. Acceso a Internet

Solo el 53,3% de los encuestados (160 personas) tiene acceso a Internet en el hogar o dispositivos personales, mientras que el 46,7% (140 personas) no dispone de conexión. Este dato indica que prácticamente la mitad de los adultos mayores encuestados en Santa Ana aún permanece desconectada de la red, limitando su acceso a servicios y derechos básicos en el entorno digital.

A continuación, se refleja proporción de personas adultas mayores que cuentan con acceso a Internet en su hogar o en sus dispositivos personales y los que no.

Gráfico N° 4: Porcentaje de adultos mayores que accede a Internet



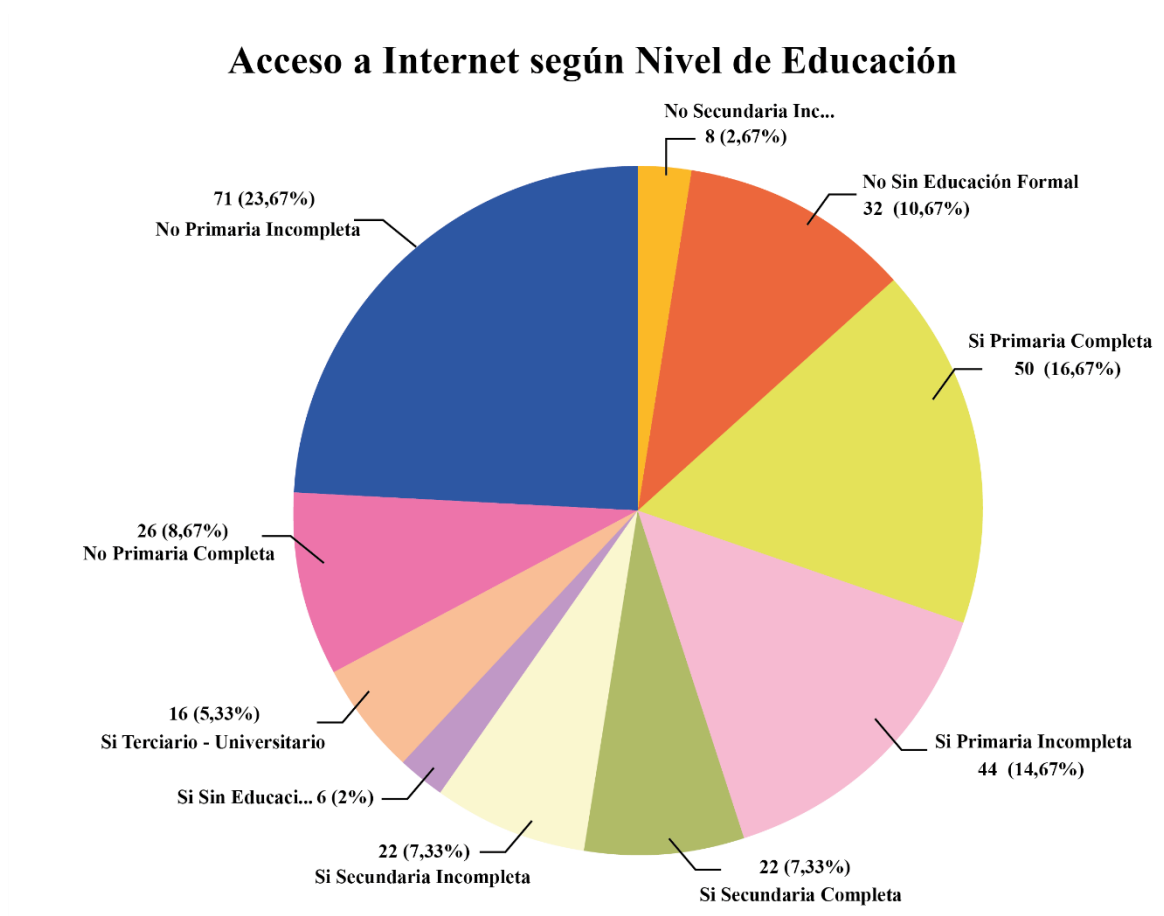
Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la encuesta aplicada en Santa Ana, Misiones (abril 2025).

4.2.1.5. Acceso a Internet según Nivel de Educación

El análisis conjunto del nivel educativo y el acceso a Internet muestra una correlación clara: el acceso está concentrado en personas con mayor formación. Por ejemplo, el **16,67%** de la muestra corresponde a encuestados con primaria completa que acceden a Internet (**50 personas**), seguido por un **14,67%** con primaria incompleta (**44 personas**). En contraste, **ninguno** de los encuestados sin educación formal completa accede a la red (**38 personas, equivalentes al 10,67% de la muestra**). Asimismo, un **23,67%** de la muestra (**71 personas**) posee primaria incompleta y tampoco cuenta con acceso a Internet. Estos datos subrayan cómo la formación académica condiciona las oportunidades de inclusión digital entre los adultos mayores.

Para profundizar en la comprensión de las barreras de acceso digital en las personas adultas mayores de Santa Ana, se analizó la relación entre el nivel educativo alcanzado y el acceso a Internet. Esta combinación de variables permite identificar cómo la formación académica condiciona las posibilidades reales de inclusión digital en este grupo etario, especialmente entre quienes presentan mayores niveles de vulnerabilidad

Gráfico N° 5: Relación entre nivel educativo y acceso a Internet



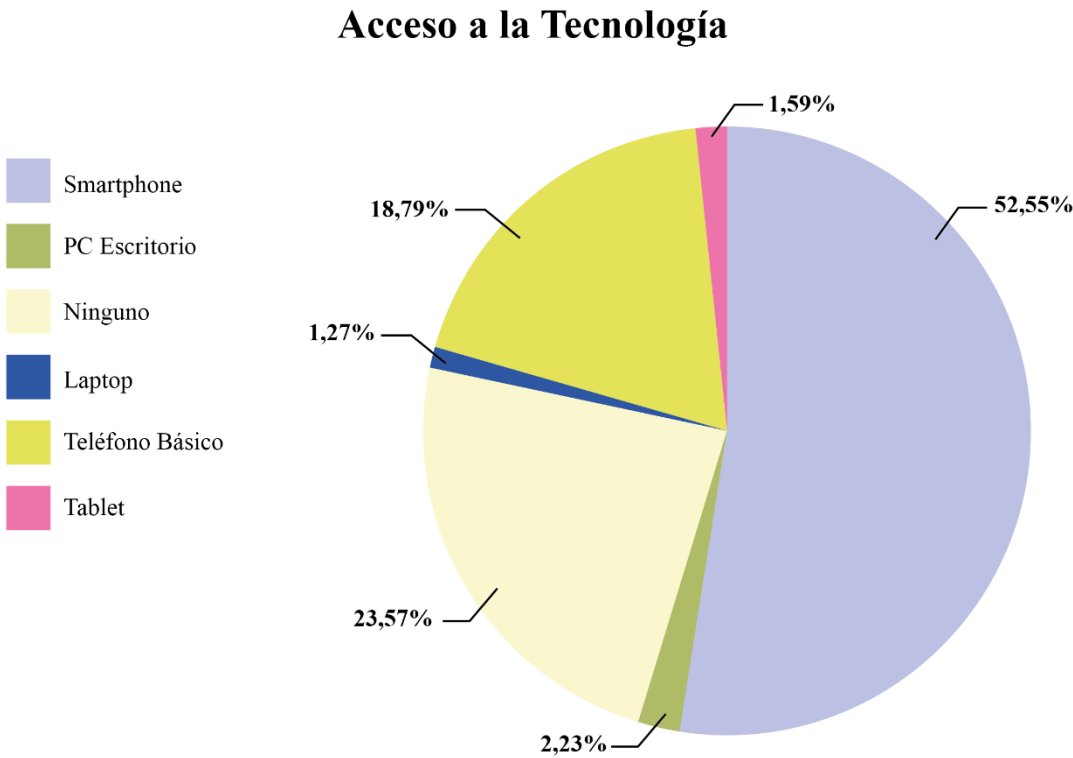
Fuente: elaboración propia a partir de encuesta aplicada en Santa Ana, Misiones (abril 2025).

4.2.1.6. Acceso a Dispositivos Tecnológicos

El teléfono inteligente (smartphone) es el dispositivo tecnológico más común entre los encuestados: aproximadamente el 52,55% dispone de un smartphone. En cambio, cerca del 23,57% de los adultos mayores no posee ningún dispositivo tecnológico. El acceso a otros equipos es muy reducido: el 18,79% utiliza un teléfono básico, el 2,23% tiene una computadora de escritorio, el 1,27% un laptop y solo el 1,59% una tablet. Estos datos

revelan una dependencia casi exclusiva del celular como vía de acceso digital y una significativa carencia de recursos tecnológicos en gran parte de la población mayor.

Gráfico N° 6: Acceso a dispositivos tecnológicos



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la encuesta aplicada en Santa Ana, Misiones (abril 2025).

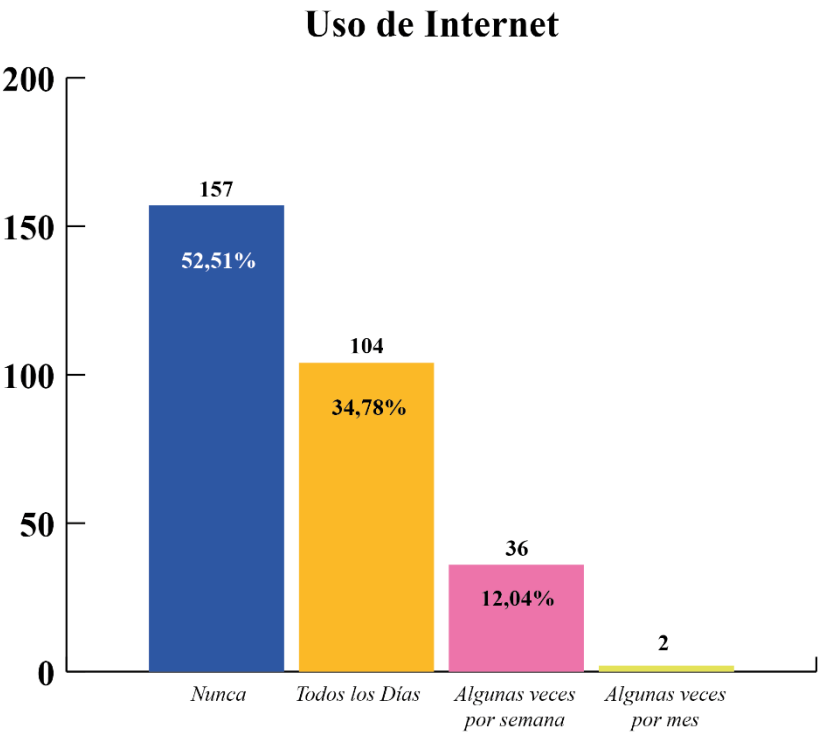
4.2.1.7. Frecuencia de Uso de Internet

La frecuencia de uso de Internet entre los encuestados es muy baja: el **52,51%** declaró que **nunca** utiliza la red, mientras que solo el **34,78%** afirmó hacerlo todos los días. Estos datos evidencian que poseer dispositivos o conexión no garantiza un uso efectivo: más

de la mitad de los adultos mayores no emplea activamente Internet, lo que limita la apropiación de las tecnologías por parte de este grupo.

Se presenta continuación la frecuencia con la cual los adultos mayores encuestados utilizan Internet, elemento clave para analizar la apropiación de las tecnologías, el menor porcentaje se encuentra representado por el 0.67% (2 casos) que utiliza el internet solamente algunas veces por mes.

Gráfico N° 7: Frecuencia de uso de Internet



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la encuesta aplicada en Santa Ana, Misiones (abril 2025).

4.2.1.8. *Uso de Internet para Trámites Públicos y Servicios*

Solo el **23,67%** de los encuestados ha realizado al menos un trámite público por Internet, mientras que el **76,33%** restante nunca lo ha hecho. En detalle, únicamente el **18,0%** utiliza Internet para pagar servicios públicos, el **22,33%** para sacar turnos médicos, el **17,67%** para realizar trámites ante ANSES y apenas el **9,0%** para solicitar documentación oficial en línea. Estos resultados evidencian un nivel muy bajo de apropiación de los servicios públicos digitales por parte de los adultos mayores de Santa Ana.

Esto muestra un altísimo nivel de exclusión en el acceso a servicios públicos digitales.

A continuación, se expone el porcentaje de adultos mayores que utilizan Internet para gestionar trámites públicos y servicios esenciales.

Gráfico N° 8: Uso de Internet para Realizar Tramites Públicos

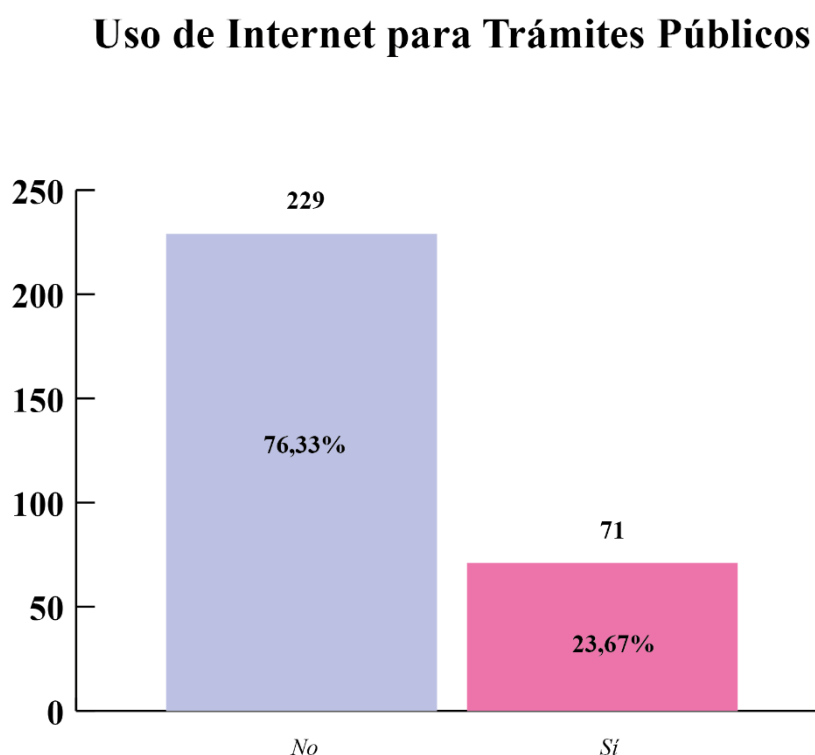


Gráfico N° 10: Uso de Internet para Pago de Servicios

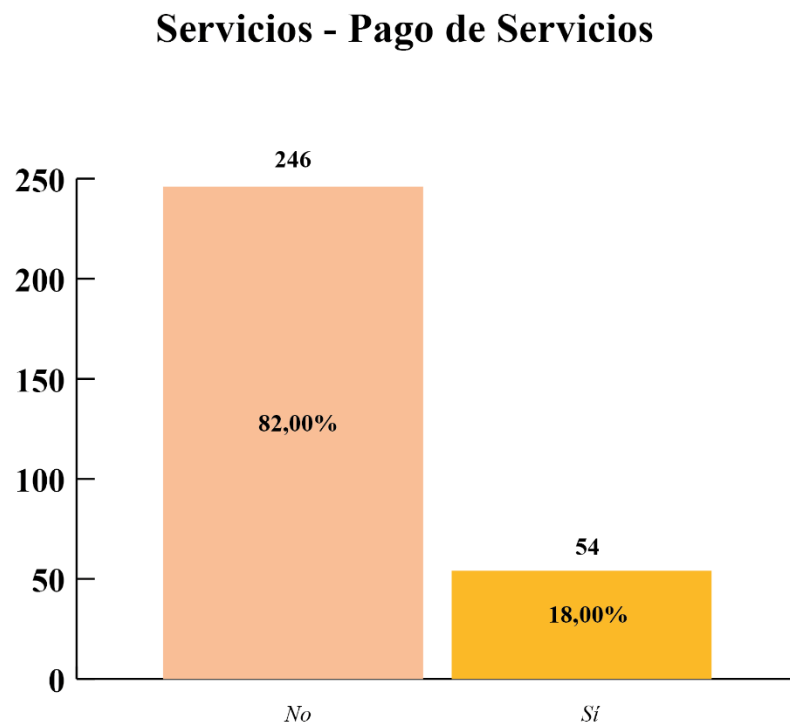


Gráfico N° 9: Uso de Internet para Turnos Médicos.

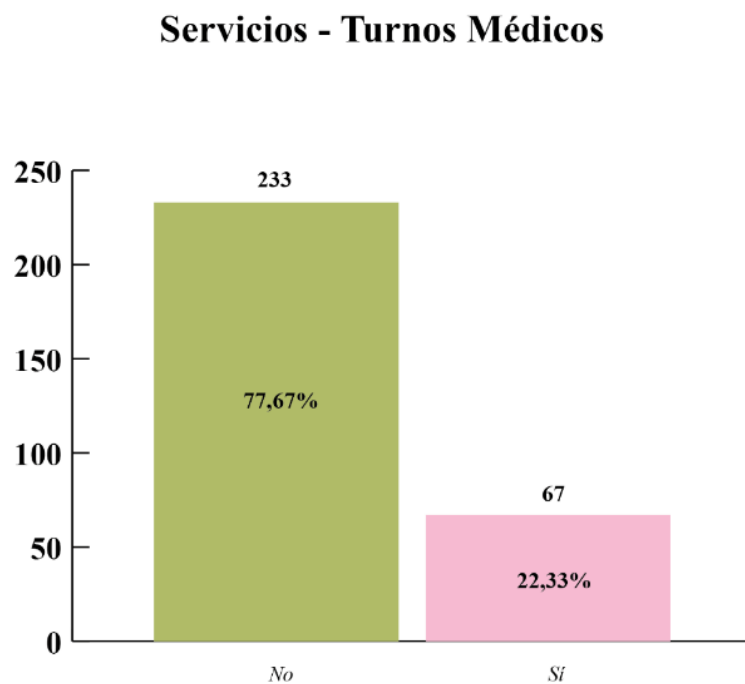


Gráfico N° 11: Uso de Internet para Tramites en Anses

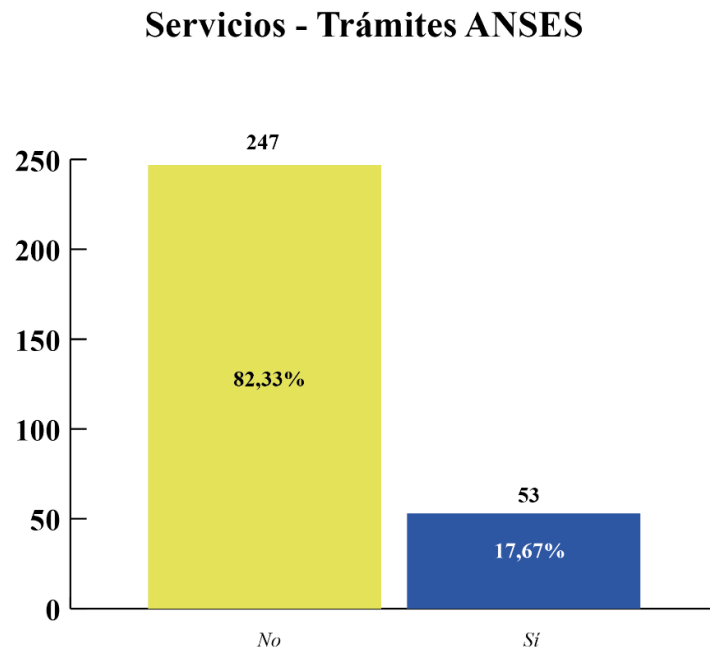
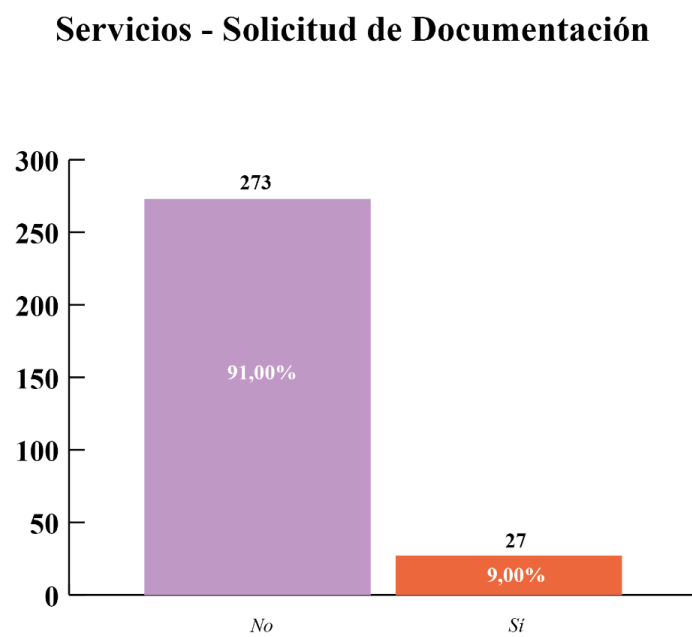


Gráfico N° 12: Uso de Internet para Solicitud de Documentación



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la encuesta aplicada en Santa Ana, Misiones (abril 2025).

4.2.1.9. *Barreras para el Acceso Digital*

Para comprender los principales obstáculos que enfrentan los adultos mayores de Santa Ana en el uso de tecnologías digitales, se relevaron distintas barreras cognitivas, emocionales y materiales. Entre ellas, las más mencionadas por los encuestados fueron las de tipo cognitivo y emocional.

El **67,67 % (203 casos)** de las personas encuestadas indicó que no entiende cómo funciona la tecnología, mientras que el **57,00 % (171 casos)** manifestó sentir miedo a cometer errores al usarla. Estas dos barreras resultaron ser las más frecuentes.

En contraposición, **solo el 1,33 %** declaró tener dificultades por **falta de ayuda**, y apenas un **0,67 %** indicó como barrera **la ausencia de dispositivos adecuados**. Finalmente, un **2,33 %** señaló **otras barreras**, entre las que se incluyen dificultades físicas, visuales o sociales no especificadas. A continuación, se presentan los gráficos que ilustran la proporción de encuestados que reportaron cada una de estas barreras:

Barreras - No Entiende Cómo Funciona

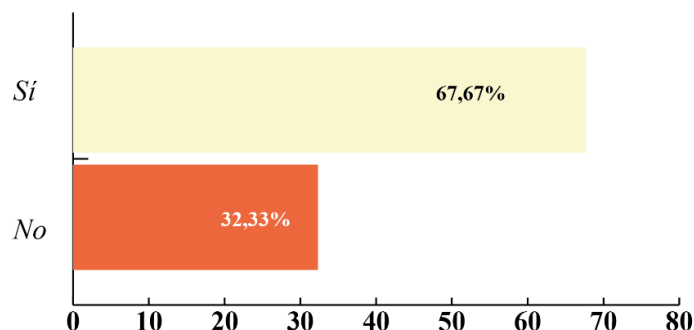


Gráfico N° 14: Barrera Miedo a Cometer Errores

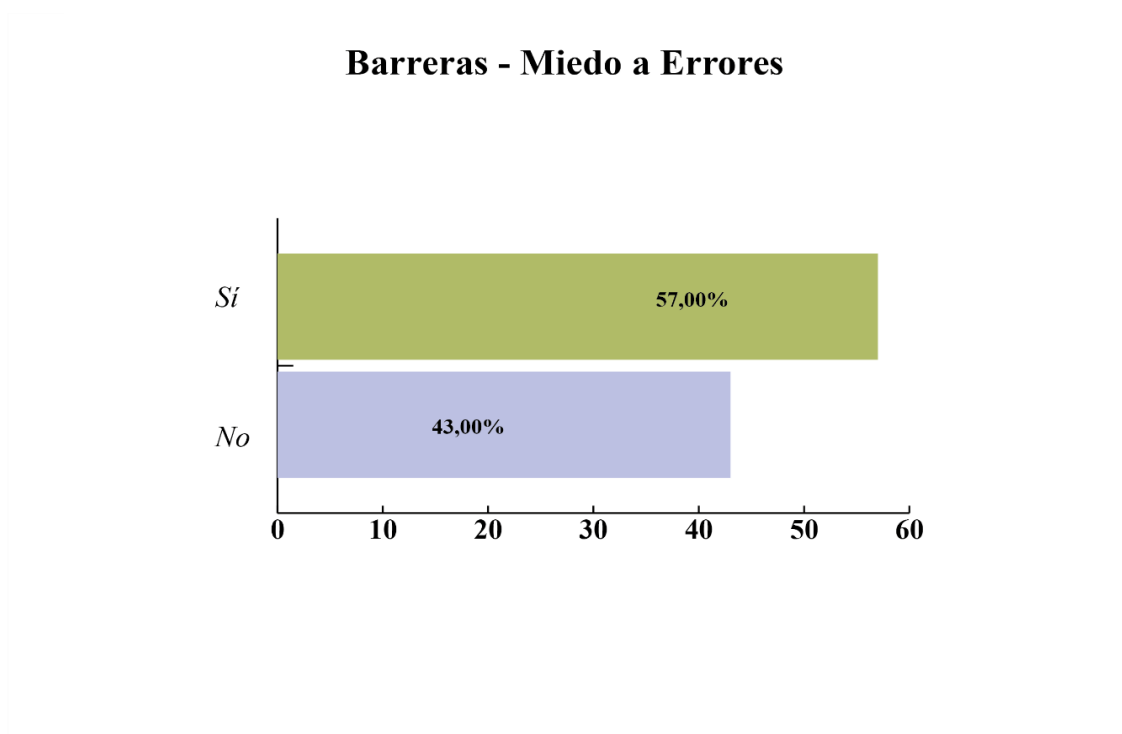


Gráfico N° 15: Falta de dispositivos adecuados

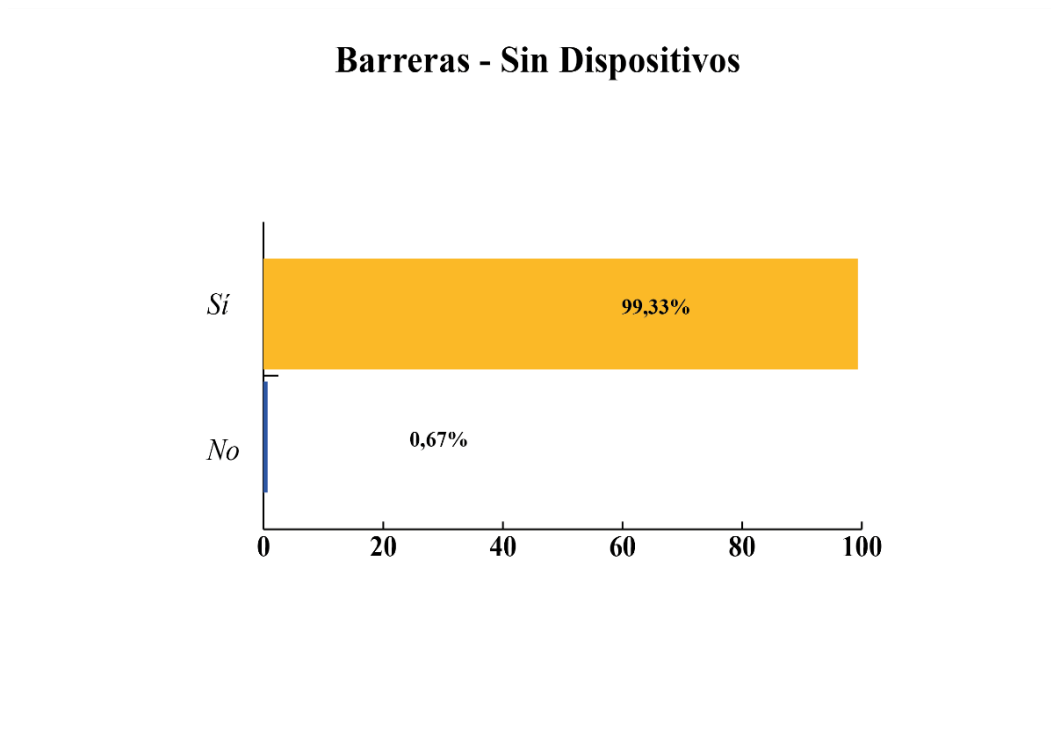


Gráfico N° 16: Barrera Falta de Ayuda

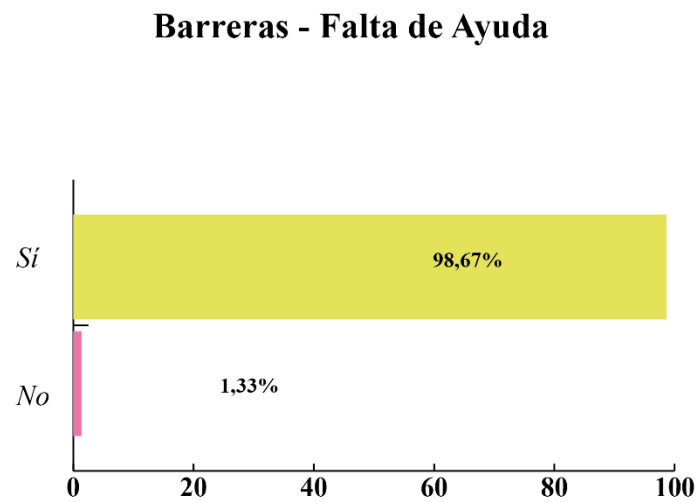
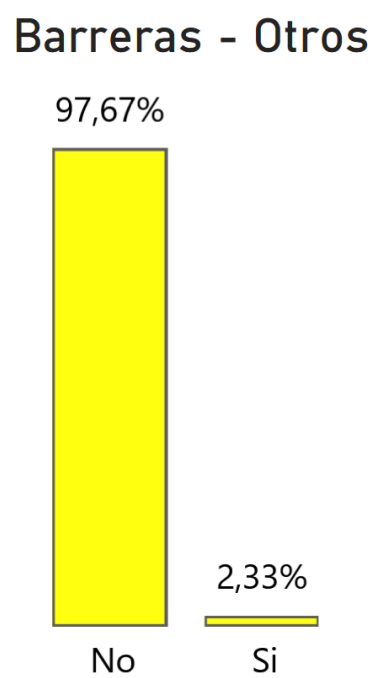


Gráfico N° 17: Otras Barreras



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la encuesta aplicada en Santa Ana, Misiones (abril 2025).

4.2.1.10. Interés en Recibir Capacitación

El análisis de los resultados revela que solo el **6,0 %** de los adultos mayores encuestados (18 personas) ha recibido alguna vez capacitación relacionada con el uso de tecnologías, mientras que el **94,0 %** (282 personas) no ha accedido a ninguna instancia formativa previa en este ámbito.

En cuanto al interés en capacitarse en el futuro, apenas el **10,33 %** de los encuestados (31 personas) manifestó su disposición a participar en actividades de formación tecnológica, frente a un **89,67 %** (269 personas) que no expresó interés.

Entre quienes desean capacitarse, los principales temas de interés son:

- **Uso básico del teléfono móvil:** 28 personas (9,33 %)
- **Uso de Internet:** 28 personas (9,33 %)
- **Otros temas** (incluyendo redes sociales, trámites en línea, entre otros): 28 personas (9,33 %)

Más del **90 %** de los encuestados indicó no haber recibido nunca capacitación en ninguna de estas áreas.

A continuación, se presentan los gráficos que ilustran estos resultados:

Gráfico N° 18: Grado de Capacitación

Ha recibido capacitación previa

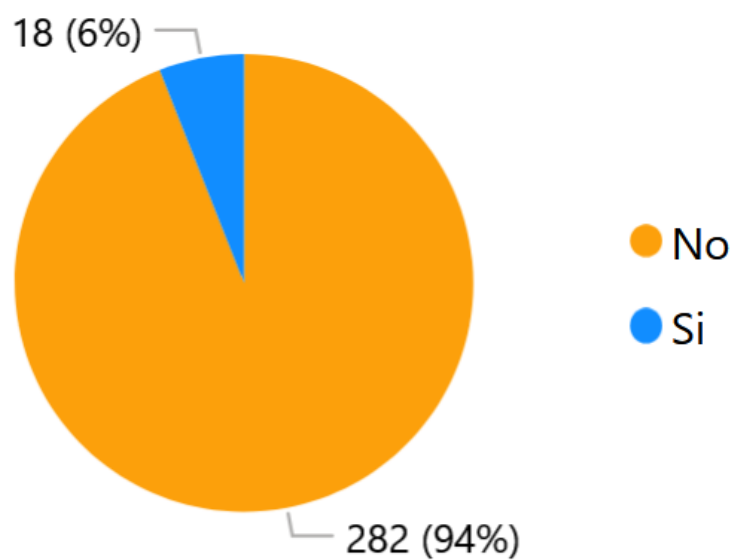


Gráfico N° 19: Interés en Capacitación

Desea capacitación tecnológica

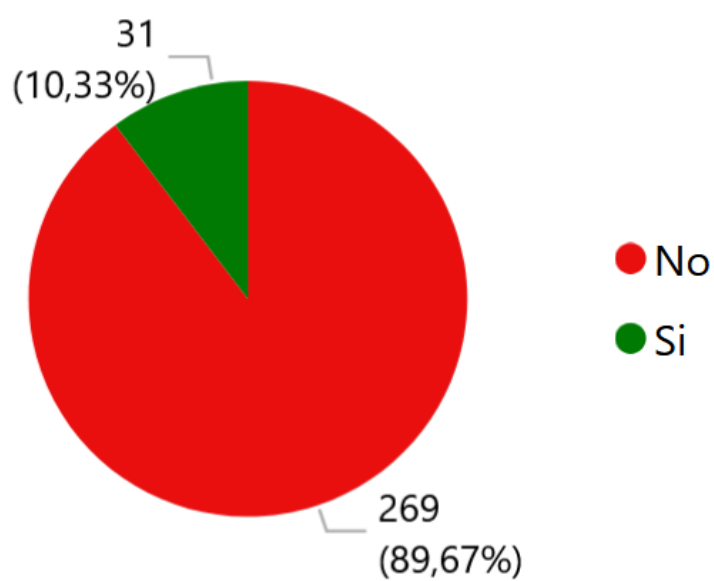


Gráfico N° 20: Capacitación en el Uso de Teléfono Móvil

Capacitación - Uso básico móvil

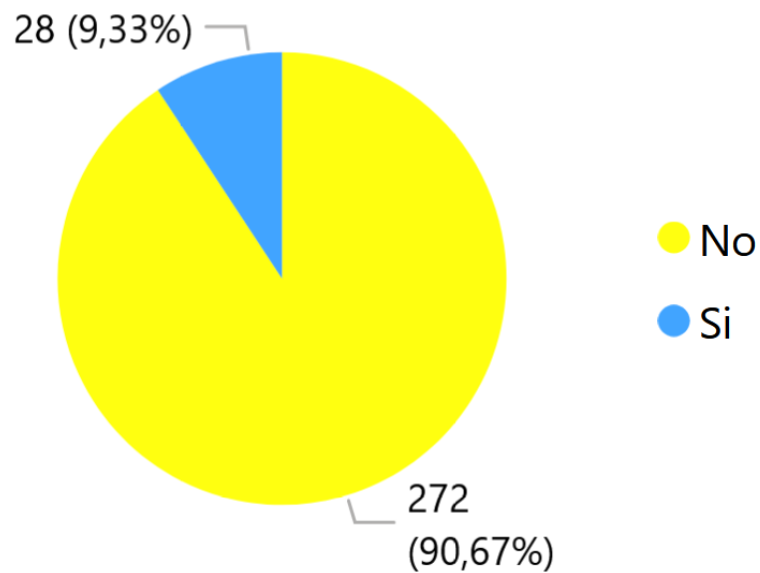


Gráfico N° 21: Capacitación en el Uso de Internet

Capacitación - Uso de Internet

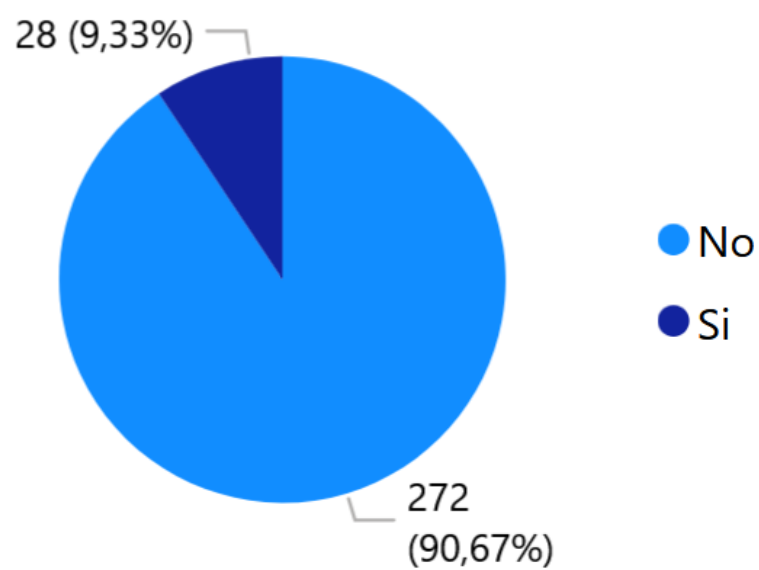


Gráfico N° 22: Capacitación en Tramites Online

Capacitación - Trámites online

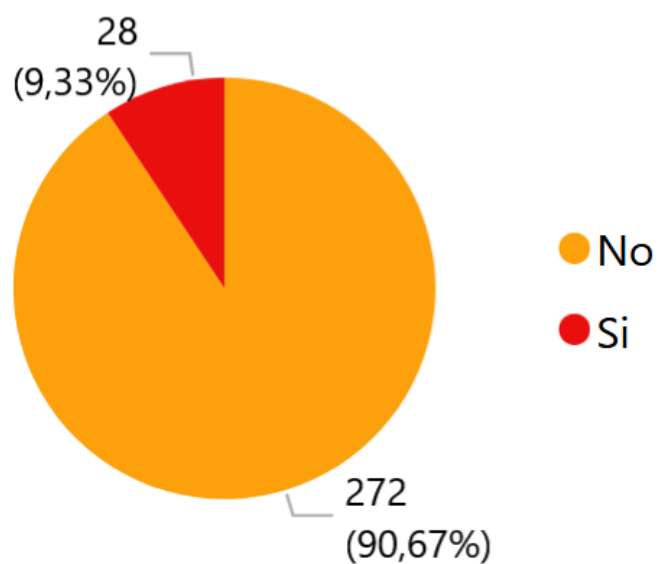


Gráfico N° 23: Capacitación en Redes Sociales

Capacitación - Redes sociales

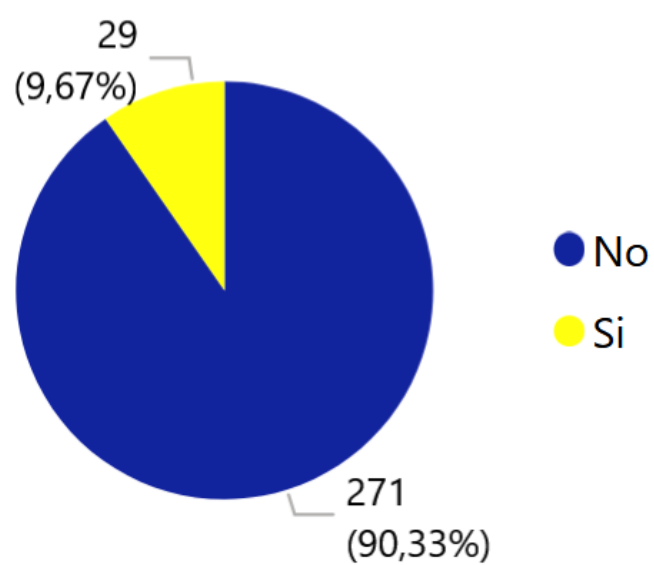
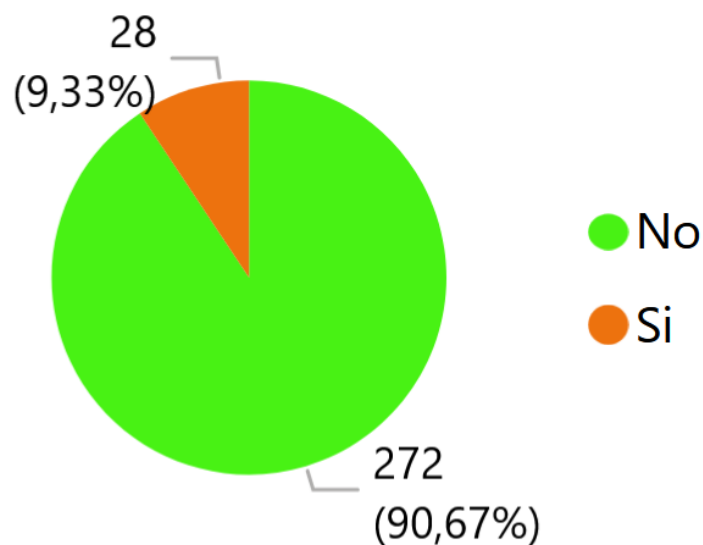


Gráfico N° 24: Otras Capacitaciones

Capacitación - Otros



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la encuesta aplicada en Santa Ana, Misiones (abril 2025).

4.2.1.11. Percepción sobre el Impacto de la Tecnología en la Calidad de Vida

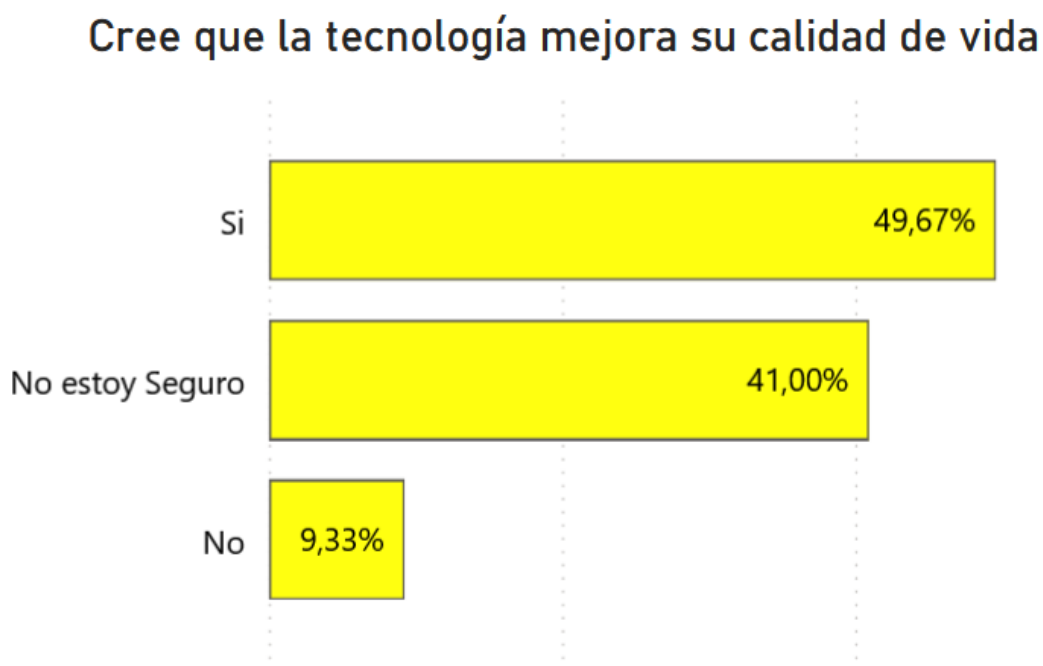
La población mayor muestra opiniones divididas sobre la influencia de las tecnologías en su bienestar: el **49,67%** considera que la tecnología puede **mejorar** su calidad de vida, un **41,0%** expresó incertidumbre al respecto (“**No estoy seguro**”), y solo el **9,33%** afirmó directamente que **no** cree que la tecnología mejore su bienestar. Estos datos reflejan que, si bien existe un sector relativamente optimista, hay un volumen considerable de adultos

mayores indecisos o escépticos. Esta ambivalencia puede obedecer a varios factores, por ejemplo:

- Desconocimiento de las aplicaciones prácticas de la tecnología, especialmente en contextos rurales o con escasa conectividad.
- Baja alfabetización digital, que impide experimentar directamente los beneficios tecnológicos.
- Falta de confianza o experiencias negativas previas, a menudo ligadas a intentos frustrados sin acompañamiento adecuado.

Esta incertidumbre constituye una barrera subjetiva clave que debe considerarse al diseñar estrategias de inclusión digital. No basta con proveer dispositivos o capacitaciones técnicas: es necesario **trabajar sobre las percepciones**, generar espacios de confianza, demostrar beneficios concretos y construir vínculos positivos entre las personas mayores y el uso cotidiano de la tecnología.

Gráfico N° 25: Percepción del impacto de las TIC en su calidad de vida.



Fuente: Elaboración propia en base a datos de encuestas realizadas a personas adultas mayores de Santa Ana, Misiones (2025).

4.2.2. *Análisis de la información obtenida mediante Entrevistas*

El siguiente apartado analiza las entrevistas realizadas a los adultos mayores para complementar y profundizar el análisis cuantitativo previo. A través de este ejercicio se interpretan las voces y experiencias de "nuestros abuelos", lo que permite dar una mayor solidez a la hora de interpretar los datos numéricos que se examinaron.

Se realizaron diez entrevistas semiestructuradas a personas adultas mayores residentes en la localidad de Santa Ana, Misiones. Estas entrevistas permitieron explorar las vivencias, barreras, percepciones y estrategias que los propios protagonistas despliegan frente a la inclusión digital. Se trató de entrevistas cara a cara, filmadas con consentimiento informado, y transcritas parcialmente, preservando la identidad de los participantes mediante un sistema de codificación (**Anexo II**).

La muestra se conformó mediante muestreo no probabilístico por bola de nieve, partiendo del contacto inicial con personas clave de la comunidad, quienes derivaron a otros participantes. Este método permitió acceder a personas mayores que, por motivos de salud, aislamiento o desconexión institucional, no hubieran sido fácilmente localizables por otras vías. Se buscó representar diversidad en género, edad, nivel educativo, acceso a servicios y nivel de familiarización con la tecnología.

El análisis de las entrevistas fue realizado mediante técnicas de análisis de contenido, identificando categorías emergentes en torno a cinco ejes principales:

- **Nivel de autonomía tecnológica:** Solo uno de los diez entrevistados manifestó sentirse autónomo frente al uso de la tecnología. La mayoría indicó que requiere ayuda continua, especialmente para realizar trámites en línea.

- **Tipo de vínculo con los dispositivos:** El teléfono móvil es la vía de acceso digital más extendida, pero con uso muy limitado. Solo dos entrevistados mencionaron utilizar aplicaciones de mensajería o redes sociales, y uno utilizaba la tecnología únicamente para informarse críticamente.
- **Emociones asociadas:** Los testimonios evidenciaron principalmente sentimientos de frustración, miedo, desinterés y resignación, aunque también se detectó cierto entusiasmo por aprender. En particular, el miedo a equivocarse o a ser estafado figuró como una barrera central.
- **Barreras estructurales:** Se registraron casos de exclusión por falta de conectividad, recursos económicos o educación formal. Dos entrevistadas no saben leer ni escribir. En zonas rurales la señal es escasa o nula.
- **Percepción del entorno digital:** La mayoría percibe que el mundo actual “va demasiado rápido” y “todo es digital”, expresando la idea de sentirse “fuera de todo” ante los cambios tecnológicos. Estos relatos reflejan la desconexión subjetiva de algunos adultos mayores con el entorno digital, comparando la actualidad con una época en la que “antes no había estas cosas”.

Por ejemplo, María Angélica, docente jubilada de 73 años, utiliza la tecnología para mantenerse informada, realizar trámites y ayudar a otras personas mayores. En contraste, Catalina, de 60 años, no posee ningún dispositivo ni desea aprender: no sabe leer ni escribir y depende totalmente de su nuera. Estos testimonios extremos ilustran la heterogeneidad existente en este grupo etario.

Asimismo, cada testimonio fue acompañado de una breve presentación narrativa del contexto personal, familiar y social del entrevistado (**ver Anexo II**). Esta estrategia

metodológica tuvo como objetivo humanizar los datos, resaltando el entorno de exclusión o inclusión digital de cada historia.

El uso de entrevistas permitió recuperar la voz de los adultos mayores desde su experiencia vivida, brindando profundidad a la comprensión de la exclusión digital. Este enfoque cualitativo se articula con los resultados cuantitativos obtenidos a través de las encuestas, fortaleciendo la triangulación metodológica y ofreciendo una visión más integral del fenómeno.

4.2.3. Comparación de los resultados de la investigación con las políticas públicas existentes: aprendizajes y brechas

Los resultados relevados en Santa Ana evidencian una marcada exclusión digital en las personas mayores, caracterizada por un bajo acceso a dispositivos tecnológicos, una conectividad limitada y una dependencia persistente de terceros para la realización de trámites esenciales. Con el fin de comprender mejor esta situación, se contrastan los hallazgos de la investigación con las políticas públicas implementadas en otros contextos, tanto a nivel nacional e internacional como en el ámbito provincial de Misiones.

4.2.3.1. Resultados frente a los planes nacionales e internacionales

Los programas analizados, como +Simple (Argentina), UPAMI (Argentina), Ibirapitá (Uruguay), Conecta Mayor (Chile) e INAPAM (México), coinciden en que la inclusión digital efectiva en la tercera edad requiere no solo infraestructura, sino también dispositivos accesibles, formación constante y acompañamiento humano. Por ejemplo, el Plan Ibirapitá logró distribuir más de 190.000 tablets con capacitación personalizada, mientras que Conecta Mayor desarrolló una aplicación con interfaz simplificada específicamente diseñada para adultos mayores.

En el caso de Santa Ana, apenas un 10,3 % de las personas mayores manifestó interés en recibir capacitación tecnológica y menos del 25 % realiza trámites públicos en línea, lo que revela una profunda brecha de apropiación tecnológica. Las principales barreras identificadas son cognitivas, económicas y emocionales, muchas de ellas invisibilizadas por las políticas digitales convencionales (Hernández Salazar, 2023).

Estos planes demuestran que la inclusión digital real requiere estrategias multisectoriales, inversión sostenida y un enfoque ético que reconozca a los mayores como sujetos de derecho y no como beneficiarios pasivos de tecnología (Kliksberg, 2007). La falta de continuidad, adaptación pedagógica y diálogo intergeneracional son debilidades que también se observan en Santa Ana, en sintonía con lo que ocurre en muchos programas emergentes. (véase Cuadro 1).

Cuadro N° 5: Comparación de los resultados de la investigación con planes nacionales e internacionales de inclusión digital

Dimensión	Santa Ana	Plan +Simple (Arg)	UPAMI (Arg)	Plan Ibirapitá (Uru)	Conecta Mayor (Chile)	INAPAMI (Méx)
Acceso a Dispositivos	Muy bajo. Teléfonos básicos, pocos con tablets o PC.	Entrega masiva de Tablets.	Préstamos en centros locales.	190.000 tablets distribuidas.	Uso de app en smartphones adaptados.	No entrega, pero facilita acceso.
Participación en Capacitaciones	10,3% mostró interés.	Talleres básicos acompañamientos Tablets.	Con universidades y centros comunitarios.	4.000 talleres presenciales.	Pilotos con fundaciones.	Cursos en centros culturales.
Autonomía en Trámites y Gestiones	Muy baja. Dependencia familiar.	Mejora esperada.	Aumenta uso de servicios digitales.	Mejora conexión social y autonomía.	Permite trámites simplificados.	Mejora conexión con servicios.
Frecuencia de Uso	Muy baja. WhatsApp y llamadas.	Uso básico estimado.	---	Facebook Lite, YouTube, Biblioteca País.	Baja. Solo 19 % usaba internet.	Promueve correo y redes sociales.
Percepción de Utilidad	Dividida: “no sirve” o la usan con ayuda de familiares.	Alta acogida, mejora vínculos.	Valorado en entornos grupales.	Altamente positiva.	Baja. Se ve como “complicado”.	Valorado para salud y comunicación.

Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos en las encuestas relevadas y programas gubernamentales.

4.2.3.2. Resultados frente a los planes provinciales

Al observar las políticas impulsadas por la provincia de Misiones —como el Plan RAD, Silicon Misiones, los Puntos Digitales, la Escuela de Robótica y Sumá tu Escuela— se advierte que, si bien representan avances significativos en materia de alfabetización digital, su enfoque está orientado principalmente a niños, jóvenes y docentes. Ninguno de ellos presenta un diseño inclusivo específico para adultos mayores, lo cual genera una

invisibilización estructural del grupo etario estudiado (Gobierno de Misiones, 2024; Escuela de Robótica, 2024).

En localidades como Santa Ana, donde la conectividad es deficiente y la digitalización avanza de forma desigual, la ausencia de políticas focalizadas reproduce la exclusión. Los espacios físicos como los Puntos Digitales podrían ser una vía de solución si se les dotara de personal capacitado y programas específicos. Del mismo modo, el efecto multiplicador del Plan RAD podría expandirse hacia capacitaciones comunitarias con enfoque intergeneracional, lo cual no ocurre en la práctica actual (véase Cuadro 2).

Cuadro N° 6: Resultados frente a los planes provinciales

Dimensión	Santa Ana	Plan RAD	Silicon Misiones	Puntos Digitales	Escuela de Robótica	Sumá tu Escuela
Acceso a Dispositivos	Limitado. Más de la mitad no tiene internet ni dispositivos.	No entrega.	Solo en centros tecnológicos.	Tiene PC, pero no siempre activos.	Provee kits educativos.	No entrega directa.
Participación en Talleres / Cursos	10,3% mostró interés.	Formación docente únicamente.	Foco en jóvenes.	Brinda talleres generales.	Abierto a mayores desde 2024.	Apoyo Escolar exclusivamente.
Autonomía en Servicios Públicos	Minima. Dependencia familiar.	No incide.	No enfocado en servicios.	Potencial, pero falta apoyo local.	Iniciativas para adultos en expansión.	No abordado.
Uso de Internet	Muy bajo. WhatsApp y llamadas.	Sin impacto directo.	No dirigido a mayores de manera específica.	Actividades básicas en algunos puntos.	Aumentando con clubes de abuelos.	Sin conexión con TIC.
Percepción de Utilidad	Desconfianza o incomprensión.	No genera percepción.	No promovido entre mayores.	Accesible donde hay continuidad.	Positiva en experiencias recientes.	No impacta en adultos mayores de forma específica.

Fuente: Elaboración propia a partir de documentos oficiales de la provincia de Misiones y relevamientos de esta investigación.

5. CAPITULO IV

5.1. Propuestas

Antes de presentar las propuestas, resulta necesario retomar la hipótesis que orientó este estudio: *las deficiencias en la infraestructura tecnológica, como la falta de acceso a internet y dispositivos adecuados, junto a la escasa capacitación y la ausencia de políticas públicas inclusivas, aumentan significativamente la exclusión digital de los adultos mayores en Santa Ana, Misiones.* A partir de la metodología aplicada y de los resultados obtenidos —que evidenciaron baja alfabetización digital, deficiente conectividad, barreras cognitivas y emocionales, y ausencia de programas focalizados en la tercera edad—, se concluye que esta hipótesis se verifica. Esta constatación constituye el fundamento de las propuestas que se desarrollan a continuación, orientadas a revertir dichas barreras y promover una inclusión digital plena.

En este marco el objetivo es diseñar acciones viables y contextualizadas para Santa Ana, Misiones, que promuevan una inclusión digital real de las personas mayores, respetando sus tiempos, ritmos de aprendizaje y capacidades individuales. Los ejes propuestos son: **alfabetización digital, infraestructura tecnológica, acompañamiento y redes de apoyo, institucionalidad y políticas locales, y participación comunitaria.** Estos ejes abordan barreras específicas identificadas en la investigación y se fundamentan en enfoques desarrollados por autores como Manuel Castells, quien advierte sobre los efectos de la exclusión de las redes digitales en la ciudadanía (1996); Oscar Oszlak, quien señala la necesidad de adaptar las políticas públicas a una ciudadanía diversa (2009); y Bernardo Kliksberg, que subraya el valor de las políticas con contenido ético y humano (2007).

5.1.1. Alfabetización digital

Se propone implementar programas de formación adaptados a la realidad de los adultos mayores de Santa Ana. Esto incluye la creación de **talleres de capacitación** con metodologías pedagógicas amigables (aprendizaje práctico, en pequeños grupos, con explicaciones claras y pausadas), impartidos en espacios accesibles como el centro de jubilados, comedores comunitarios, espacios municipales o la biblioteca local. Estas actividades deben diseñarse teniendo en cuenta los ritmos de aprendizaje de los mayores y sus niveles educativos (muchos tienen escolaridad limitada), tal como recomienda Aguilar-Villanueva. Entre las acciones concretas:

- **Cursos básicos de tecnología:** Talleres presenciales sobre uso de celulares inteligentes, computadoras y redes sociales, enfocados en trámites y comunicación diaria. Se sugiere replicar modelos exitosos de la región, por ejemplo, el programa +Simple (Argentina, 2017) que entregó tablets a jubilados junto con capacitaciones básicas.
- **Material didáctico accesible:** Guías impresas y audiovisuales en lenguaje sencillo, ilustradas con ejemplos prácticos (por ejemplo, cómo utilizar la aplicación del PAMI o cómo realizar pagos en línea). Esto reduce la **ansiedad cognitiva** y el miedo inicial que podrían sentir los participantes.
- **Mentoría intergeneracional:** Establecer un programa de mentoría donde jóvenes voluntarios (estudiantes secundarios y becados municipales) o incluso familiares acompañen de manera personalizada a los mayores durante las clases. Experiencias en América Latina y Europa han demostrado que el voluntariado intergeneracional no solo mejora el aprendizaje tecnológico, sino que también fortalece los vínculos comunitarios y la autoestima de los adultos mayores (Kliksberg, 2007; SENAMA, 2022). Así, niños o nietos podrían “enseñar” a sus

abuelos a usar WhatsApp o buscadores de internet, lo que reduce la dependencia intergeneracional observada en esta investigación. Además, los becados o estudiantes voluntarios también podrían acompañar a aquellas personas mayores que viven solas o no tienen a quién consultar, garantizando que el acceso al conocimiento digital no dependa de contar con una red familiar, y promoviendo la inclusión desde un enfoque solidario y equitativo.

- **Sesiones de refuerzo y seguimiento:** Luego de cada curso, se propone ofrecer acompañamiento continuo mediante encuentros de actualización presenciales y, cuando sea posible, apoyo a distancia. Sin embargo, dado que muchas personas mayores no cuentan con dispositivos, conectividad o habilidades suficientes, estas estrategias deben priorizar modalidades accesibles, como visitas domiciliarias, espacios de consulta comunitarios o tutorías breves. También es fundamental contemplar que algunas presentan **limitaciones físicas o cognitivas**, lo que requiere un seguimiento cercano y adaptado. La evaluación del programa nacional **+Simple** demostró que, sin acompañamiento posterior, los adultos mayores tienden a abandonar el uso de la tecnología, incluso cuando han recibido dispositivos (ANSES, 2018). Por eso, se sugiere conformar un equipo local de facilitadores o voluntarios capacitados que brinden apoyo constante, asegurando que nadie quede excluido por su edad, salud o situación social.
- **Equipamiento focalizado:** Facilitar el acceso a dispositivos con programas de préstamo o subsidios municipales. La experiencia del Plan Ibirapitá en Uruguay mostró que entregar tablets junto con talleres aumenta la autonomía tecnológica de las personas mayores. De modo similar, Santa Ana podría gestionar la donación de equipos o coordinar con ANSES/PAMI la provisión de dispositivos a jubilados locales.

5.1.1.1. Aprender es también incluir

Estas propuestas no sólo buscan enseñar a usar un celular o conectarse a internet. Apuntan a **restablecer la confianza, la autoestima y el sentido de autonomía** de las personas mayores en Santa Ana. La alfabetización digital, entendida así, deja de ser una serie de talleres aislados y se convierte en un **proceso de empoderamiento personal y comunitario**, donde aprender es también sentirse capaz, acompañado y valorado. Este enfoque se alinea con lo planteado por Castells (1996), quien advierte que estar fuera de la red implica quedar fuera de los circuitos de poder y conocimiento; y con Kliksberg (2007), quien sostiene que la inclusión social exige no solo políticas redistributivas, sino también reconocimiento y acompañamiento humano.

Aquí, no se trata solo de estar “conectado”, sino de poder participar activamente en una sociedad que ya es digital, sin depender de otros ni quedar excluido. Tal como señala el saber popular, **“nunca es tarde para aprender”**, sobre todo cuando aprender se vuelve una forma de inclusión y dignificación personal.

5.1.2. Infraestructura tecnológica

El acceso físico y económico a la tecnología es un requisito básico. Se recomienda fortalecer la infraestructura de conectividad y equipamiento en Santa Ana mediante:

- **Espacios públicos tecnológicos:** Implementar “puntos digitales” municipales: salas con computadoras e internet en la sede de la Municipalidad, en centro de salud (CAPS) o en el Centro de Jubilados. Estos centros brindarían acceso gratuito a la red y recibirían mantenimiento periódico. Además, podrían ofrecer consultorías breves (por ejemplo, un funcionario municipal o becado capacitado

en TIC) para resolver consultas puntuales. Esta medida responde al hallazgo de “**escasez de dispositivos adecuados**” en la comunidad.

- **Programas de conectividad domiciliaria:** Propiciar la inclusión de Santa Ana en planes provinciales o nacionales que subsidian internet en hogares de bajos recursos. Por ejemplo, podría ofrecerse una tarifa social para jubilados o desempleados mayores. De esta forma se reduciría el costo de la tecnología (otro factor de exclusión señalado por la UIT), garantizando que los mayores puedan conectarse desde sus casas sin carga económica excesiva.
- **Espacios locales de aprendizaje:** Tomando como referencia la “red de centros de aprendizaje” creada en Misiones (2021), se propone habilitar espacios en escuelas nocturnas, centros comunitarios o salones vecinales donde las personas mayores puedan aprender tecnología de forma tranquila y a su propio ritmo. Estos espacios deberían contar con personal o voluntarios capacitados, que puedan adaptar los horarios y la forma de enseñar según la realidad de cada participante. Es importante considerar que muchas personas mayores tienen tiempos limitados, alguna discapacidad física o responsabilidades familiares, por lo que la flexibilidad y la cercanía son claves para que se sientan cómodos y contenidos.
- **Expansión de la conectividad rural:** Se propone gestionar ante el gobierno provincial, nacional y ante ARSAT (empresa estatal encargada de la infraestructura satelital y de fibra óptica), la extensión de conectividad de calidad a toda la localidad. Aunque planes como *Suma Conectividad* y *Conecta Misiones* han generado avances provinciales, este estudio identificó que Santa Ana aún sufre una grave falta de conectividad domiciliaria, sobre todo en zonas rurales como El Cerro, El Puerto, áreas de campo y monte, donde directamente no hay señal ni acceso estable.

En estos casos, se recomienda desarrollar proyectos de conectividad combinada, articulando con proveedores locales (Cable Color, LatinNet, Arnet) y organismos nacionales como ARSAT. Estos proyectos podrían contemplar:

- **Fibra óptica** para el casco urbano
- **Antenas Wi-Fi comunitarias** en barrios periféricos
- **Internet satelital** en zonas alejadas donde no hay posibilidad de conexión tradicional.

Según los lineamientos del ENACOM y la Secretaría de Innovación Pública, los proyectos de infraestructura deben priorizar a los **adultos mayores** y comunidades vulnerables para evitar la profundización de la brecha digital.

5.1.2.1. Sin señal, no hay derechos

La conectividad ya no es un lujo: es una condición básica para ejercer derechos, informarse, vincularse y mantenerse activo. Sin acceso a internet, las personas mayores de Santa Ana no solo quedan excluidas del mundo digital, sino también de la salud, la educación, la seguridad social y la vida pública. Esta idea ha sido sostenida por organismos internacionales como la CEPAL (2020), que advierte que la brecha digital reproduce y profundiza desigualdades sociales y territoriales si no se aborda con enfoque de derechos. Mejorar la infraestructura no es solo una cuestión técnica; es una apuesta por la equidad territorial y generacional.

Como bien dice el refrán de autor desconocido: “**donde no hay caminos, no llegan las oportunidades**”. Llevar conectividad a cada rincón del pueblo es empezar a construir esos caminos.

5.1.3. *Acompañamiento y redes de apoyo*

La investigación resaltó que los adultos mayores necesitan **acompañamiento personalizado** y redes de contención para vencer barreras emocionales y sociales. Bajo este eje se proponen:

- **Programas de voluntariado tecnológico:** Fomentar alianzas con Asociaciones Civiles locales y Escuelas (por ejemplo, la Escuela Provincial de Educación Técnica N.º 19, la Escuela de Comercio N.º 10, o el Centro Educativo Polimodal N.º 60) para crear brigadas de apoyo. Jóvenes voluntarios podrían visitar el centro de jubilados o asistir a talleres, brindando ayuda práctica con paciencia y empatía. La literatura muestra que el voluntariado intergeneracional fortalece la cohesión social y facilita el aprendizaje, ya que los adultos mayores reciben acompañamiento emocional y técnico, mientras que los jóvenes desarrollan valores solidarios y responsabilidad cívica (Kliksberg, 2007; Rodríguez & Menéndez, 2018; SENAMA, 2022).
- **Sesiones grupales de confianza:** Organizar grupos de estudio permanentes de adultos mayores, donde además de aprender TIC se genere socialización (charlas, juegos digitales, intercambio de experiencias). Actividades regulares como cine digital pueden reducir el aislamiento y mejorar la actitud hacia la tecnología. En estos espacios, las personas mayores con mayor nivel de autonomía digital pueden actuar como mentoras de sus pares, tal como lo promueve el concepto de “envejecimiento activo” (impulsado por la OMS y Kliksberg). Este acompañamiento continuo responde al reclamo frecuente de quienes ya participaron en otros programas, que solicitan “acompañamiento constante y humano” para sostener su autonomía digital.
- **Apoyo psicosocial:** Incluir orientación básica sobre aspectos emocionales en cada curso. Por ejemplo, iniciar las clases conversando sobre expectativas, miedos o dudas. Un enfoque humanista —que reconozca que aprender también implica un

componente afectivo— es esencial para reducir la frustración y la vergüenza al cometer errores. Para ello, se recomienda capacitar a los facilitadores en un trato respetuoso y motivador, así como establecer un servicio de consulta o “línea de apoyo” donde las personas mayores puedan plantear sus dificultades específicas de forma contenida y segura.

- **Articulación con salud y servicios sociales:** Integrar los esfuerzos digitales con el Centro de Atención Primaria de la Salud (CAPS) local y con programas sociales del municipio. Por ejemplo, se podrían aprovechar los controles médicos regulares para difundir información sobre los cursos disponibles, enseñar brevemente cómo consultar recetas electrónicas o cómo solicitar turnos médicos en línea. Esto permitiría que las personas mayores no dependan de terceros ni tengan que desplazarse hasta el hospital o PAMI sólo para gestionar trámites simples, lo cual implica un ahorro significativo en traslados, remises o largas esperas innecesarias. De esta manera, se crea una red que vincula salud, bienestar y tecnología, reforzando la idea de que el uso de las TIC puede contribuir directamente al cuidado de la propia salud (telemedicina, recordatorios de medicación, seguimiento de turnos, etc.).
- **Acompañamiento familiar:** Incentivar la participación de familiares en las actividades formativas. Talleres donde los nietos o hijos aprendan junto a sus mayores generan apoyo emocional y práctico. Además de estrechar lazos, este método ayuda a romper la barrera generacional: los jóvenes aprenden a comunicarse de manera comprensible para sus mayores y estos pierden el temor de preguntar.

5.1.3.1. *Cuidar también es acompañar*

El acompañamiento no es un añadido, sino una condición para que la alfabetización digital sea real y significativa. Estas acciones complementan la formación técnica con un soporte afectivo y humano, ayudando a construir la confianza necesaria para que las personas mayores se animen a explorar el mundo digital sin miedo. Tal como plantea Aguilar Villanueva (1992), las políticas públicas deben contemplar la capacitación y el acompañamiento a los usuarios, ya que el acceso sin apoyo sostenido termina por excluir en lugar de incluir.

Acompañar también es reconocer los tiempos del otro, sus límites y su valor. Como bien recuerda el dicho popular de autor desconocido: **“quien camina acompañado, llega más lejos.”**

5.1.4. *Institucionalidad y políticas locales*

Para garantizar sostenibilidad y alcance, las propuestas deben anclarse en la institucionalidad local:

- **Marco normativo municipal:** El Concejo Deliberante de Santa Ana debería aprobar una ordenanza de inclusión digital de las personas mayores, inspirada en proyectos de ley nacionales y provinciales. Este instrumento legal asignaría recursos presupuestarios, responsabilidades administrativas y mecanismos de coordinación interinstitucional (entre municipio, Provincia, INSSJP/PAMI y otros). Enfatiza la importancia de este eje encontrar la ausencia de normativa específica en Santa Ana, la cual “representa una barrera para la continuidad de los esfuerzos”. Una ordenanza local permitiría institucionalizar las acciones, transformando iniciativas aisladas en políticas sostenibles.

- **Coordinación interinstitucional:** Se propone crear una mesa local de inclusión digital como espacio de planificación, monitoreo y ajuste de las políticas vinculadas a las personas mayores. Este espacio debería estar conformado por referentes del municipio, del Centro de Atención Primaria de la Salud (CAPS), del Centro de Jubilados, de escuelas locales (como la EPET N.º 19, Comercio N.º 10, o el CEP N.º 60), de asociaciones civiles, y eventualmente por representantes de proveedores de conectividad, como LatinNet, Cable Color o Arnet.

También se recomienda incluir a personas mayores como miembros activos, mediante consultas participativas, asambleas o delegados comunitarios, garantizando así que las decisiones reflejen sus necesidades reales y no supuestos técnicos. La participación de múltiples actores permite integrar saberes diversos y aplicar una gestión adaptativa, es decir, una forma flexible de gobernar que se ajusta a los cambios y aprendizajes del proceso (Oszlak, 2009).

- **Gestión de recursos:** Se propone fomentar convenios entre el municipio de Santa Ana, la provincia de Misiones y organismos nacionales para garantizar financiamiento específico destinado a la inclusión digital de las personas mayores. Como antecedentes, el Estado provincial ha impulsado políticas relevantes como el Plan Provincial de Alfabetización Digital (2021) y el programa Suma Conectividad (2017), que podrían ampliarse territorialmente con Santa Ana como proyecto piloto.

A nivel municipal, se recomienda asignar partidas presupuestarias específicas para la contratación de promotores digitales, adquisición de dispositivos en centros comunitarios o financiamiento de espacios de capacitación. Más que un gasto, se trata de una inversión a largo plazo en equidad, autonomía y ciudadanía digital plena para las personas mayores.

- **Capacitación de agentes públicos:** Integrar la inclusión digital de personas mayores como prioridad transversal en la agenda municipal. Esto implica capacitar no solo a docentes o informáticos, sino también a funcionarios, administrativos y agentes de atención al público, incluyendo a quienes trabajan en áreas municipales de servicios, salud o trámites. En la práctica cotidiana, muchas personas mayores acuden a la municipalidad a pedir ayuda para utilizar cajeros automáticos, consultar recibos digitales o gestionar turnos, y no siempre encuentran respuestas empáticas o adecuadas.

Esta situación evidencia que la falta de formación y sensibilidad institucional se traduce en barreras de acceso reales. Tal como plantea Oszlak (1997), el Estado debe ajustar sus políticas públicas para atender las necesidades de una ciudadanía diversa, y eso empieza por formar a quienes las implementan. En el nivel local, esto se traduce en políticas que garanticen que nadie quede afuera por no saber manejar una pantalla.

- **Seguimiento y evaluación:** Establecer indicadores claros de éxito (porcentaje de mayores alfabetizados, encuestas de satisfacción, reducción de la dependencia digital, etc.). Incorporar evaluaciones periódicas permitirá validar qué estrategias funcionan en Santa Ana y corregir aquellas que no alcanzan los objetivos. Este ciclo de monitoreo continuo asegura que las políticas sigan siendo pertinentes y adaptadas, tal como recomienda la gestión pública moderna.

5.1.4.1. Instituciones que cuidan, no dejan a nadie atrás

Estas medidas institucionales no son meras gestiones administrativas: son decisiones políticas que definen si una comunidad incluye o excluye. Traducen propuestas técnicas en compromisos concretos, con recursos, voluntad y permanencia. Tal como plantea Kliksberg

(2007), las políticas públicas deben reconocer las múltiples formas de vulnerabilidad social -entre ellas, la exclusión digital de las personas mayores - y actuar preventivamente para que los avances tecnológicos no se conviertan en nuevas barreras.

En definitiva, se trata de garantizar que la inclusión digital sea reconocida como un derecho ciudadano, y no como un privilegio ocasional. Para eso, hacen falta herramientas legales, voluntad administrativa y, sobre todo, una mirada ética y humana del Estado. Porque como bien dice el refrán de sabiduría popular: **“cuando el Estado llega tarde, los derechos ya se fueron.”**

5.1.5. Participación comunitaria

La comunidad de Santa Ana es un recurso valioso para la inclusión digital. Este eje propone fortalecerla así:

- **Espacios de encuentro multigeneracional:** Organizar ferias tecnológicas, festivales digitales o ciclos de charlas donde adultos mayores, jóvenes, docentes y emprendedores locales se reúnan para aprender unos de otros. Actividades como competencias de fotos digitales, videos familiares, historias de vida o exposiciones de innovación comunitaria integran a los mayores en la vida cultural y tecnológica local. Iniciativas así refuerzan el sentido de pertenencia y demuestran que la tecnología puede servir a la recreación y el orgullo comunitario.
- **Alianzas con organizaciones civiles:** Invitar al Centro de Jubilados, parroquias, asociaciones civiles y espacios culturales a participar activamente en la difusión y ejecución de las actividades tecnológicas. Por ejemplo, el Centro de Jubilados puede ofrecer su sede para las capacitaciones, mientras que la EPET N° 19, la Escuela de Comercio N°10, o el CEP N° 60 podrían aportar estudiantes como tutores digitales.

Incluso, se sugiere formalizar esta participación mediante pasantías o prácticas comunitarias, integradas en los trayectos formativos de las escuelas secundarias, técnicas o de formación docente. De esta manera, los jóvenes no solo contribuyen con sus saberes, sino que también incorporan valores solidarios y experiencia real en terreno. Estas redes permiten compartir recursos, amplificar el impacto de las capacitaciones y construir una dinámica comunitaria sostenida, donde aprender juntos también significa cuidar y acompañar.

- **Campañas de sensibilización:** Difundir en medios locales (radio, prensa, redes sociales comunitarias) mensajes sobre la importancia de la inclusión digital de los mayores. Historias de casos reales de abuelos que usan Internet para comunicarse o realizar trámites generan empatía y visibilizan la problemática. Es crucial desmontar mitos (“mi edad no me permite aprender” o “ya estoy demasiado grande”) resaltando ejemplos de éxito. De este modo se fomenta una cultura de apoyo social: los vecinos comprenden que ayudar a un mayor con la tecnología es un beneficio para toda la comunidad.
- **Fortalecimiento de líderes locales:** Identificar y capacitar a personas adultas mayores voluntarias que asuman un rol activo (por ejemplo, “referentes tecnológicos” por barrio). Estos líderes actuarán como mediadores culturales: conocen bien las características del adulto mayor local (miedos, motivaciones, formas de comunicación) y pueden contribuir a adaptar las iniciativas. Además, su involucramiento da legitimidad comunitaria a los proyectos y refuerza la idea de participación ciudadana en la solución de problemas locales.
- **Educación continua y socialización:** Integrar los contenidos digitales con otras actividades educativas y recreativas ya establecidas (talleres de arte en cerámica, gimnasia para mayores, newcom, alfabetización básica entre otras), de manera que se

aproveche la asistencia regular para impartir conocimientos tecnológicos de forma transversal. También pueden crearse centros de práctica donde los mayores se reúnan periódicamente para usar internet juntos (por ejemplo, buscar recetas o leer noticias), promoviendo así el ejercicio colectivo del aprendizaje.

5.1.5.1. *Tecnología con rostro humano: una comunidad que incluye*

La participación comunitaria no es un complemento, es el corazón de cualquier política de inclusión que aspire a ser sostenible. Al promover que las personas mayores se apropien de las TIC en espacios cotidianos, se transforma la tecnología en una herramienta cercana, útil y significativa. Esta visión coincide con el paradigma del envejecimiento activo, que, según la OMS (2002), implica la posibilidad de continuar participando en la vida social, cultural y económica de la comunidad, con dignidad y autonomía.

Cuando la comunidad se organiza, cuando los adultos mayores se convierten en protagonistas y no en espectadores del cambio digital, se fortalece el tejido social y se democratiza el acceso al conocimiento. Pero para que esto suceda, no alcanza con aulas o dispositivos: hace falta un entorno que legitime y acompañe. Porque como bien dice el refrán popular de autor desconocido: *“nadie aprende en soledad lo que la comunidad no valida.”*

5.2. Conclusión

La investigación muestra que la realidad de los adultos mayores de Santa Ana ante la era digital es heterogénea y compleja. Por un lado, algunos entrevistados evidencian interés y autonomía creciente -como la docente jubilada que utiliza tecnología para informarse y ayudar a otros-, pero muchos enfrentan barreras estructurales muy fuertes: conectividad limitada en zonas rurales, bajos recursos económicos, analfabetismo funcional en algunos casos y temor a las estafas o al cambio tecnológico. Estas barreras producen

sentimientos predominantes de frustración, miedo y resignación, así como una sensación general de “quedar fuera” de una sociedad cada vez más digitalizada. El estudio revela que solo un pequeño porcentaje de los mayores se siente realmente autónomo con la tecnología, y la mayoría depende de familiares o de espacios comunitarios para realizar trámites básicos. Este contraste en las vivencias -desde entusiasmo hasta rechazo total - refleja la diversidad del grupo etario y la urgencia de una respuesta integral.

Estos hallazgos confirman que la gestión pública local debe emerger como respuesta clara y sostenida a esta brecha digital. No basta con iniciativas puntuales; se requiere un compromiso institucional fuerte que integre infraestructura, capacitación y acompañamiento con visión de largo plazo. El Estado tiene un rol protagónico: la normativa internacional vigente, como la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores (Ley 27.360), establece que debe promoverse el acceso de las personas mayores a las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para reducir la brecha digital y aumentar su integración social. En consonancia, este trabajo de investigación enfatiza la necesidad de políticas públicas sostenidas, sensibles y territoriales: planes que se arraiguen en la comunidad de Santa Ana, considerando sus condiciones rurales y socioeconómicas. Por ejemplo, se propone construir un “mapa de inclusión digital” local (siguiendo lineamientos presentes en proyectos legislativos y políticas públicas nacionales o provinciales) para diagnosticar necesidades por barrios o sectores rurales y crear centros comunitarios de alfabetización tecnológica adaptados a cada área.

La alfabetización digital debe verse en Santa Ana como una forma de inclusión social, no como un fin académico. Como señala un estudio de neurociencias sociales, *“la alfabetización digital no solo es una cuestión de aprendizaje, sino de inclusión”* (Fundación INECO, 2022). Ello implica diseñar programas educativos graduales, uso de un lenguaje accesible y apoyo familiar, todo con respeto por el ritmo y la dignidad de los mayores. En

este sentido, el Estado local y los actores comunitarios deben actuar con empatía y creatividad: alianzas intergeneracionales, voluntariados tecnológicos y espacios de práctica en clubes de jubilados son ejemplos de estrategias que humanizan la tecnología.

Considero fundamental articular las propuestas locales con los programas nacionales y provinciales existentes. En el plano nacional, iniciativas como los talleres de ANSES y PAMI, el plan +Simple o los Puntos Digitales ofrecen recursos que pueden aprovecharse y adaptarse a la realidad de Santa Ana. En el ámbito provincial, programas como la Escuela de Robótica, el Plan Suma Conectividad y Conecta Misiones constituyen aliados estratégicos. Integrar estos esfuerzos mediante convenios y coordinación interinstitucional permitiría evitar superposiciones, optimizar recursos y asegurar que las acciones locales estén en sintonía con políticas de mayor escala.

Para garantizar la sostenibilidad, resulta clave institucionalizar los programas mediante ordenanzas municipales, generar presupuestos propios, y formar equipos locales que den continuidad operativa. Asimismo, la cooperación con Nación y Provincia, junto con mecanismos de evaluación periódica, fortalecerá la permanencia en el tiempo y la efectividad de las iniciativas.

En síntesis, los resultados de este trabajo exigen una gestión pública adaptativa y comprometida. No se trata solo de dotar de computadoras o Internet, sino de cultivar la confianza y el sentido de pertenencia de los adultos mayores en el mundo digital. Santa Ana tiene la oportunidad de convertirse en un caso de éxito si se implementan políticas continuas que unan tecnología con un enfoque humano. Solo así se construye un desarrollo inclusivo y equitativo, que honre el derecho de cada persona mayor a participar plenamente en la sociedad del futuro.

“Cuando un abuelo aprende a enviar un mensaje, también recibe uno: el de una sociedad que no lo dejó atrás.”

Gabriela Soledad Pereyra Lorenzo

BIBLIOGRAFÍA

Aguilar Villanueva, L. F. (1993). *El estudio de las políticas públicas*. Ciudad de México: UNAM.

Congreso de la Nación. (2016). *Ley de Protección Integral de los Derechos de las Personas Mayores (Ley N° 27.360)*. Buenos Aires, Argentina: Congreso de la Nación.
Obtenido de <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/265000-269999/269997/norma.htm>

Dussel, I. (2017). *Tecnología, equidad y gestión pública*. Buenos Aires, Argentina: Teseo.

Oszlak, O. (2009). *Gestión pública y Estado en Argentina*. Benos Aires, Argentina: CLACSO.

Oszlak, O. (2020). *El estado en la era exponencial* (Vol. 1ª edición). Buenos Aires: Instituto Nacional de la Administración Pública. Obtenido de <https://clad.org/wp-content/uploads/2020/07/OSCAR-OSZLAK-El-Estado-en-la-era-de-la-exponencial.pdf>

Agencia de Gobierno Electrónico y Sociedad de la Información y del Conocimiento (AGESIC). (2020). *Plan Ibirapitá: Inclusión digital de personas mayores*. Montevideo. Obtenido de <https://www.gub.uy/agesic/comunicacion/publicaciones/plan-ibirapita-inclusion-digital-personas-mayores>

Aguilar Villanueva, L. F. (2020). *Problemas públicos y agenda de gobierno*. Ciudad de México: Fondo de Cultura Económica.

ANSES. (Mayo de 2022). *Conectar Igualdad a 11 años de su creación*. Obtenido de https://www.anses.gob.ar/sites/default/files/2022-05/DT_Conectar%20Igualdad.pdf

ANSES y ENACOM. (2017). *Programa +Simple*. Buenos Aires: Secretaría de Gobierno de Modernización. Obtenido de <https://www.argentina.gob.ar>

Argentina, Presidencia de la Nación. (2007). *Plan Mi PC*. Buenos Aires, Argentina: Presidencia de la Nación Argentina. Obtenido de <https://www.argentina.gob.ar>

Becerra, M. (2019). *Brecha digital y acceso equitativo*. Buenos Aires, Argentina: CLACSO.

Becerra, M. (2019). *Brecha digital y políticas públicas en América Latina*. Buenos Aires: Siglo XXI Editores.

Buenos Aires Ciudad. (2018). *Más de 40.000 adultos mayores recibieron tablets del programa +Simple*. Obtenido de Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires: <https://www.buenosaires.gob.ar/noticias/40600-adultos-mayores-ya-disfrutan-de-sus-nuevas-tablets-0>

Cámara de Representantes de la Provincia de Misiones. (2021). *Proyecto de Ley de Alfabetización Digital para Amas de Casa y Personas Mayores*. Proyecto de ley. Obtenido de <https://www.diputadosmisiones.gov.ar/>

Cámara de Representantes de la Provincia de Misiones. (2024). *Proyecto de Ley de Formación Tecnológica para Adultos Mayores*. Obtenido de <https://www.diputadosmisiones.gov.ar/nuevo/archivos/proyectos/P64811.pdf>

Cámara de Representantes de la Provincia de Misiones. (2024). *Proyecto de Ley de Formación Tecnológica para Adultos Mayores*. Posadas, Misiones. Obtenido de <https://www.diputadosmisiones.gov.ar>

Casa Rosada. (9 de AGOSTO de 2018). Obtenido de El Plan Nacional de Inclusión Digital ya capacitó a 100.000 personas: <https://www.casarosada.gob.ar/gobierno-informa/43174-el-plan-nacional-de-inclusion-digital-ya-capacito-a-100-000-personas>

- Centeno, M., Iacovino, R., & Bonatti, R. (2017). Políticas públicas con enfoque territorial: estrategias para el impulso del desarrollo endógeno y la gobernanza multi-escalar en la ruralidad argentina. *Revista de Ciencias Sociales*, ILPES-CEPAL. Obtenido de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44845/1/S1900472_es.pdf
- CEPAL. (2021). *Estudios sobre inclusión digital en América Latina y el Caribe*. Santiago, Chile: CEPAL. Obtenido de <https://www.cepal.org>
- CONICET. (2022). *Migración interna y envejecimiento en poblaciones rurales de Argentina*. Buenos Aires: Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas.
- Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad*. (2006). Nueva York: Naciones Unidas. Obtenido de https://www.un.org/disabilities/documents/convention/convention_accessible_pdf.pdf
- CorLab. (2023). *Informe Menos brecha, más comunidad: Inclusión digital con personas adultas mayores*. Obtenido de <https://corlab.cordoba.gob.ar/wp-content/uploads/2023/11/Informe-Menos-Brecha-Mas-Comunidad-2023.pdf>
- Creswell, J., & Plano Clark, V. (2018). *Diseños de investigación mixtos: Principios y procedimientos* (2.^a ed.). Madrid: Morata.
- Enfoque Misiones. (2022). *Informe de impacto del programa Misiones Conectada*. Posadas: Enfoque Misiones. Obtenido de <https://enfoquemisiones.com>
- Ente Provincial de Telecomunicaciones (EPRAC). (2023). *Conecta Misiones*. Posadas, Misiones, Argentina: Gobierno de Misiones. Obtenido de <https://www.misiones.gob.ar>

- Fanjul, S., & Lopez, M. (2023). Inclusión digital de personas mayores: barreras y facilitadores. *Revista Digital de Ciencias Sociales*, 13(1), 55–72. Obtenido de https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2215-26442023000100350
- Ferrer, A. (1986). *El estado y la política económica en Argentina*. Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica.
- Flick, U. (2015). *Introducción a la investigación cualitativa* (5.ª ed.). Madrid: Morata.
- Fundación Conecta Mayor. (2024). *Programa de empoderamiento digital*. Obtenido de Conecta Mayor: <https://conectamayor.cl/proyectos/programa-de-empoderamiento-digital/>
- Fundación Conecta Mayor. (2024). *Programa de Empoderamiento Digital*. Obtenido de <https://conectamayor.cl/proyectos/programa-de-empoderamiento-digital/>
- Gobierno de Chile. (2024). *Estudio sobre la percepción de los adultos mayores respecto a la tecnología*. Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones. Obtenido de <https://www.mtt.gob.cl/archivos/37173>
- Gobierno de Misiones. (2012). *Programa Misionero de Inclusión Digital*. Posadas, Argentina: Gobierno de Misiones. Obtenido de <https://www.misiones.gob.ar>
- Gobierno de Misiones. (2017). *Plan Suma Conectividad Misiones*. Posadas, Misiones, Argentina: Gobierno de Misiones. Obtenido de <https://www.misiones.gob.ar>
- Gobierno de Misiones. (2018). *Programa de Inclusión Digital para Adultos Mayores*. Posadas: Gobierno de Misiones. Obtenido de <https://www.misiones.gob.ar/>
- Gobierno de Misiones. (2021). *Programa Provincial de Alfabetización Digital*. Posadas, Misiones, Argentina: Ministerio de Educación de Misiones. Obtenido de <https://www.misiones.gob.ar>

- Hernandez Salazar, P. (2023). *Inclusión digital de personas adultas mayores*. Montevideo: Instituto de Información, Facultad de Información y Comunicación, Universidad de la República. Obtenido de http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2301-13782023000200303
- Hernandez Sampieri, R., Cillado, C., & Lucio, P. (2021). *Metodología de la investigación* (7.^a ed.). Mexico: McGraw-Hill.
- INDEC. (2022). *Censo Nacional de Población, Hogares y Viviendas 2022: Indicadores demográficos por sexo y edad*. Buenos AIRES: Instituto Nacional de Estadística y Censos.
- INDEC. (2022). *Condiciones habitacionales y acceso a servicios en Misiones: Informe del Censo 2023*. Posadas: Instituto Provincial de Estadística y Censos de Misiones.
- INDEC. (2021). *Acceso y uso de tecnologías de la información y la comunicación. Cuarto trimestre de 2021*. Obtenido de https://www.indec.gob.ar/uploads/informesdeprensa/mautic_05_22843D61C141.pdf
- Instituto Nacional de Estadística y Censos (INDEC). (2014). *Accesos a Internet - Tercer trimestre de 2014*. Instituto Nacional de Estadística y Censos, Buenos Aires . Obtenido de https://www.indec.gob.ar/uploads/informesdeprensa/internet_12_14.pdf
- Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores (INAPAM). (2024). *Alfabetización digital y envejecimiento activo*. Obtenido de Gobierno de México: <https://www.gob.mx/inapam/articulos/alfabetizacion-digital-y-envejecimiento-activo>
- Instituto Provincial de Estadística y Censos (IPEC). (2022). *Población y Viviendas por municipio en Misiones*. Posadas: IPEC. Obtenido de

<https://www.ipec.misiones.gov.ar/wp-content/uploads/2024/07/IPEC-Misiones-Poblacion-y-Viviendas-por-municipio-CNPHyV-2022.pdf>

Jefatura de Gabinete y ENACOM. (2020). *Plan Federal de Inclusión Digital*. Buenos Aires:

Jefatura de Gabinete. Obtenido de <https://www.argentina.gob.ar/>

Kliksberg, B. (2004). *Más ética, más desarrollo: La corrupcion y los desafios eticos en America latina*. Buenos Aires: Fondo de Cultura Economica.

Kliksberg, B. (2007). *Hacia una gestion publica con equidad*. Buenos Aires: CLACSO.

Kliksberg, B. (2007). *La exclusión digital: Un nuevo desafío para la equidad en America Latina*. Buenos Aires: Siglo XXI Editores.

Kliksberg, B. (2015). *Hacia la inclusión digital: Enseñanzas de Conectar Igualdad*. . Argentina: Ediciones Granica.

Lago Martinez, s., Glender, M., & Mendez, A. (2016). *Políticas de inclusión digital en Argentina y el Cono Sur: Cartografía, perspectivas y problemáticas* (Vol. 2). Brasil: Universidade Federal de Pernambuco. Obtenido de <https://www.aacademica.org/martin.ariel.gendler/27>

Manuel, C. (1996). *La era de la información: Economía, sociedad y cultura. Volumen I: La sociedad red*. Madrid, España: Alianza Editorial. Obtenido de https://amsafe.org.ar/wp-content/uploads/Castells-LA_SOCIEDAD_RED.pdf

México, G. d. (2019). *Adulto Mayor Digital*. Ciudad de México: Gobierno de la Ciudad de México. Obtenido de <https://www.cdmx.gob.mx>

Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación. (2018). *Inclusión Digital de Personas Mayores en Brasil*. Brasilia, Brasil: Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación. Obtenido de <http://www.mcti.gov.br>

- Ministerio de Desarrollo Social y Familia (SENAMA). (2024). Obtenido de Gobierno de Chile: <https://www.senama.gob.cl/noticias/senama-finaliza-ejecucion-de-32-talleres-de-inclusion-digital-para-personas-mayores-de-todo-el-pais>
- Misiones, C. d. (2022). *Ley XIX – N.º 41: Derechos de las Personas Mayores (Antes Ley 3920)*. Misiones: Digestoría de Misiones. Obtenido de <https://digestomisiones.gob.ar>
- Misiones, G. d. (2023). *Conecta Misiones: Expansión de infraestructura digital en comunidades rurales*. Posadas: Ente Provincial de Telecomunicaciones (EPRAC).
- Modernización, M. d. (2010). *Plan Nacional de Inclusión Digital*. Buenos Aires, Argentina: Ministerio de Modernización. Obtenido de <https://www.argentina.gob.ar>
- Municipalidad de Posadas. (2020). *Plan de Inclusión Digital Posadas*. Posadas, Misiones, Argentina: Municipalidad de Posadas. Obtenido de <https://www.posadas.gob.ar>
- Municipalidad de Santa Ana. (2019). *Ordenanza N.º 41/2019 . Código de Ordenamiento Urbano y Boletín Oficial Municipal Digital*. Santa Ana, Misiones. Obtenido de <https://www.boletindigital.misiones.gov.ar/boletines/15201.pdf>
- Municipalidad de Santa Ana. (2020). *Ordenanza N.º 21/2020. Boletín Oficial Municipal Digital*. Santa Ana, Misiones. Obtenido de <https://www.boletindigital.misiones.gov.ar/boletines/15223.pdf>
- Organización de los Estados Americanos (OEA). (2015). *Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores*. Organización de los Estados Americanos (OEA).
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (2002). *Envejecimiento activo: Un marco político*. Ginebra: Organización Mundial de la Salud. Obtenido de https://www.who.int/ageing/publications/active_ageing/es/

- Oszlak, O. (1997). *Estado y sociedad: ¿Nuevas reglas de juego?* Buenos Aires, Argentina: Instituto Nacional de Administración Pública (INAP). Obtenido de <https://repositorio.inap.gob.ar/bitstream/handle/123456789/160/Oszlak1997.pdf>.
- Oszlak, O. (1997). *La formación del Estado argentino*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Planeta. Obtenido de <https://isp-sal.infod.edu.ar/sitio/wp-content/uploads/2020/03/015-Oszlak.pdf>
- Oszlak, O. (1997). *Reflexiones sobre la formación del Estado*. Buenos Aires: Centro Editor de América Latina.
- Oszlak, O., & Bellomo, S. (2020). *Desafíos de la administración pública en el contexto de la Revolución 4.0*. Buenos Aires, Argentina: Fundación Konrad Adenauer. Obtenido de https://www.kas.de/documents/287460/4262432/desafios_revolucion_4_0.pdf
- PAMI. (2021). *Programa PAMI - Inclusión Digital*. Buenos Aires: PAMI. Obtenido de <https://www.pami.org.ar/inclusion-digital>
- Pellini, C. (2008). *Iniciativas de inclusión digital en comunidades rurales*. Posadas: Editorial de la Universidad Nacional de Misiones.
- Pérez Balch, C. (2005). *Modernización del Estado y gestión pública en América Latina*. Buenos Aires: UNAM.
- Pérez Balch, C., & Pellini, C. (2005). *Políticas de inclusión digital en contextos rurales*. Buenos Aires: Editorial UNAM.
- Republica Argentina. (2009). *Ley de Servicios de Comunicación Audiovisual (Ley N° 26.522)*. Buenos Aires, Argentina: Congreso de la Nación. Obtenido de <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/155000-159999/158649/norma.htm>

- Republica Argentina. (2014). *Ley Argentina Digital (Ley N° 27.078)*. Buenos Aires, Argentina: Boletín Oficial de la República Argentina. Obtenido de <https://www.boletinoficial.gob.ar/>
- República Argentina. (2016). *Ley de Acceso a la Información Pública (Ley N° 27.275)*. Buenos Aires: Boletín Oficial de la República Argentina. Obtenido de <https://www.boletinoficial.gob.ar/>
- Republica Argentina. (2016). *Ley de Protección Integral de los Derechos de las Personas Mayores (Ley 27.360)*. Buenos Aires: Boletín Oficial de la República Argentina. Obtenido de <https://www.boletinoficial.gob.ar/>
- Rodriguez, M., & Barbaro, M. (2018). *Programas de educación digital en la provincia de Misiones*. Buenos Aires: Hipertextos. Obtenido de <https://revistas.unlp.edu.ar/hipertextos/article/view/10>
- Sampieri, R. (2010). *Metodología de la investigación (5.ª ed.)* (Vol. 5ta edicion). (S. d. McGraw-Hill/Interamericana Editores, Ed.) Mexico D.F.
- Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista, L. P. (2006). *Metodología de la investigación*. Mexico: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Subsecretaría de Educación Disruptiva, Innovación e Investigación. (2024). *Ruta hacia la Alfabetización Digital: más de 670 docentes misioneros participaron del primer módulo*. posadas: Gobierno de Misiones. Obtenido de <https://www.sediimisiones.edu.ar/novedad/con-la-asistencia-de-mas-de-600-docentes-la-subsecretaria-de-educacion-disruptiva-presenta>
- Transformar nuestro mundo: la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible*. (Nueva York). 2015: Naciones Unidas. Obtenido de <https://sdgs.un.org/2030agenda>

- UNESCO. (2021). *Informe sobre alfabetización mediática e informacional en la era digital*. Paris: Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. Obtenido de <https://es.unesco.org/themes/alfabetizacion-mediatica-informacional/curriculum-profesores>
- Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT). (2003). *Declaración de Principios de Ginebra: Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información*. Ginebra: Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT). Obtenido de <https://www.itu.int/wsis/docs/geneva/official/dop.html>
- Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT). (2021). *Informe sobre la brecha digital y la inclusión digital*. Ginebra: UIT. Obtenido de <https://www.itu.int>
- United Nations University. (2022). *Informe sobre inclusión digital: Análisis de políticas públicas en América Latina*. Bonn: UNU. Obtenido de <https://collections.unu.edu/eserv/UNU%3A8911/digital-inclusion-report-2022-spanish.pdf>
- Van Dijk, J. (2005). *The Deepening Divide: Inequality in the Information Society*. SAGE .
- Weber, M. (2002). *Economía y sociedad: Esbozo de sociología comprensiva*. Fondo de Cultura Económica. (Obra original publicada en 1922).
- Welschinger, L. (2017). Las netbooks llegan a la escuela: análisis etnográfico del Programa Conectar Igualdad en una institución educativa de La Plata. *Revista de Estudios Sociales*, págs. 59(3), 83–97.

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE MISIONES**

Formulario de autorización para la publicación de Tesis

1. Identificación del material bibliográfico [] Tesis Doctoral [X] Tesis Magíster

2. Identificación del documento / autor

Programa de posgrado	Maestría en Gestión Pública
Área de conocimiento	Ciencias Sociales

3. Identificación Institucional

Título	Desafíos y Oportunidades de la Inclusión Digital en la Tercera Edad en Santa Ana, Misiones.
Autor	Pereyra Lorenzo Gabriela Soledad
Tipo y N° de documento	DNI N°: 31.077.304
Director	Dip Juan Antonio
Tipo y N° de documento	DNI N°: 28.137.796
N° de páginas	171

Fecha de defensa: 24 / 09 /25

Fecha de entrega del archivo: 17 / 09 /2025

4. Información de acceso al documento

Autorizo Publicación

[X] SI

[] NO

En la calidad de titular de los derechos de autor de la mencionada publicación, **autorizo** a la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Misiones, a **publicar, sin resarcimiento de derechos de autor**, conforme a las condiciones arriba indicadas, en medio electrónico, en la red mundial de computadoras, en la biblioteca de la Facultad de Ciencias Económicas y sitios en la que ésta última haya otorgado licencias, para fines de lecturas, impresión y/o descarga por Internet, **a título de divulgación de la producción científica generada por la Universidad**, a partir de la fecha.-

Se deslindará a la Facultad de Ciencias Económicas y a la Universidad Nacional de Misiones de toda responsabilidad legal que surgiera por reclamos de terceros que invoquen la autoría de la obra de tesis cuya publicación se efectúe.-

Además se le informa que Ud. puede registrar su trabajo de investigación en el Registro de la Propiedad Intelectual, no siendo responsable la Universidad Nacional de Misiones y/o Facultad de Ciencias Económicas por la pérdida de los derechos de autor por falta de realización del trámite ante la autoridad pertinente.-

Asimismo, notificamos que para obtener el título de "Patente de Invención" es necesario presentar la solicitud de patente dentro del año de publicación o divulgación. (art. 5 Ley 24.481).-


Firma del Autor

Posadas, Misiones
Lugar

17 /09 / 2025
Fecha

ANEXOS

Archivo Fotográfico



Listado De Encuesta y material complementario

El presente anexo contiene el registro de las personas adultas mayores que participaron voluntariamente en la encuesta realizada en la localidad de Santa Ana, Misiones. Se incluye un identificador de caso, el rango etario y el género, respetando en todo momento la confidencialidad y evitando la exposición de datos sensibles.

Todas las personas mencionadas en esta lista brindaron su consentimiento verbal para participar en el estudio, luego de haber sido informadas de forma clara y accesible sobre los objetivos académicos del mismo. Su participación fue totalmente voluntaria.

En aquellos casos donde se realizaron fotografías o grabaciones audiovisuales, esto se hizo únicamente con consentimiento explícito, es decir, con aceptación clara, consciente y expresada al momento de la interacción.

El resguardo de estos materiales se encuentra bajo la custodia exclusiva d la autora.

ID Caso	Apellido e Inicial	Rango Etario	Género
1	Aguirre E.	Mas de 80	Masculino
2	Acosta F.	Mas de 80	Masculino
3	Acosta G.	60-65	Femenino
4	Acosta J.	66-70	Masculino
5	Acosta M.	60-65	Femenino
6	Acosta S.	66-70	Femenino
7	Acosta J.	66-70	Femenino
8	Acuña P.	66-70	Femenino
9	Acuña I.	Mas de 80	Masculino
10	Aguilera B.	60-65	Masculino
11	Aguilera M.	60-65	Femenino
12	Aguilera R.	71-75	Femenino
13	Alegre B.	66-70	Femenino
14	Alfonso R.	71-75	Masculino
15	Altamirano O.	71-75	Femenino
16	Altamirano O.	71-75	Femenino
17	Alves Do Reis A.	60-65	Masculino
18	Alvez A.	66-70	Masculino
19	Alvez Da Luz I.	66-70	Masculino
20	Alvez Da Luz R.	66-77	Masculino
21	Alvez De Olivera G.	71-75	Masculino
22	Alvez Do Reis I.	71-75	Femenino
23	Alvez Do Reis C.	60-65	Femenino
24	Alvez Galarza M.	66-70	Femenino
25	Amaral G.	60-65	Femenino
26	Amaral Z.	60-65	Femenino
27	Isaac A.	60-65	Masculino
28	Antunez L.	76-80	Masculino
29	Antunez O.	71-75	Femenino
30	Antunez Pires J.	Mas de 80	Masculino
31	Aquino B.	60-65	Femenino
32	Aquino R.	Mas de 80	Masculino
33	Aranda L.	71-75	Femenino
34	Arce O.	60-65	Masculino
35	Arguello A.	60-65	Femenino
36	Arias E.	Mas de 80	Femenino
37	Armando J.	66-70	Femenino
38	Avellaneda E.	Mas de 80	Femenino

39	Ayala M.	66-77	Masculino
40	Ayala C.	76-80	Femenino
41	Ayala J.	76-80	Masculino
42	Baez C.	60-65	Femenino
43	Baez I.	71-75	Femenino
44	Baez J.	60-65	Masculino
45	Baez L.	Mas de 80	Masculino
46	Baez N.	60-65	Femenino
47	Baez N.	66-70	Femenino
48	Balbuela N.	66-70	Masculino
49	Balbuena C.	71-75	Masculino
50	Bareiro O.	Mas de 80	Masculino
51	Barrios F.	60-65	Masculino
52	Basares D.	Mas de 80	Masculino
53	Basquez S.	60-65	Masculino
54	Bazzocco M.	76-80	Masculino
55	Bazzocco N.	Mas de 80	Femenino
56	Beneman I.	Mas de 80	Femenino
57	Benitez I.	76-80	Masculino
58	Benitez R.	76-80	Masculino
59	Boiux I.	60-65	Femenino
60	Boneto Torres O.	76-80	Masculino
61	Bozou D.	66-70	Masculino
62	Britez M.	60-65	Femenino
63	Bruno D.	76-80	Femenino
64	Buck M.	66-70	Masculino
65	Buera N.	76-80	Masculino
66	Caballero B.	60-65	Femenino
67	Caballero V.	Mas de 80	Femenino
68	Cabrera D.	60-65	Femenino
69	Cabrera L.	66-70	Femenino
70	Campo Aranda M.	60-65	Masculino
71	Cardozo B.	66-70	Femenino
72	Cardozo F.	60-65	Masculino
73	Cariaga O.	66-70	Masculino
74	Castillo J.	66-70	Masculino
75	Castro F.	76-80	Femenino
76	Castro E.	76-80	Femenino
77	Castro V.	71-75	Masculino
78	Celestino R.	Mas de 80	Femenino
79	Cerdan C.	60-65	Femenino
80	Chamorro B.	60-65	Femenino
81	Chauveaux F.	Mas de 80	Masculino

82	Chauveaux v.	60-65	Masculino
83	Chavez F.	76-80	Femenino
84	Coito N.	60-65	Femenino
85	Congo Cerdan F.	Mas de 80	Masculino
86	Contreras G.	60-65	Femenino
87	Coria A.	71-75	Masculino
88	Correa A.	Mas de 80	Masculino
89	Correa C.	66-70	Masculino
90	Correa E.	Mas de 80	Femenino
91	Correa G.	Mas de 80	Masculino
92	Correa S.	Mas de 80	Femenino
93	Cuba E.	76-80	Masculino
94	Da Silva H.	66-77	Femenino
95	Da Silva J.	Mas de 80	Femenino
96	De Almeyda E.	Mas de 80	Masculino
97	De Almeyda A.	71-75	Femenino
98	De Cruz J.	71-75	Masculino
99	De Lima E.	71-75	Femenino
100	De Lima N.	71-75	Femenino
101	De Lima R.	60-65	Masculino
102	De Los Santos E.	66-70	Femenino
103	De Los Santos Z.	60-65	Femenino
104	De Pedro R.	66-77	Masculino
105	Del Valle C.	60-65	Femenino
106	Delevec R.	76-80	Masculino
107	Dos Santos A.	66-70	Masculino
108	Dos Santos A.	66-70	Masculino
109	Dos Santaos C.	60-65	Masculino
110	Dos Santos C.	60-65	Femenino
111	Dos Santos D.	Mas de 80	Masculino
112	Dos Santos J.C.	60-65	Masculino
113	Dos Santos V.	71-75	Masculino
114	Dowak A.	76-80	Masculino
115	Dutto A.	60-65	Masculino
116	Eduarte E.	66-70	Masculino
117	Encina S.	71-75	Femenino
118	Erlt Fringer A.	76-80	Masculino
119	Espindola O.	71-75	Masculino
120	Falcon T.	66-70	Masculino
121	Fernandes M.	66-70	Femenino
122	Ferreyra J.	60-65	Femenino
123	Ferreyra S.	66-70	Femenino
124	Ferreyra T.	66-70	Masculino

125	Flores R.	Mas de 80	Masculino
126	Fores D.	71-75	Masculino
127	Fuque B.	Mas de 80	Femenino
128	Galarza E.	60-65	Femenino
129	Galarza J.	60-65	Masculino
130	Galarza P.	Mas de 80	Femenino
131	Galeano A.	60-65	Masculino
132	Galeano R.	76-80	Femenino
133	Garcia R.	71-75	Masculino
134	Garicoy L.	76-80	Femenino
135	Garrido L.	Mas de 80	Masculino
136	Garrido M.	71-75	Masculino
137	Gasano C.	66-70	Femenino
138	Gianoglio G.	66-70	Femenino
139	Gomez A.	60-65	Femenino
140	Gomez A.	Mas de 80	Femenino
141	Gomez A.	66-70	Masculino
142	Gomez A.	76-80	Femenino
143	Gomez Lopez F.	66-77	Masculino
144	Gonzales S.	66-77	Masculino
145	Gonzalez M.	66-70	Femenino
146	Gonzalez D.	71-75	Femenino
147	Gonzalez F.	71-75	Masculino
148	Gonzalez S.	60-65	Femenino
149	Gonzalez S.	Mas de 80	Femenino
150	Gonzalez P.	60-65	Femenino
151	Grunwald L.	60-65	Femenino
152	Gularte D.	66-70	Femenino
153	Gunther J.	60-65	Masculino
154	Haag P.	76-80	Femenino
155	Hipolito J.	71-75	Masculino
156	Holzbach L.	Mas de 80	Femenino
157	Insaurrealde V.	71-75	Masculino
158	Isaac E.	71-75	Masculino
159	Isaac J.	66-70	Masculino
160	Isaac M.	Mas de 80	Masculino
161	Isaac W.	71-75	Masculino
162	Izabetti A.	66-70	Masculino
163	Johannson I.	66-70	Femenino
164	Keller A.	71-75	Masculino
165	Kit M.	71-75	Masculino
166	Kramer H.	60-65	Femenino
167	Krieger M.	60-65	Femenino

168	Krieger N.	71-75	Femenino
169	Larre S.	71-75	Femenino
170	Laurenzo I.	60-65	Femenino
171	Leiva F.	66-70	Masculino
172	Lemes C.	66-70	Masculino
173	Leste I.	Mas de 80	Femenino
174	Lombardini C.	76-80	Masculino
175	Lopez L.	60-65	Femenino
176	Lorenzo A.	71-75	Femenino
177	Lucila S.	60-65	Femenino
178	Luis g.	60-65	Masculino
179	Machado Neto N.	60-65	Femenino
180	Machado Ortiz C.	76-80	Masculino
181	Makrucz D.	71-75	Femenino
182	Mandagaran A.	71-75	Femenino
183	Mareco N.	71-75	Femenino
184	Maria C.	66-70	Femenino
185	Marques A.	60-65	Femenino
186	Marquez O.	71-75	Masculino
187	Martinez L.	60-65	Femenino
188	Martinez A.	76-80	Masculino
189	Medina S.	60-65	Masculino
190	Mereles M.	60-65	Femenino
191	Meza J.	Mas de 80	Femenino
192	Mezzeti D.	76-80	Femenino
193	Mijangos C.	76-80	Femenino
194	Mijangos M.	76-80	Femenino
195	Mijangos C.	71-75	Masculino
196	Mijimi N.	66-70	Femenino
197	Mojsiuk M.	66-70	Femenino
198	Mongelo L.	Mas de 80	Masculino
199	Mongelo L.	Mas de 80	Masculino
200	Mongelo A.	66-70	Femenino
201	Montenegro M.	60-65	Femenino
202	Montenegro E.	71-75	Femenino
203	Montenegro O.	66-70	Masculino
204	Montiel A.	66-70	Femenino
205	Montiel D.	66-70	Femenino
206	Montiel O.	66-70	Masculino
207	Monzon M.	71-75	Femenino
208	Morales A.	76-80	Femenino
209	Nardon I.	60-65	Femenino
210	Navarro C.	66-70	Masculino

211	Navarro T.	60-65	Femenino
212	Neris E.	66-70	Femenino
213	Neriz F.	60-65	Femenino
214	Neriz N.	60-65	Femenino
215	Neu J.	71-75	Masculino
216	Neubauer A.	76-80	Masculino
217	Nuñez G.	Mas de 80	Femenino
218	Nuñez J.	76-80	Femenino
219	Nuñez J.	60-65	Masculino
220	Nuñez O.	76-80	Femenino
221	Nuñez Y.	71-75	Femenino
222	Olivera A.	Mas de 80	Femenino
223	Olivera G.	66-70	Masculino
224	Olivera N.	60-65	Femenino
225	Olivera O.	71-75	Femenino
226	Olivera Rosa M.	60-65	Femenino
227	Orrego B.	66-70	Femenino
228	Pablo K.	66-70	Masculino
229	Paredes B.	Mas de 80	Femenino
230	Pedrozo R.	66-70	Femenino
231	Pereyra L.	76-80	Masculino
232	Pereyra D.	71-75	Masculino
233	Perez H.	60-65	Masculino
234	Perez L.	60-65	Masculino
235	Pesoa D.	60-65	Femenino
236	Pintos R.	60-65	Masculino
237	Pintos M.	Mas de 80	Masculino
238	Piñeyro C.	66-70	Masculino
239	Piñeyro j.	71-75	Masculino
240	Portillo I.	76-80	Femenino
241	Posdeley L.	76-80	Masculino
242	Quintana T.	76-80	Femenino
243	Ramirez C.	71-75	Femenino
244	Ramirez M.	Mas de 80	Femenino
245	Recalde E.	60-65	Femenino
246	Reiman B.	Mas de 80	Masculino
247	Rios F.	76-80	Masculino
248	Riquelme G.	66-70	Femenino
249	Riquelme D.	60-65	Masculino
250	Rivero R.	Mas de 80	Masculino
251	Rodriguez D.	60-65	Femenino
252	Rodriguez J.	66-70	Masculino
253	Rodriguez A.	60-65	Masculino

254	Rodriguez M.	Mas de 80	Femenino
255	Rodriguez S.	60-65	Femenino
256	Rojas D.	60-65	Femenino
257	Rojas M.	60-65	Femenino
258	Rojas M.	71-77	Masculino
259	Romero A.	66-70	Femenino
260	Rosa Gonzales N.	60-65	Femenino
261	Salazar A.	76-80	Masculino
262	Salazar M.	Mas de 80	Femenino
263	Scher R.	66-70	Masculino
264	Schweizer A.	71-75	Masculino
265	Sena V.	76-80	Masculino
266	Sequeira V.	Mas de 80	Femenino
267	Serp B.	Mas de 80	Masculino
268	Servin R.	Mas de 80	Masculino
269	Sieslik L.	60-65	Femenino
270	Silva A.	60-65	Femenino
271	Silvero D.	Mas de 80	Femenino
272	Sosa Chamorro M.	76-80	Femenino
273	Sosa Chamorro Z.	Mas de 80	Femenino
274	Sosa E.	60-65	Femenino
275	Sosa F.	66-70	Femenino
276	Sosa I.	66-70	Masculino
277	Sosa M.	Mas de 80	Masculino
278	Sosa N.	66-70	Femenino
279	Sosa A.	66-77	Femenino
280	Sthut F.	66-70	Masculino
281	Suarez B.	71-75	Femenino
282	Svancara D.	60-65	Masculino
283	Tebes I.	60-65	Femenino
284	Torrente R.	60-65	Masculino
285	Valiente A.	66-70	Femenino
286	Valiente C.	60-65	Femenino
287	Valiente E.	71-75	Femenino
288	Valiente V.	66-70	Masculino
289	Vallejos N.	60-65	Femenino
290	Vega V.	66-70	Masculino
291	Velazquez J.	Mas de 80	Masculino
292	Velazquez M.	66-70	Masculino
293	Vera B.	60-65	Femenino
294	Vera Segovia M.	66-70	Femenino
295	Veron N.	66-70	Femenino
296	Veron L.	66-70	Masculino

297	Viana Da Silva M.	Mas de 80	Masculino
298	Villalba E.	66-77	Femenino
299	Zacarias A.	60-65	Femenino
300	Zamboni L.	76-80	Masculino

Nota. Elaboración propia. Los nombres fueron representados por apellido e inicial del nombre, respetando criterios de confidencialidad.

Fragmentos de entrevistas realizadas

El presente anexo reúne fragmentos seleccionados de las entrevistas realizadas a personas adultas mayores residentes en la localidad de Santa Ana, Misiones, como parte del trabajo de campo de esta investigación. Las entrevistas fueron filmadas con consentimiento explícito, y se presentan de forma transcrita, preservando la identidad de las personas mediante un sistema de codificación con el apellido y la inicial del nombre.

En cada caso se indica el género y la edad declarada, respetando en todo momento los principios éticos de confidencialidad, dignidad y voluntariedad. Los testimonios aquí incluidos expresan percepciones, vivencias y barreras en relación con el uso de tecnologías digitales, y constituyen un insumo fundamental para la comprensión del fenómeno de la exclusión digital en la tercera edad.

Estos fragmentos fueron seleccionados por su relevancia para los ejes de análisis trabajados en el Capítulo III, y reflejan la diversidad de experiencias de este grupo etario en su vínculo con las tecnologías de la información y la comunicación.

Entrevista 1 – Neu M., hombre, 69 años

Contexto

Mario Jesús vive solo en una chacra del monte, sin servicio regular de energía eléctrica, sin provisión de agua potable y con escasa señal de celular. Se dedica aún hoy a tareas rurales y a la apicultura, y tiene estudios primarios incompletos. Su contacto con la tecnología es mínimo y su percepción del mundo digital está cargada de desconfianza y crítica social. A lo largo de la entrevista expresa con firmeza su rechazo a la digitalización y su preferencia por las prácticas presenciales y tradicionales.

- *“Uso celular solo para recibir llamadas o llamar a alguien que ya tengo agendado. Nada más.”*
- *“La tecnología no mejora la calidad de vida. No me gusta. Para mí lleva a la muerte. Los chicos viven con el celular desde chiquitos y después terminan mal. No es bueno eso.”*
- *“Yo no terminé la primaria, pero leo y escribo bien. Igual, con estas cosas nuevas no me entiendo.”*
- *“Cuando hay que hacer trámites por internet, me ayudan mis hijas. Todo eso depende de ellas. Eso no me agrada.”*

- **Entrevista 2 – González S., mujer, 60 años**

- **Contexto**

Susana vive con su pareja y tiene un bajo nivel educativo. Aunque utiliza el celular para WhatsApp, expresa temor y desconfianza luego de haber sido víctima de una estafa digital. Depende de su hija para todo lo relacionado con trámites en línea y destaca la necesidad de capacitaciones adaptadas para personas mayores. Su testimonio combina vulnerabilidad con una demanda concreta de políticas públicas inclusivas.

- *“Uso el celular solo para WhatsApp, nada más. Para otra cosa no entiendo.”*

- *“Me cuesta mucho la tecnología. Me siento mal, porque la necesito y no la entiendo.”*
- *“Cuando tengo que hacer un trámite online, me ayuda mi hija. Dependo de ella para todo eso.”*
- *“Una vez me hackearon el WhatsApp. Desde entonces tengo miedo. Si recibo una llamada rara, ya desconfío. Todo lo hago bajo la supervisión de mi hija.”*
- *“Si pudiera pedir algo para los mayores, pediría que nos den capacitación y seguimiento, porque no entendemos y no hay quién lo haga.”*

- **Entrevista 3 – Pereira D., hombre, 74 años**

Contexto

Delfín vive con su familia. Usa el celular de forma muy limitada y presenta una fuerte dependencia hacia sus hijos para realizar trámites digitales. Relata haber sido víctima de hackeos reiterados, lo cual le generó un profundo temor y una actitud de vigilancia y prevención frente a cualquier intento de contacto desconocido.

- *“Tengo celular, pero lo uso muy poco. Solo para llamar y comunicarme con mi familia.”*
- *“La tecnología que viene ahora es más difícil para mí. Me cuesta bastante.”*
- *“Mis hijos me ayudan con todo lo que es trámites o cosas por internet. Si me dejan solo, no hago nada. Dependo totalmente de ellos.”*
- *“Me hackearon dos veces. Tuve problemas, se me perdieron los contactos, me robaron cosas. Después hubo que reiniciar todo, fue un lío. Ahora tengo miedo. Si veo un número que no conozco, no atiendo. Todo lo hago con la supervisión de mi familia.”*

- *“Prefiero ir a hacer los trámites en persona, en la oficina. No hago nada por internet por miedo.”*

- **Entrevista 4– De Almeida Y., mujer, 73 años**

Contexto

Yolanda es jubilada y vive sola. Tiene un contacto muy limitado con los dispositivos digitales, que utiliza exclusivamente para comunicarse con sus familiares. A lo largo de la entrevista, manifiesta haber perdido el interés por aprender debido a bloqueos emocionales y dificultades cognitivas. Su relato refleja resignación y una dependencia inevitable hacia sus hijos para realizar cualquier gestión vinculada a la tecnología.

- *“Yo tengo celular, pero solo lo uso para comunicarme con mis familiares. Nada más. No manejo computadora, ni Tablet, ni hago trámites por internet.”*
- *“Me siento mal por no saber manejar la tecnología. Me siento como bloqueada.”*
- *“Para pagar la luz o hacer trámites, dependo de mis hijos. Ellos me ayudan con todo eso.”*
- *“El cajero tampoco lo manejo. Me cuesta mucho. Ya no quiero aprender porque me bloque, tengo problemas severos con la memoria.”*

- **Entrevista N ° 5– Mijimi D., mujer, (67 años)**

Contexto

Dora vive con su hija en Santa Ana. Es jubilada y se define como ama de casa. Finalizó sus estudios primarios y manifiesta sentirse autónoma en el uso cotidiano del

celular, aunque aún depende de su hija para trámites digitales y no se siente segura al usar el cajero automático. A pesar de las limitaciones, expresa una visión positiva sobre el impacto de la tecnología en su vida diaria, y está abierta a seguir aprendiendo.

- *“Vivo con mi hija, ella me ayuda con algunas cosas del celular, pero también yo sé usarlo para buscar lo que quiero saber.”*
- *“Tengo celular y tengo internet. Lo uso para mirar videos, para hablar con la familia.”*
- *“El cajero... más o menos. Ahí sí necesito ayuda.”*
- *“Sí, me gustaría aprender más. Me interesa, sí.”*
- *“La tecnología ayuda mucho, para mí es una cosa buena.”*

- **Entrevista N ° 6 – López M. F., mujer, 72 años**

Contexto

María Florentina vive en Santa Ana, es jubilada y tiene una trayectoria laboral diversa: trabajó en la chacra, en el correo y en el registro civil. Finalizó la escuela primaria cuando se implementó el séptimo grado y manifiesta sentirse orgullosa de la calidad educativa de su época. Actualmente no utiliza tecnología digital: tiene un celular básico con funciones limitadas, pero no usa internet, computadora ni aplicaciones. Atribuye su desapego a una dificultad para aprender por la edad, y aunque reconoce que “es lindo si se puede aprender”, se siente completamente dependiente de sus hijos para cualquier trámite digital.

- *“Trabajé en la chacra, después en el correo y ayudé en el registro. Aprendí muchas cosas en esa época.”*
- *“Tengo celular, pero no funciona. No tengo nada de Tablet, computadoras ni esas cosas.”*

- *“Me cuesta aprender lo de ahora, por mi edad. Antes esas cosas no había.”*
- *“Si se puede aprender, es lindo... pero yo no uso nada. Todo me ayuda mi familia.”*
- *“No tuve ninguna experiencia con la tecnología, ni buena ni mala. Simplemente no la uso.”*

Entrevista N ° 7 – Antúñez P., hombre, 85 años

Contexto

Joaquín vive con uno de sus hijos, quien lo acompaña intermitentemente. Es jubilado, y anteriormente trabajó en el rubro de la construcción. Realizó hasta quinto grado de la primaria y sabe leer, escribir y hacer operaciones básicas, aunque para cuestiones más complejas suele consultar con su nieto. Actualmente posee un celular básico que utiliza exclusivamente para llamadas. No accede a internet ni maneja ningún otro tipo de tecnología. Su interés por aprender nuevas herramientas digitales es nulo, especialmente por cuestiones de salud, ya que atraviesa una dolencia prolongada que lo mantiene desmotivado y con poca energía.

- *“Tengo un celular, pero solo para llamadas. Si me llaman, atiendo. Y si quiero llamar, llamo.”*
- *“Yo hice la primaria hasta quinto grado. Leer y escribir, sí, pero cosas del secundario ya no entiendo. Le pregunto a mi nieto.”*
- *“Antes trabajaba en la construcción. Me gustaba, era lindo. Pero ahora ya no puedo.”*
- *“Ahora con esta dolencia ya no quiero aprender nada nuevo. Ya está.”*
- *“Si necesito hacer un trámite o algo con la tecnología, me ayuda mi hijo.”*

Entrevista N ° 8 – Gómez L., hombre, 69 años

Contexto

Mario Felipe es jubilado, con trayectoria laboral en la chacra y luego en fábricas y como chofer en Buenos Aires. Cursó y finalizó la escuela primaria, sabe leer y escribir, y actualmente reside en Santa Ana. Utiliza un celular con acceso a internet, pero su uso de la tecnología es limitado y se reduce a lo estrictamente necesario: comunicación con la familia y cuestiones laborales mínimas. Manifiesta una autonomía parcial para resolver algunos trámites digitales, aunque en casos complejos recurre a la ayuda de sus hijas. No ha tenido experiencias negativas destacadas con la tecnología, y afirma manejar el cajero automático para cobrar su jubilación.

- *“Tengo celular con internet, pero lo uso solo para comunicarme con mi familia y en el trabajo. Muy poco no más.”*
- *“Terminé la primaria. Leo, escribo bien. Siempre me desenvolví bien con eso.”*
- *“Los trámites, en general me arreglo solo, pero si algo no entiendo, pregunto a mis hijas.”*
- *“Con el cajero me manejo bien. Cobro en el Banco Nación.”*
- *“Nunca tuve problemas con la tecnología. Es poco lo que uso, pero no me ha fallado.”*

Entrevista N ° 9 – Cerdán C., mujer, 60 años

Contexto

Catalina vive sola en Santa Ana. No asistió a la escuela y no sabe leer ni escribir. Nunca utilizó dispositivos digitales y declara no tener celular, ni radio, ni ningún aparato

tecnológico. Su desconexión es total, y expresa no tener interés ni intención de aprender a utilizar tecnología, aunque depende de su nuera para resolver trámites y cuestiones básicas. Este testimonio refleja una situación de vulnerabilidad profunda y de exclusión digital absoluta, atravesada por la falta de alfabetización tradicional, el aislamiento social y la dependencia total de terceros.

- *“No tengo celular, ni radio, ni nada. No entiendo nada de tecnología.”*
- *“No fui a la escuela. No sé leer ni escribir, ni los números.”*
- *“No quiero aprender. Nada, ni para mirar videos. No me interesa.”*
- *“Dependo de mi nuera para todo. Ella me ayuda cuando tengo que hacer algo.”*
- *“El cajero... tampoco. No sé, nunca lo usé.”*

Entrevista N ° 10 – Lorenzo M. A., mujer, 73 años

Contexto

María Angélica es docente jubilada y reside en Santa Ana. Cuenta con estudios superiores y un perfil activo dentro de su comunidad. Vive sola desde que enviudó, y su contacto con las tecnologías digitales es cotidiano. Utiliza internet principalmente desde su celular, tanto para informarse como para comunicarse con familiares. A diferencia de otros adultos mayores entrevistados, María Angélica emplea redes sociales de forma crítica, accede a medios digitales, participa en foros de opinión y considera que la tecnología le permite “seguir siendo parte del mundo”. No obstante, expresa preocupación por la desinformación, el uso manipulador de las redes y el desequilibrio generacional en el acceso a la información confiable.

- *“Uso el celular todos los días. Estoy en varios grupos de WhatsApp y participo en redes, sobre todo en Facebook, donde sigo medios y leo noticias.”*
- *“La tecnología me ayuda a sentirme conectada con lo que pasa. Si no, una se queda afuera del mundo.”*
- *“Soy muy crítica con lo que leo. Hay mucha manipulación. Muchas veces le explico eso a mis amigas. Les enseño a buscar fuentes confiables.”*
- *“También hago trámites sola, saco turnos, consulto en ANSES y PAMI.”*
- *“A veces ayudo a otras señoras del pueblo. Me gusta enseñarles, como cuando daba clases.”*

Referencias de Tablas

1. Referencias de Cuadro 1: Planes Nacionales

1. Ministerio de Modernización. (2007). *Plan Mi PC*. Disponible en <https://www.argentina.gob.ar>
2. Ministerio de Educación y ANSES. (2010). *Plan Nacional de Inclusión Digital*. Disponible en <https://www.argentina.gob.ar>
3. Ministerio de Educación y Presidencia de la Nación. (2015). *Programa Conectar Igualdad*. Disponible en <https://www.conectarigualdad.gob.ar>
4. Secretaría de Gobierno de Modernización. (2017). *Programa +Simple*. Disponible en <https://www.argentina.gob.ar>
5. ANSES y Fundación Equidad. (2018). *Inclusión Digital para Adultos Mayores*. Disponible en <https://www.argentina.gob.ar>
6. Ente Nacional de Comunicaciones (ENACOM). (2020). *Plan Nacional de Conectividad*. Disponible en <https://www.argentina.gob.ar>
7. Ministerio de Educación y ANSES. (2021). *Capacitación Digital para Mayores*. Disponible en <https://www.hcdn.gob.ar>
8. Ministerio de Educación y ANSES. (2021). *Capacitación Digital para Mayores: Talleres especializados en uso de tecnologías*. Disponible en <https://www.argentina.gob.ar>
9. PAMI. (2021). *Plan PAMI - Inclusión Digital*. Disponible en <https://www.pami.org.ar>
10. PAMI y Universidades Nacionales. (2022). *UPAMI*. Disponible en <https://www.pami.org.ar>
11. Jefatura de Gabinete. (2023). *Fortalecimiento de Infraestructura de Datos*. Disponible en <https://www.argentina.gob.ar>

2. Referencias de Cuadro 2: Planes Provinciales

1. Ministerio de Educación de Misiones. (2012). *Programa Misionero de Inclusión Digital*.
Disponible en <https://www.misiones.gob.ar>
2. Gobierno de la Provincia de Misiones. (2017). *Plan Suma Conectividad Misiones*.
Disponible en <https://www.misiones.gob.ar>
3. Ministerio de Educación de Misiones. (2021). *Programa Provincial de Alfabetización Digital*. Disponible en <https://www.misiones.gob.ar>
4. Ente Provincial de Telecomunicaciones (EPRAC). (2023). *Conecta Misiones*.
Disponible en <https://www.misiones.gob.ar>