



Centro de Investigaciones Sociales - CIS

Informe de Opinión Pública – CIS UADE-VOICES!

## **TECNOLOGÍA Y TERCERA EDAD**



**UADE**

UADE y Voices! realizaron un nuevo estudio de opinión pública a nivel nacional con el objetivo de relevar opiniones y percepciones acerca del uso y experiencias con la tecnología por parte de los adultos mayores. Para esto, se tomó en cuenta la influencia de distintos factores, como el nivel socioeconómico y educativo, la edad y la localidad donde residen. El trabajo de campo se realizó en la primera quincena de julio de 2023 a partir de encuestas online complementadas con encuestas presenciales para lograr una cobertura adecuada de todos los sectores socioeconómicos del país, alcanzando un total de 645 encuestas de personas mayores de 60 años o de personas con algún familiar cercano de esa edad.

## Comentarios:

Solange Finkelsztein, Coordinadora de Investigaciones de UADE, destacó: “Si bien la mayor parte de la población cree que las TIC’s ayudan a mejorar la calidad de vida de las personas de más de 60 años, se observan las limitaciones con las que se encuentran los adultos mayores para implementar estas nuevas tecnologías en su vida cotidiana. La dependencia de familiares y amigos para aprender cómo usar las nuevas tecnologías es clara, así como también el temor a las estafas y a cometer errores irreparables”.

Constanza Cilley, Directora Ejecutiva de Voices!, remarcó que “El estudio evidencia que la mayoría reconoce los beneficios de las TIC’s para los adultos mayores. Estas tecnologías no solo facilitan la comunicación, sino que también proveen entretenimiento, promueven la autonomía y estimulan la actividad mental de este segmento poblacional. WhatsApp se destaca como la herramienta preferida de estas tecnologías”.

## Resumen Ejecutivo

- La encuesta de UADE y Voices! indagó sobre el impacto de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TICs) en la calidad de vida de los adultos mayores. El 60% de los encuestados opinó que las TIC's ayudan mucho o bastante a mejorar la cotidianidad de personas de 60 años o más. En tanto que un 35% señaló que el impacto de las tecnologías resulta poco significativo.
- En un nivel más específico, la encuesta de UADE y Voices! consultó con qué finalidad las personas de la tercera edad se acercan a las TIC's. La red social de mensajería instantánea WhatsApp fue la más elegida, con un 84% de preferencia.
- En segundo y tercer lugar, quedaron las otras redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram) y los buscadores de Internet.
- Por otra parte, un 45% afirmó que usa las aplicaciones bancarias (homebanking), en mayor proporción los de nivel socioeconómico alto, quienes tienen estudios superiores y los que residen en C.A.B.A. Otro 20% indicó que utiliza Internet para realizar consultas médicas online.
- En cuanto a la evaluación de desempeño frente a las tecnologías, más de la mitad de los encuestados (54%) calificó su manejo de las TIC's entre regular (35%) y malo (19%), mientras que un 42% ponderó su accionar de forma positiva.
- Casi 7 de cada 10 encuestados dijeron haber aprendido a usar las TIC's a partir de la enseñanza brindada por algún familiar, amigo o conocido, mientras que un 32% afirmó haber aprendido de manera autodidacta.
- Facilitar la comunicación (37%) y proporcionar entretenimiento (29%) fueron las 2 ventajas más significativas de las TIC's para la vida de los adultos mayores, luego se menciona que facilita la autonomía personal (24%) y estimula la actividad mental (22%).
- En cuanto a los problemas en el uso de las TIC's, un 39% de los encuestados afirmó no comprender cómo funcionan o cómo utilizar las nuevas tecnologías. En segundo lugar, quedó el temor a sufrir estafas virtuales (33%). Y el miedo a cometer un error irreparable (por ejemplo, borrar algo definitivamente al tocar una tecla) fue el tercer inconveniente (31%).
- Finalmente, en cuanto a los dispositivos de uso, casi 9 de cada 10 encuestados usa el teléfono celular con acceso a Internet.
- En tanto el segundo dispositivo más elegido para acceder a Internet fue la computadora tradicional de escritorio, con un 42% que duplicó a la laptop (21%) y superó ampliamente a la Tablet (26%).

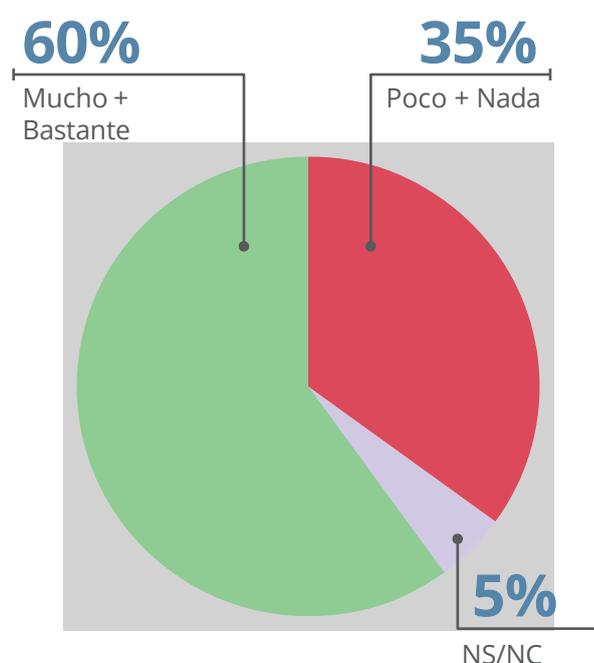
## EL ESTUDIO

En primer lugar, la encuesta de UADE y Voices! relevó de manera general la opinión acerca de la incidencia que las tecnologías de la información y la comunicación (TIC's) tienen en la vida de las personas de la tercera edad. La encuesta se realizó a personas de 60 años o más o a quienes tenían un familiar cercano de esa edad.

### IMPACTO DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS EN LA CALIDAD DE VIDA DE LOS ADULTOS MAYORES

Seis de cada diez declaran que las TIC's inciden de forma positiva en la calidad de vida de los adultos mayores, mientras que un 35% sostiene que colaboran poco o nada.

¿En qué medida cree usted que las nuevas tecnologías ayudan a mejorar (su propia vida / la vida de su familiar de 60 años o más)?



LA TECNOLOGÍA MEJORA LA CALIDAD DE VIDA: MUCHO + BASTANTE		
Total		60%
GÉNERO	H	63%
	M	57%
EDUCACIÓN	Primaria	51%
	Secundaria	62%
	Superior	81%
NIVEL SOCIOECONÓMICO	ABC1	79%
	C2C3	69%
	DE	48%
ZONA	CABA	70%
	GBA	52%
	Interior	62%
TRABAJA	SÍ	57%
	NO	63%

Base: Población 60 años o más y personas con familiar cercano de 60 años o más (645 casos)

Fuente: UADE - VOICES!

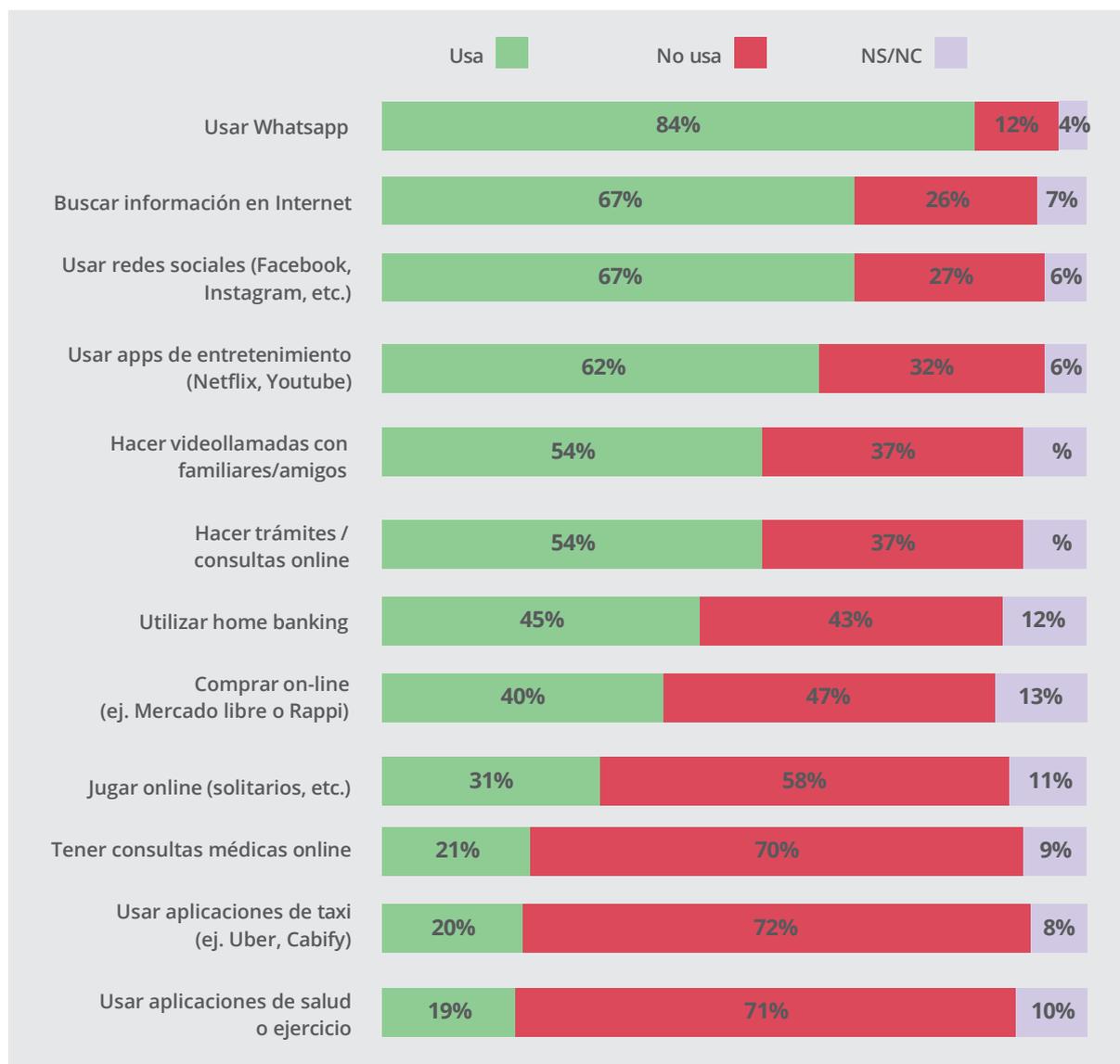
El 60% de los encuestados opinó que las TIC's ayudan a mucho (15%) o bastante (45%) a mejorar la calidad de vida entre personas de la tercera edad. Entre quienes destacan el impacto positivo de las TIC's en los adultos mayores, destacan los hombres, las personas con estudios superiores completos, los de nivel socioeconómico alto y los residentes en Ciudad Autónoma de Buenos Aires (C.A.B.A.)

Por otra parte, entre quienes opinaron que el impacto de las tecnologías resulta poco significativo (35% en total), destacan los de nivel socioeconómico bajo, los que tienen educación primaria y los residentes en el Gran Buenos Aires (G.B.A.).

## HERRAMIENTAS MÁS UTILIZADAS

La red social WhatsApp es la plataforma principal que eligen las personas de la tercera edad entre las diferentes TIC's,.

¿Cuáles de las siguientes herramientas usa (Ud.) / (su familiar) de 60 años o más?



Base: Población 60 años o más y personas con un familiar cercano de 60 años o más (645 casos)

Fuente: UADE - VOICES!

En un nivel más específico, la encuesta de UADE y Voices! consultó con qué finalidad las personas de la tercera edad se acercan a las TIC's, entre una lista de opciones que incluían redes sociales, aplicaciones de servicios, salud y entretenimiento.

La red social de mensajería instantánea WhatsApp fue la más elegida, con un 84% de preferencia. Ese porcentaje estuvo compuesto en su mayoría por mujeres, nivel socioeconómico medio y alto que residen en C.A.B.A.

En segundo y tercer lugar, muy por debajo de WhatsApp quedaron las otras redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram) y los buscadores de Internet. El 67% de los encuestados aseguró que utiliza esas plataformas, mientras que un 27% afirmó no hacerlo. En tanto un 62% señaló que accede a los sitios de entretenimiento como Netflix y YouTube. Y más de la mitad (54%) realiza videollamadas con familiares y efectúa trámites de manera online.

Sin embargo, solo un 45% reconoció que usa las aplicaciones bancarias (homebanking). Dentro de ese porcentaje, la mayoría estuvo compuesta por hombres, de nivel socioeconómico alto, con estudios superiores y que residen en C.A.B.A.

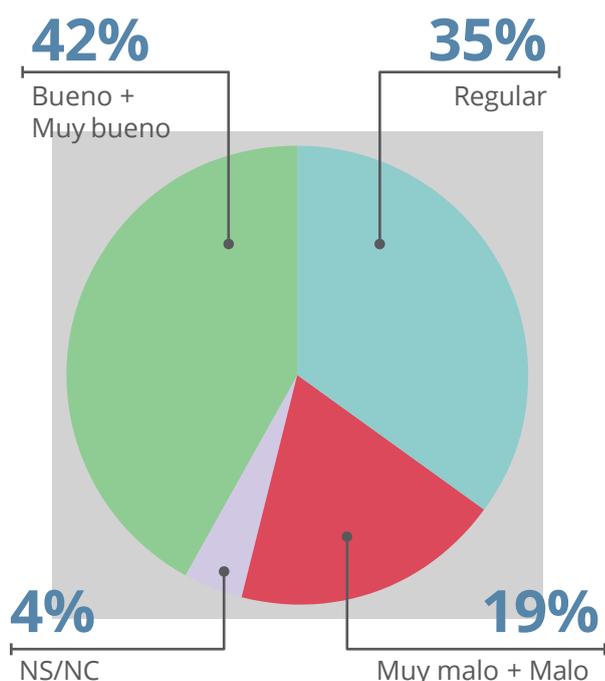
En tanto, las aplicaciones para el e-commerce, como Mercado Libre, Rappi o Pedidos Ya, fue elegida por un 40% de los encuestados.

Por otra parte, entre las herramientas menos utilizadas por personas de la tercera edad (aplicaciones para llamar taxis y otras para realizar ejercicios físicos), se destacaron las consultas médicas online: 2 de cada 10 personas (mismo perfil que quienes usan el homebanking) indicó acceder a este tipo de servicios.

## EVALUACIÓN DEL MANEJO DE LA TECNOLOGÍA

Opiniones divididas sobre el manejo de la tecnología: 5 de cada 10 califica su manejo de las TIC's entre regular (35%) y malo (19%), mientras que cuatro de cada diez evalúan su accionar de forma positiva.

Y en general, ¿cómo evaluaría (su manejo / el manejo de su familiar) de las herramientas tecnológicas?



EVALUACIÓN DEL USO DE LA TECNOLOGÍA: BUENO + MUY BUENO		
Total		42%
GÉNERO	H	38%
	M	45%
EDUCACIÓN	Primaria	32%
	Secundaria	46%
	Superior	61%
NIVEL SOCIOECONÓMICO	ABC1	63%
	C2C3	51%
	DE	30%
ZONA	CABA	53%
	GBA	47%
	Interior	37%
TRABAJA	SÍ	39%
	NO	45%

Base: Población 60 años o más y personas con un familiar cercano de 60 años o más (645 casos)

Fuente: UADE - VOICES!

Entre los encuestados, el 42% calificó como bueno (30%) o muy bueno (12%) el manejo que tiene para utilizar las nuevas tecnologías y las distintas aplicaciones. Dentro de ese porcentaje, la mayoría fueron mujeres, con estudios superiores, de nivel socioeconómico alto, que residen en C.A.B.A. y que actualmente no trabajan.

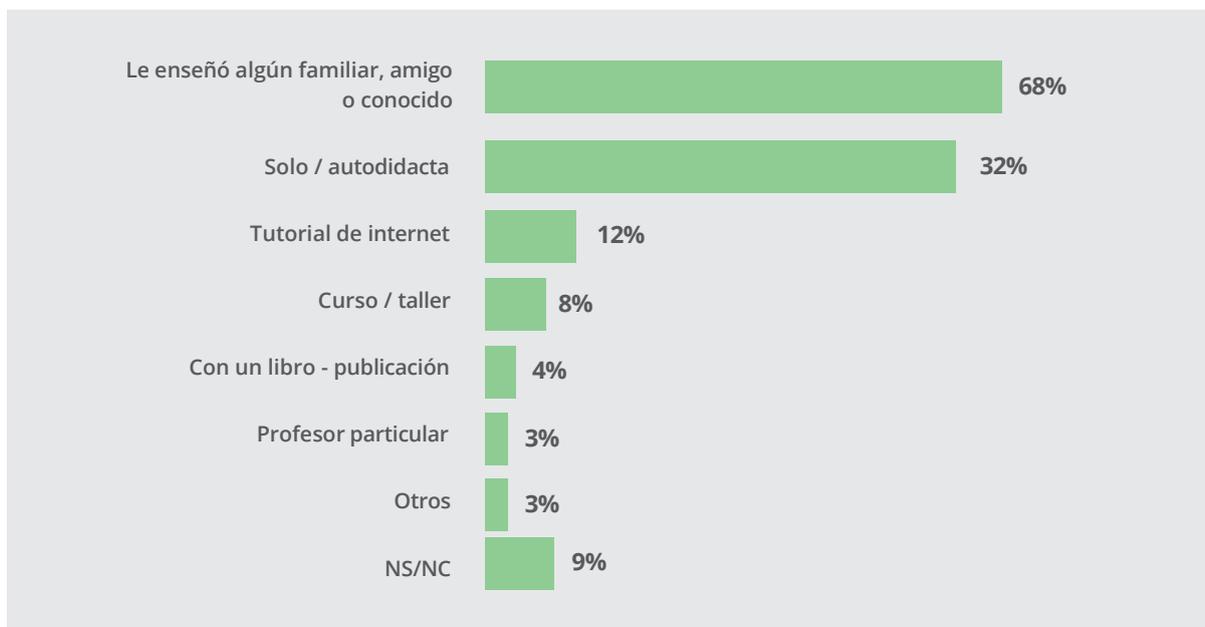
Por otra parte, un 35% reconoció que su desempeño es regular, en mayor medida de nivel socioeconómico bajo y que residen en el Interior del país.

Finalmente, un 19% evaluó de manera negativa (malo: 11%; muy malo: 8%) su manejo de las TIC's. Esta calificación fue otorgada principalmente por entrevistados de nivel socioeconómico bajo y residentes de G.B.A.

## APRENDIZAJE DEL MANEJO DE LA TECNOLOGÍA

Casi 7 de cada 10 encuestados aprendieron a usar las TIC's a partir de la enseñanza brindada por algún familiar, amigo o conocido, mientras que un 3 de cada 10 afirmaron haber aprendido de manera autodidacta.

¿Cómo aprendió (Ud.) / (su familiar de 60 años o más) a utilizar las herramientas tecnológicas que usa habitualmente?



Base: Población 60 años o más y personas con un familiar cercano de 60 años o más (645 casos)

Fuente: UADE - VOICES!

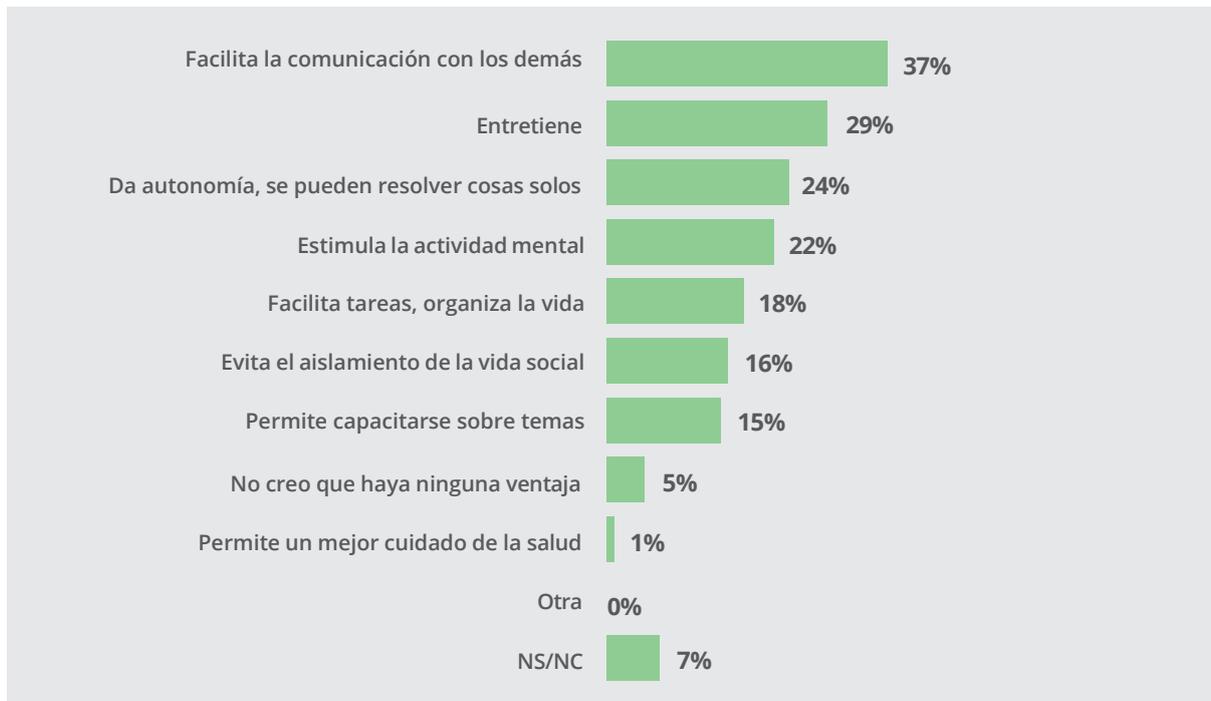
El 68% de los encuestados indicó que aprendió a usar las nuevas tecnologías gracias a la ayuda de algún familiar, amigo o conocido. Este porcentaje, crece entre las mujeres, con nivel el socioeconómico medio y bajo, entre los residentes del Interior del país y con estudios secundarios completos.

En tanto, un 32% afirmó haber aprendido por sus propios medios, solo o de forma autodidacta. Dentro de este grupo, sobresalieron los encuestados hombres, con nivel socioeconómico alto, residentes de C.A.B.A y con estudios superiores completos.

## VENTAJAS DE LA TECNOLOGÍA

Facilitar la comunicación y entretener son las características de las TIC's destacadas como principales ventajas. Luego se mencionó que dan autonomía y que estimulan la actividad mental

Cuál/es considera Ud. que son las principales ventajas que tiene el uso de la tecnología para (Ud.) / (su familiar de 60 años o más)?



Base: Población 60 años o más y personas con un familiar cercano de 60 años o más (645 casos)

Fuente: UADE - VOICES!

Al indagar acerca de las ventajas principales que los adultos mayores perciben a partir del uso de las nuevas tecnologías, la encuesta de UADE y Voices! evidenció que tener acceso a la comunicación con los demás y de forma sencilla resulta lo más atractivo. Este atributo, elegido por el 37%, fue indicado en mayor medida por hombres, de nivel socioeconómico medio y residentes de C.A.B.A. En tanto que el entretenimiento, seleccionado por el 29%, fue la segunda ventaja en la lista, también elegida principalmente por mujeres jóvenes, con un perfil similar al anterior.

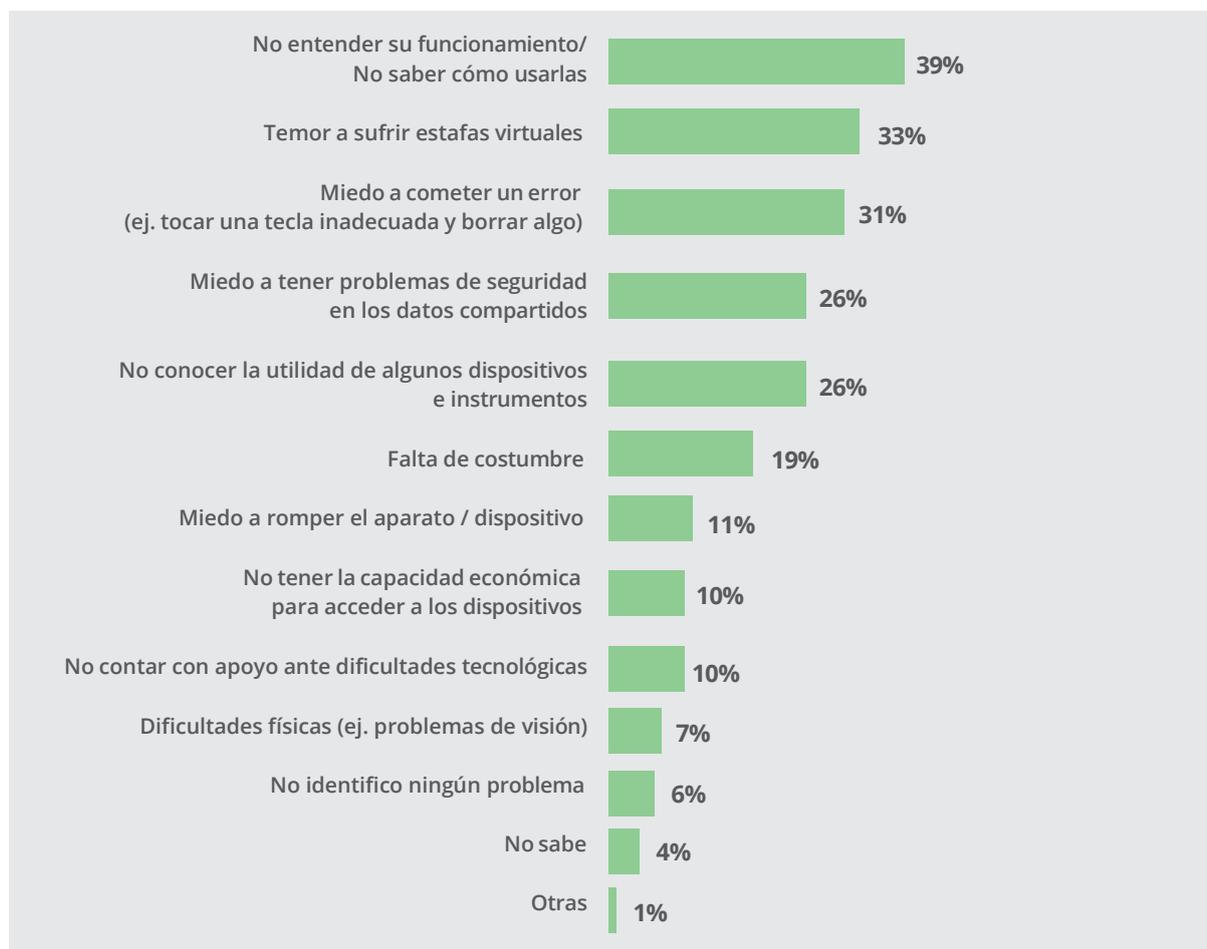
Por otra parte, la tercera característica, dar autonomía para resolver cosas solos/as, fue elegida por un 24% de los encuestados, porcentaje que crece en el nivel socioeconómico alto, también residentes de C.A.B.A. Mientras que, en cuarto lugar, quedó la posibilidad de estimular la capacidad mental (22%), la otra característica más seleccionada por los adultos mayores.

Más abajo en la lista quedaron las siguientes ventajas: facilitar tareas y organizar la vida (18%,; evitar el aislamiento de la vida social (16%,) y capacitarse sobre distintos temas (15%, ).

## PROBLEMAS EN EL USO DE LA TECNOLOGÍA

No entender el funcionamiento de las TIC's, tener miedo a sufrir estafas virtuales, o a cometer algún error irreparable son las 3 características destacadas como principales obstáculos y desventajas de la tecnología.

¿Cuáles cree Ud. que son los principales problemas con los que se encontró (Ud.) / (su familiar de 60 años o más) a la hora de utilizar herramientas tecnológicas?



Base: Población 60 años o más y personas con un familiar cercano de 60 años o más (645 casos)

Fuente: UADE - VOICES!

El 39% de los encuestados afirmó que no comprender cómo funcionan o cómo utilizar las nuevas tecnologías resulta el problema principal que se presenta. Este porcentaje crece en el nivel socioeconómico medio y residentes en C.A.B.A. En segundo lugar, el temor a sufrir estafas virtuales fue elegido por un 33%. Dentro de este grupo, se destacaron los hombres y residentes en el Interior del país.

El miedo a cometer un error irreparable (por ejemplo, borrar algo definitivamente al tocar una tecla) fue el tercer inconveniente elegido, con un 31%, más los hombres y la clase media.

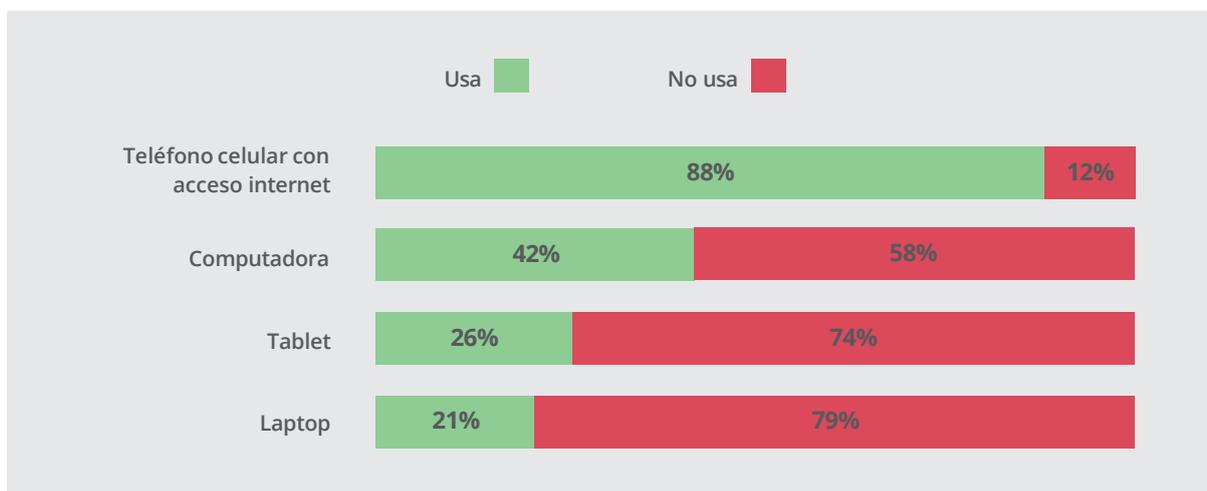
Por otra parte, el temor a tener problemas de seguridad debido a los datos que se comparten fue el obstáculo elegido en cuarto lugar, con un 26%. Esta fue la desventaja más seleccionada por los entrevistados de nivel socioeconómico alto, residentes en G.B.A. y con estudios superiores completos.

En tanto, el desconocimiento acerca de la utilidad de algunos dispositivos o instrumentos fue el otro problema indicado por el 26%, luego se mencionaron las siguientes desventajas: falta de costumbre (19%); miedo a romper el aparato o dispositivo (11%); no tener la capacidad económica para acceder a los dispositivos y no contar con apoyo ante dificultades tecnológicas (10% cada una); y tener dificultades físicas, por ejemplo, de visión (7%).

## DISPOSITIVOS MÁS ELEGIDOS

Casi 9 de cada 10 encuestados utiliza el teléfono celular para acceder a Internet y a las aplicaciones móviles, en tanto que la computadora de escritorio, con un 42% supera a la Tablet y a la laptop de manera significativa.

¿Cuáles son los dispositivos que utiliza (Ud.) / su familiar de 60 años o más?



Base: Población 60 años o más y personas con un familiar cercano de 60 años o más (645 casos)

Fuente: UADE - VOICES!

El teléfono móvil con acceso a Internet fue el dispositivo más elegido por los encuestados, con un 88% de preferencia. Este porcentaje es transversal a todos los estratos sociodemográficos

El segundo dispositivo más elegido para acceder a Internet fue la computadora tradicional de escritorio, con un 42% que incluso duplicó a la laptop (21%) y superó ampliamente también a la Tablet (26%).

Entre quienes seleccionaron la clásica PC, se destacaron los hombres, con un nivel socioeconómico alto, estudios superiores completos y que residen en C.A.B.A.

## Metodología

### Resumen ficha técnica

- **Cobertura:** Nacional. Cobertura de todas las regiones del país.
- **Universo:** Población argentina adulta (16 años y más).
- **Tamaño Muestral:** 1003 personas. Mayores de 60 años o con un familiar cercano de esa edad: 645 casos.
- **Técnica de Recolección:** Encuestas *online* en base a panel complementada por encuestas presenciales para lograr cobertura adecuada de todos los sectores socioeconómicos.
- **Ponderación:** Los resultados finales fueron ponderados por género, edad, nivel educativo y zona de residencia según los parámetros censales provistos por el INDEC (Instituto Nacional de Estadísticas y Censo).
- **Fecha de Campo:** 06 al 16 de julio de 2023

### Staff

Marita Carballo  
Constanza Cilley  
Manuel Hermelo  
Solange Finkelsztein  
Nicolás Rotelli  
Faustina De Gennaro  
José Agustín Morales Miy  
Jessica Erizalde

### Cómo citar este trabajo

CIS (2023). Informes de Opinión Pública CIS UADE-VOICES! Tecnología y tercera edad. Centro de Investigaciones Sociales (CIS). Fundación UADE. Voices! Research and Consultancy. ISSN 2618-2173. Octubre 2023.

**UADE**

