

Págs. 59 - 74

***Alfabetización digital y uso de WhatsApp
como herramienta de comunicación y
aprendizaje en personas adultas mayores***

***Digital literacy and the use of WhatsApp as a
communication and learning tool among
older adults***

Liz Carolina Cachi Nina
lizcachinina@gmail.com

<https://orcid.org/0009-0004-7069-2804>

Fecha de recepción: 19/11/2025
Fecha de aceptación: 19/03/2026

RESUMEN

En la actualidad, se ha visto un cambio en la educación por nuevas corrientes, y uno de los muchos desafíos es la alfabetización digital. Esto se ha convertido en un desafío, especialmente en los contextos formativos, especialmente para personas adultas mayores, quienes han enfrentado brechas de acceso, uso de las tecnologías digitales. Es por eso por lo que el presente artículo tiene como objetivo analizar el uso del WhatsApp como herramienta de comunicación y aprendizaje en procesos de alfabetización digital desarrollados con personas adultas mayores.

En el presente artículo se sustenta en una experiencia educativa encaminada a poder fortalecer competencias digitales básicas para promover la interacción, el acompañamiento pedagógico y el aprendizaje colaborativo y cooperativo mediante el uso de una aplicación desde una perspectiva pedagógica. WhatsApp no solo se concibe como una aplicación tecnológica, sino como un medio de conector educativo que favorece la comunicación constante, la construcción de aprendizajes, el intercambio de información en entornos formales e informales.

La metodología del trabajo se basa en un enfoque descriptivo con elementos de investigación aplicada, considerando la observación de proceso formativo y la sistematización de la experiencia. Los resultados evidencian que el uso educativo del WhatsApp contribuye a mejorar la participación, la autonomía, la motivación, la autoestima de las personas adultas mayores, así facilitando su integración al entorno digital y fortaleciendo habilidades comunicativas y tecnológicas.

WhatsApp representa una alternativa importante para promover la alfabetización digital en personas adultas mayores, siempre y cuando esté acompañada de una planificación didáctica adecuada, una planificación y el rol de un mediador activo por parte del docente.

PALABRAS CLAVE

Alfabetización digital, WhatsApp, personas adultas mayores, aprendizaje, educación.

ABSTRACT

At present, a change in education has been observed due to new trends, and one of the many challenges is digital literacy. This has become a challenge, especially in educational contexts, particularly for older adults, who have faced gaps in access to and use of digital technologies. For this reason, the present article aims to analyze the use of WhatsApp as a communication and learning tool in digital literacy processes developed with older adults.

This article is based on an educational experience aimed at streng-

thening basic digital competencies in order to promote interaction, pedagogical support, and collaborative and cooperative learning through the use of an application from a pedagogical perspective. WhatsApp is not only conceived as a technological application, but also as an educational connector that promotes constant communication, the construction of learning, and the exchange of information in both formal and informal environments.

The methodology of the study is based on a descriptive approach with elements of applied research, considering the observation of the educational process and the systematization of the experience. The results show that the educational use of WhatsApp contributes to improving participation, autonomy, motivation, and self-esteem among older adults, thereby facilitating their integration into the digital environment and strengthening their communicative and technological skills.

WhatsApp represents an important alternative for promoting digital literacy among older adults, as long as it is accompanied by appropriate instructional planning and the role of an active mediator on the part of the teacher.

KEYWORDS

Digital literacy, WhatsApp, older adults, learning, education.

INTRODUCCIÓN

El actual contexto de la sociedad, que está caracterizada por un apresurado desarrollo tecnológico y una creciente digitalización de los procesos sociales, educativos, comunicativos, la alfabetización digital no queda atrás, ya que se constituye en un elemento fundamental para la

inclusión y participación activa en la vida cotidiana. También se puede señalar que este proceso no se desarrolla de manera igual o similar en todos los grupos etarios, ya que las personas adultas mayores, uno de los sectores más afectados por la brecha digital, debido al acceso

limitado a tecnología, la falta de formación y las percepciones de inseguridad frente al uso de las tecnologías y de herramientas digitales.

En la educación, esa situación se plantea desafíos importantes para las instituciones de Educación y los programas de formación orientados a personas adultas mayores, los cuales deben responder a muchas de las necesidades formativas actuales desde un enfoque inclusivo, una pedagogía adaptada a ellos, contextualizado y pertinente. En ese contexto, el uso pedagógico de las tecnologías de la información y la comunicación, TIC, adquiere un rol estratégico importante, no como un fin, sino como un puente para poder fortalecer los procesos de enseñanza y aprendizaje, para así promover la autonomía, la comunicación y la interacción social.

Entre muchas y diversas herramientas digitales disponibles, WhatsApp se ha consolidado como una de las aplicaciones de mensajería instantánea más utilizadas a nivel mundial, debido a su facilidad de uso, la accesibilidad y su versatilidad, que estas características

la convierten en un recurso con alto potencial educativo, especialmente en contextos donde los usuarios presentan niveles iniciales o básicas de alfabetización digital, dando que su incorporación en procesos formativos permite establecer canales de comunicación permanentes, poder compartir recursos educativos y generar espacios de acompañamiento pedagógico más cercanos y flexibles para el adulto mayor.

El presente artículo tiene como objetivo analizar el uso de WhatsApp como herramienta de comunicación y aprendizaje en un proceso de alfabetización digital dirigido a personas adultas mayores, desarrollado en el contexto de un programa de formación. A partir de esa experiencia, se busca reflexionar sobre las posibilidades pedagógicas de esta aplicación y su contribución al desarrollo de competencias digitales básicas, así también la mejora de la participación y el aprendizaje significativo.

Desde una perspectiva educativa, la presente investigación pretende aportar al diálogo académico en torno a la alfabetización digital, desta-

cando la importancia de diseñar estrategias didácticas que consideren los intereses, características y ritmos de aprendizaje de las personas adultas mayores, así promoviendo su inclusión activa en la cultura digital.

DESARROLLO

La alfabetización digital como proceso educativo

La alfabetización digital se ha consolidado como un eje fundamental de la educación contemporánea, en tanto posibilita la participación crítica, autónoma y responsable de los sujetos en contextos sociales mediados por tecnologías digitales. Desde una perspectiva educativa, este concepto trasciende el aprendizaje instrumental de herramientas tecnológicas y se orienta al desarrollo de competencias cognitivas, comunicativas y sociales necesarias para desenvolverse en la sociedad del conocimiento (UNESCO, 2016).

La alfabetización digital es entendida como el proceso educativo implica no solamente el acceso a la tecnología, el acceso a la información, sino también la capacidad de interpretarla,

evaluarla críticamente y utilizarla de manera significativa en diversos contextos de aprendizaje formales y no formales. En este sentido, se articula con el aprendizaje permanente, ya que promueve la actualización constante de saberes y aprendizajes y la adaptación a entornos tecnológicos en permanente transformación y actualización.

Personas adultas mayores y educación a lo largo de la vida

La educación de personas adultas mayores se inscribe en el enfoque de la educación a lo largo de la vida, el cual reconoce que el aprendizaje acompaña al ser humano durante todo su ciclo vital y no se limita a una etapa específica del desarrollo. Este enfoque adquiere especial relevancia en contextos marcados por el envejecimiento poblacional y la creciente digitalización de la vida cotidiana (Delors, 1996).

Desde una mirada crítica y educativa, las personas adultas mayores son personas activas de aprendizaje, portadoras de experiencia, trayectorias de vida, saberes que enriquecen los procesos formativos, así también

valorando que enfrentaron barreras estructurales, educativas y tecnológicas que han limitado su acceso a oportunidades de formación, especialmente en el ámbito digital, generando situaciones de exclusión y dependencia.

Las tecnologías de la Información y comunicación en la educación

Las Tecnologías de la Información y Comunicación han transformado de manera significativa los procesos educativos, ampliando los espacios, tiempos y formas de enseñanza y aprendizaje. En educación, las TIC no deben concebirse únicamente como recursos tecnológicos, sino como mediaciones pedagógicas que posibilitan nuevas dinámicas de interacción y construcción del conocimiento (Cassany, 2004).

Así también, las tecnologías de la información y comunicación, TIC, permiten el desarrollo de entornos de aprendizaje más inclusivos, flexibles, para facilitar la comunicación, el acompañamiento y la interacción educativa, como los grupos de personas adultas mayores. El uso de tecnologías

accesibles, familiares y de fácil manejo resulta especialmente relevante porque favorece una incorporación gradual y significativa al entorno digital, haciendo un aprendizaje significativo.

WhatsApp como herramienta de mediación educativa

WhatsApp es una aplicación de mensajería instantánea que, por su accesibilidad, simplicidad y amplia difusión, presenta un importante potencial educativo. Desde una perspectiva pedagógica, puede ser concebida como una herramienta de mediación educativa que facilita la comunicación, el intercambio de información y el acompañamiento de los procesos de aprendizaje (Román, 2016).

Sí se habla de alfabetización digital, WhatsApp puede contribuir al desarrollo de habilidades comunicativas, tecnológicas básicas y educativas, especialmente en personas adultas mayores, siempre y cuando que su incorporación esté orientada por criterios pedagógicos claros y reflexivos. De este modo, la herramienta adquiere sentido educativo cuando se integra de

manera planificada, intencional y coherente con los objetivos formativos propuestos.

Educación inclusiva y aprendizaje significativo en entornos digitales

La educación inclusiva se fundamenta en el reconocimiento de la diversidad de los sujetos educativos y en la necesidad de garantizar oportunidades de aprendizaje para todos. En este marco, el uso de tecnologías digitales debe orientarse a reducir brechas educativas y promover la participación activa de los grupos históricamente excluidos (UNESCO, 2016).

Desde esta mirada, la alfabetización digital y el uso de herramientas como WhatsApp pueden contribuir de manera significativa la construcción de aprendizajes relevantes, siempre que se desarrollen en un marco educativo inclusivo, reflexivo y centrado en el sujeto. Así, la tecnología se convierte en un puente y medio para poder fortalecer la participación, la autonomía, la autoestima y la inclusión educativa, más que un fin en sí misma.

MÉTODO Y MATERIALES

La presente investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, ya que la recolección y análisis sistemático de datos numéricos, con el fin de identificar características, percepciones y prácticas relacionadas con el uso de tecnologías digitales en estudiantes que forman parte del programa, sin manipular variables ni establecer relaciones causales. Es de tipo de estudio descriptivo, esto para analizar el nivel de alfabetización digital y el uso de la aplicación WhatsApp como herramienta de comunicación y aprendizaje en personas adultas mayores.

Técnica e instrumentos

Como técnica de recolección de datos se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento, un cuestionario estructurado con la escala de Likert, diseñado específicamente para el estudio en función a los objetivos de investigación, el cual incluyó ítems relacionados con el acceso a dispositivos móviles, el uso de WhatsApp, las habilidades digitales básicas, la frecuencia

de uso y la percepción sobre la utilidad como herramienta de comunicación y aprendizaje. El instrumento fue aplicado de manera presencial y virtual, considerando las características y necesidades de la población participante.

Para el análisis de los datos se utilizó estadísticas descriptivas, ya que, mediante la organización y tabulación gráfica de los resultados, permitió interpretar de forma clara los patrones observados en relación con la alfabetización digital y el uso de WhatsApp en personas adultas mayores.

Muestra

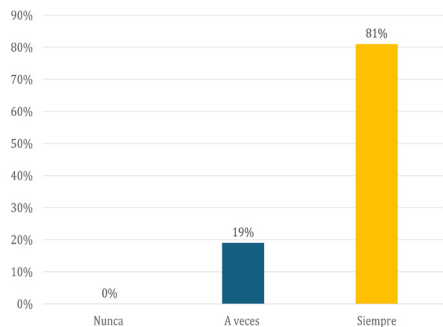
La población estuvo conformada por personas adultas mayores que participaron en procesos formativos vinculados al uso de tecnologías, de las cuales se seleccionó una

muestra intencional de 27 participantes mediante un muestreo no probabilístico de tipo intencional, considerando criterios de participación voluntaria, accesibilidad y disposición. Los estudiantes, que forman parte del programa, presentaban niveles diversos de experiencia previa en el uso de herramientas digitales, lo que permitió obtener una visión mucho más amplia de la investigación.

RESULTADOS

Los resultados corresponden a una muestra de 27 personas adultas mayores que participaron en procesos de alfabetización digital orientados al uso de dispositivos móviles y la aplicación WhatsApp. Los datos fueron analizados mediante estadística descriptiva y se presentan a través de gráficos.

Gráfico N°1: ¿Con qué frecuencia utiliza el celular?



Nota: Grafico sobre la frecuencia del uso de celulares.

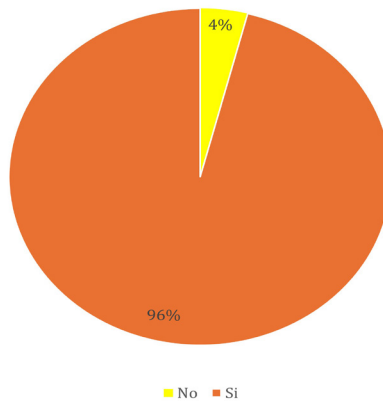
En el Gráfico N.º 1, demuestra que la gran mayoría de los adultos mayores encuestados son usuarios altamente activos de la tecnología móvil. Específicamente, el 81% de los adultos mayores afirma que utiliza el teléfono celular de manera constante, marcando la opción “Siempre”, lo cual indica una dependencia funcional y social con el dispositivo.

El 19% de los participantes indica que su uso es ocasional, situándose en la opción “A veces”. Es relevante destacar que

el 0% marcó la opción “Nunca”, lo que significa que la totalidad de la muestra está familiarizada con el manejo del equipo.

Estos datos son fundamentales, ya que el hecho de que el 100% de los sujetos utilice el celular (en mayor o menor medida) elimina la barrera del acceso físico, permitiendo que la propuesta de alfabetización digital mediante WhatsApp se enfoque directamente en la gestión de contenidos y autonomía, aprovechando que ya son usuarios activos.

Gráfico N°2: ¿En su vida cotidiana utiliza herramientas digitales, como el uso de WhatsApp?



Nota: Grafico sobre el uso del WhatsApp en la cotidianidad

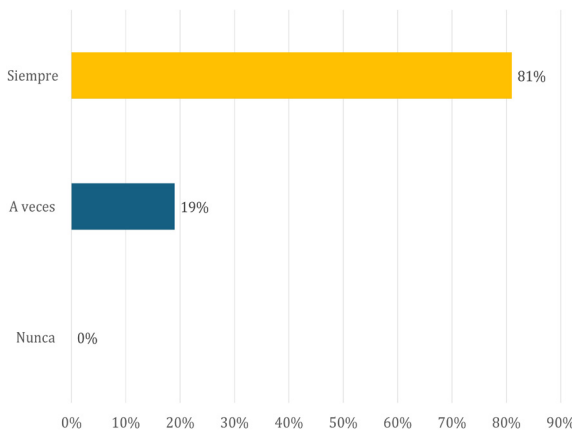
En relación con el nivel de competencia en el manejo de herramientas digitales, el 96% de los adultos mayores encuestados

manifestó presentar dificultades significativas o limitaciones en el uso de funciones avanzadas, mientras que solo el 4% indicó

poseer un dominio fluido y sin obstáculos del entorno virtual. Estos datos revelan que, a pesar de tener acceso al dispositivo, la brecha de aprendizaje es casi total, lo que deduce la urgencia

de implementar estrategias de alfabetización digital que transformen ese 100% de usuarios potenciales en usuarios competentes y autónomos.

Gráfico N°3: ¿Se comunica frecuentemente con sus familiares, amigos, conocidos por el whatsapp

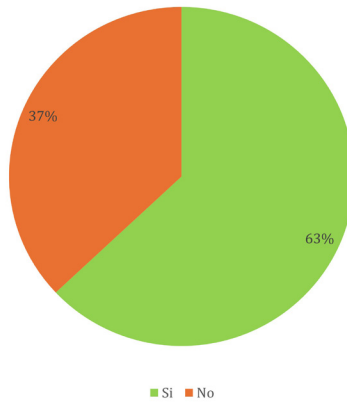


Nota: Grafico sobre el uso del WhatsApp en la cotidianidad

Respecto a la frecuencia de interacción social mediante la aplicación, el 81% de los adultos mayores indicó comunicarse con sus familiares y amigos a través de WhatsApp de manera constante (“Siempre”), mientras que el 19% lo hace de forma intermitente (“A

veces”). Al registrarse un 0% en la opción “Nunca”, se deduce que la motivación afectiva y la necesidad de vinculación social son los principales motores que impulsan al adulto mayor a mantenerse activo en el entorno digital.

Gráfico N°4: ¿Tiene conocimiento de lo que es la alfabetización digital?

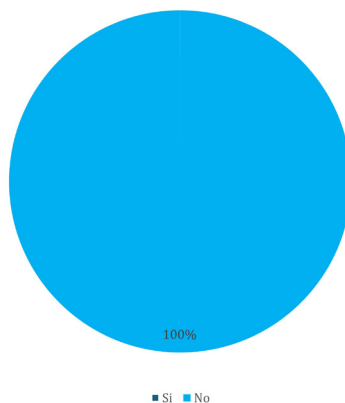


Nota: Grafico sobre el conocimiento de la alfabetización digital

En relación con el nivel de información conceptual de los participantes, el 63% manifestó tener conocimiento sobre lo que es la alfabetización digital, mientras que el 37% indicó desconocer el término. De estos

datos se deduce que, si bien la mayoría posee una noción teórica del concepto, existe un grupo significativo que requiere de una base formativa inicial para comprender el entorno digital en el que interactúa.

Gráfico N°5: ¿Le gustaría recibir y compartir una guía de aprendizaje para el uso adecuado del Whatsapp?



Nota: Grafico sobre apertura al aprendizaje para el uso del WhatsApp

En cuanto a la disposición de los participantes para mejorar sus competencias digitales, el 100% de los adultos mayores manifestó que “Sí” le gustaría recibir y compartir una guía de aprendizaje para el uso adecuado de WhatsApp, sin registrarse ninguna respuesta negativa (0%). De este resultado se deduce una necesidad absoluta y una apertura total por parte de la población estudiada hacia la formación dirigida, lo que valida la pertinencia y relevancia de la propuesta de intervención pedagógica planteada en esta investigación.

DISCUSIÓN

La alfabetización digital en personas adultas mayores es un desafío relevante en el contexto actual, especialmente por una creciente dependencia de las tecnologías digitales para la comunicación, el acceso a la información y los procesos educativos. Los resultados que se obtuvieron en este estudio evidencian que, a pesar de las brechas tecnológicas existentes, las personas adultas mayores pueden adaptarse a las herramientas digitales cuando estas responden a la accesibilidad, funcionalidad y acompaña-

miento pedagógico, como es el caso de WhatsApp.

Un alto porcentaje de participantes que cuentan con teléfonos inteligentes refleja una realidad cada vez más recurrente en este grupo etario, lo que coincide con estudios que señalan que el acceso a celulares y dispositivos ha aumentado significativamente entre personas mayores. Sin embargo, el acceso por sí solo no garantiza como tal la alfabetización digital, ya que esta va mucho más allá de solo manejar un celular; implica el desarrollo de habilidades, actitudes y competencias para el uso crítico de las tecnologías. En ese sentido, los resultados muestran que, aunque la mayoría de los participantes posee un dispositivo móvil, aún siguen persistiendo limitaciones en el dominio de habilidades digitales, lo que refuerza la necesidad de procesos formativos adecuados y sistemáticos.

El uso constante de WhatsApp identificado en los resultados confirma que esta aplicación se ha convertido en una de las principales herramientas de comunicación. Su carácter sutil, la posibilidad de enviar mensajes de texto, audios e imágenes con

facilidad, así como la realización de llamadas, la establecen como una tecnología amigable para este grupo poblacional. Estos hallazgos concuerdan con investigaciones previas que destacan el potencial de WhatsApp para reducir el aislamiento social y fortalecer las relaciones interpersonales, especialmente en contextos donde la presencialidad es muy limitada.

Un aspecto relevante es el uso de WhatsApp no solo con fines comunicativos, sino como una herramienta de aprendizaje.

En los resultados se evidencian que una proporción significativa de los participantes utiliza la aplicación para recibir información, compartir contenidos y participar en actividades educativas. Esto permite considerar a WhatsApp como un recurso educativo informal que, integrado de manera intencional en procesos de alfabetización digital, puede llegar a favorecer el aprendizaje significativo. Desde una mirada y perspectiva educativa, esto refuerza la idea de que el aprendizaje en personas adultas mayores se ve potenciado cuando se utilizan herramientas que forman parte de su vida cotidiana.

En relación con el nivel de alfabetización digital, los resultados indican que gran parte de los participantes está en un nivel básico, lo cual es consistente con estudios que señalan que las personas adultas mayores suelen desarrollar primero habilidades funcionales. Esto está relacionado con la comunicación y el acceso a información.

Este nivel de alfabetización, aunque es limitado, constituye una base importante para el desarrollo progresivo de competencias digitales mucho más avanzadas. Es por esto por lo que el aprendizaje gradual y contextualizado se presenta como una estrategia fundamental para evitar la frustración y promover la confianza y la seguridad en el uso de las tecnologías.

La percepción del uso de WhatsApp como herramienta de aprendizaje refuerza la importancia de considerar las experiencias previas y actitudes en el diseño de la propuesta educativa digital. La aceptación de la tecnología no solo depende de su funcionalidad, sino también de la percepción de utilidad y relevancia para su vida cotidiana. Cuando este grupo reconoce que una herra-

mienta digital les facilita la comunicación, el acceso a la información o el aprendizaje, se incrementa de manera positiva su motivación para utilizarla de manera autónoma.

Otro elemento fundamental para la discusión es el papel del acompañamiento durante los procesos de alfabetización digital. Los resultados muestran que el apoyo recibido influye positivamente en la confianza y seguridad de los participantes al utilizar WhatsApp. Este hallazgo coincide con enfoques pedagógicos que destacan la importancia del acompañamiento, la orientación personalizada y el aprendizaje colaborativo y cooperativo en la educación. Es importante la presencia de un mediador educativo, ya que permite no solo resolver dudas técnicas, sino también generar un entorno de aprendizaje seguro y motivador.

El uso educativo de WhatsApp puede contribuir a reducir brechas tecnológicas y sociales, para promover la participación activa en entornos digitales de las personas adultas mayores. La alfabetización digital, entendida como un proceso continuo, no solo mejora habilidades técnicas,

sino que también impacta en la autoestima, la autonomía y la calidad de vida en esta población. En este sentido, los resultados del estudio refuerzan la necesidad de incorporar estrategias educativas que reconozcan las particularidades del aprendizaje en la adultez mayor.

En esa investigación se pudo ver que WhatsApp, cuando es utilizada de manera planificada y acompañada, puede convertirse en una herramienta pedagógica pertinente para procesos que ayuden a la alfabetización digital. No obstante, su implementación debe ser articulada a objetivos educativos claros y un enfoque inclusivo que considere los ritmos, experiencias y las necesidades de los participantes. Estos elementos resultan fundamentales para poder garantizar que el uso de tecnologías digitales no genere desigualdades, sino que contribuya a una educación más equitativa y accesible para todos.

CONCLUSIONES

La presente investigación permitió analizar el nivel de alfabetización digital y el uso de WhatsApp como herramienta

de comunicación y aprendizaje en personas adultas mayores, evidenciando que esa aplicación forma un recurso accesible y funcional que favorece los procesos de inclusión digital. Los resultados muestran que, a pesar de limitaciones propias de la edad y de la experiencia tecnológica previa, las personas pueden desarrollar habilidades digitales básicas cuando se emplean herramientas intuitivas, cercanas a su realidad del día a día.

El acceso a dispositivos móviles, si bien es una condición necesaria, no garantiza por sí mismo la alfabetización. Esto requiere procesos formativos estructurados y orientados al desarrollo progresivo de competencias digitales, así también como es fundamental un acompañamiento pedagógico constante. En ese sentido, WhatsApp se presenta como una herramienta adecuada para iniciar procesos de alfabetización digital, esto debido a su facilidad de uso, amplia difusión y potencial para poder integrar funciones de comunicación y educativas.

También se puede evidenciar que la aplicación no solo

cumple un rol de comunicación, sino que puede ser utilizada como el medio para el aprendizaje, así permitiendo el intercambio de información, material educativo y orientación pedagógica. Su incorporación en procesos educativos dirigidos a personas adultas mayores favorece la participación activa, la interacción social y el aprendizaje significativo, elementos fundamentales para una educación inclusiva y centrada en el estudiante.

También se debe destacar la percepción positiva que tienen los integrantes del programa con respecto al uso de WhatsApp como herramienta de aprendizaje. Esta aceptación está estrechamente vinculada a la utilidad percibida; la orientación y el apoyo brindado contribuyen a fortalecer la confianza, reducir la ansiedad frente al uso de tecnologías y promueve una mayor autonomía digital. El uso pedagógico de WhatsApp puede contribuir a disminuir brechas digitales y sociales, promoviendo la inclusión y la participación activa de esta población en entornos digitales.

BIBLIOGRAFÍA

- Cassany, D. (2004). *La alfabetización digital*. Anagrama.
- Delors, J. (1996). *La educación encierra un tesoro: Informe a la UNESCO de la Comisión Internacional sobre la Educación para el Siglo XXI*. UNESCO.
- Román, P. (2016). *WhatsApp como herramienta educativa*. *Revista Iberoamericana de Educación*, 70(2), 45–60.
- UNESCO. (2016). *Alfabetización digital y aprendizaje a lo largo de la vida*. UNESCO.