CENTRO DE ESTUDIOS
CIBERENTORNOS
Y SOCIEDAD DIGITAL

OBSERVATORIO
COMPORTAMIENTO
HUMANO

SEGURIDAD Y VULNERABILIDAD EN

ADULTOS MAYORES

USOS, RIESGOS Y DESAFÍOS EN EL ENTORNO DIGITAL

BTR CONSULTING
BUSINESS DIGITAL SOLUTIONS

MIRADA INSTITUCIONAL

OBSERVATORIO COMPORTAMIENTO HUMANO

GABRIEL ZURDO

CEO y Fundador de BTR Consulting, cuenta con amplia experiencia liderando proyectos de consultoría, tecnología, riesgos y ciberseguridad en empresas nacionales e internacionales. Con trayectoria en Coopers & Lybrand y Ernst & Young. Impulsa centros de investigación en ciberseguridad, es profesor universitario, speaker y referente en medios sobre seguridad digital.

"La aceleración tecnológica nos exige una mirada que trascienda lo estrictamente técnico. Quienes trabajamos en ciberseguridad y gestión de riesgos sabemos que proteger sistemas es solo una parte del desafío: también debemos comprender el impacto estructural de la transformación digital en la vida institucional y social.

Desde BTR Consulting decidimos impulsar la creación del Centro de Estudios en Ciberentornos y Sociedad Digital como una proyección natural de nuestra experiencia profesional hacia la comunidad. El trabajo sostenido con organizaciones públicas y privadas en ciberseguridad, auditoría, cumplimiento y resiliencia nos mostró la necesidad de generar un ámbito de análisis riguroso y producción de conocimiento aplicado.

El Centro nace con ese propósito: integrar práctica profesional, visión estratégica y responsabilidad institucional, promoviendo una cultura digital más segura, sólida y consciente."

PATRICIO DEGIORGIS

Director del Centro de Estudios en Ciberentornos y Sociedad Digital, posee formación académica en Argentina, Italia y España y una sólida trayectoria en docencia, dirección de programas y gestión universitaria. Desde esa experiencia, impulsa la articulación entre pensamiento académico, planificación estratégica y conducción institucional, integrando análisis riguroso con visión ejecutiva.

"En ese marco se inscribe el Observatorio de Comportamiento Humano, orientado al análisis de los usos, dinámicas de interacción y niveles de exposición al riesgo en el ecosistema digital. Desde una perspectiva integral, aborda las implicancias sociales, conductuales y de seguridad asociadas a la transformación digital.

Las nuevas tecnologías abren oportunidades de desarrollo, inclusión y acceso, pero también configuran escenarios de riesgo que deben ser comprendidos y gestionados con rigurosidad. En este contexto, el presente Informe focaliza específicamente en la población de personas adultas mayores, como uno de los segmentos que presenta particular relevancia en términos de adopción digital y vulnerabilidad.

A partir de evidencia empírica, información estadística y un enfoque estructurado, este trabajo aporta elementos para comprender estas dinámicas y formular recomendaciones orientadas a fortalecer un uso más seguro, consciente y resiliente de las tecnologías digitales."

BTR CONSULTING
BUSINESS DIGITAL SOLUTIONS

CENTRO DE ESTUDIOS CIBERENTORNOS Y SOCIEDAD DIGITAL

INTRODUCCIÓN

El proceso de digitalización ha transformado de manera profunda las formas de comunicación, acceso a la información, realización de trámites y gestión de recursos financieros. En el caso de las personas adultas mayores, esta incorporación al entorno digital suele producirse sin instancias sistemáticas de formación en seguridad, lo que genera escenarios de exposición, incertidumbre y potencial vulnerabilidad.

El presente informe tiene como objetivo analizar los dispositivos utilizados por este grupo etario, los usos que realizan de Internet, su grado de exposición a situaciones de riesgo digital y las percepciones emocionales asociadas a estas experiencias.

Desde el punto de vista metodológico, el informe se sustenta en una encuesta estructurada desarrollada por el Centro de Estudios en Ciberentornos y Sociedad Digital, realizada entre los meses de noviembre y diciembre de 2025. El relevamiento se llevó a cabo sobre un universo de más de 250 casos en la República Argentina, compuesto por personas de 60 años o más. La muestra permite aproximar tendencias significativas en relación con los hábitos de uso, la exposición a riesgos y las prácticas de seguridad en este segmento poblacional.

CENTRO DE ESTUDIOS CIBERENTORNOS Y SOCIEDAD DIGITAL

OBSERVATORIO COMPORTAMIENTO HUMANO

Dispositivos utilizados y principal punto de acceso digital

Los datos relevados evidencian que el teléfono celular constituye el dispositivo predominante en la vida digital de las personas encuestadas.

48%

Indicó que lo utiliza como herramienta principal de acceso, consolidándolo como el eje central de interacción con Internet y aplicaciones digitales.

25% Manifestó emplear más de un dispositivo **(combinando celular, computadora o tablet)**

17% Señaló a la computadora como su dispositivo principal.

5% En cada caso corresponde a un uso marginal de tabletas y otros dispositivos.

BTR CONSULTING
BUSINESS DIGITAL SOLUTIONS

Este patrón confirma una fuerte concentración de la experiencia digital en el entorno móvil, donde convergen funciones de comunicación, acceso a información, operaciones financieras y entretenimiento. Esta centralización implica, a su vez, una mayor exposición al riesgo, dado que un único dispositivo concentra datos personales, credenciales de acceso y vínculos sociales.

La literatura internacional coincide con estos hallazgos. Diversos estudios, como el del Pew Research Center (2021), señalan que, en los grupos de mayor edad, el acceso a Internet se realiza principalmente a través de dispositivos móviles, lo que convierte al teléfono celular en la principal puerta de entrada al ecosistema digital. Esta situación adquiere relevancia desde el punto de vista de la seguridad, ya que cualquier incidente que afecte al dispositivo puede tener consecuencias amplias sobre la vida digital del usuario.

CENTRO DE ESTUDIOS
CIBERENTORNOS
Y SOCIEDAD DIGITAL

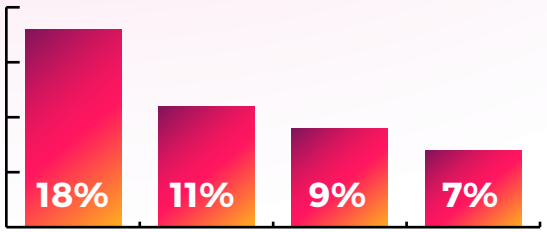
OBSERVATORIO
COMPORTAMIENTO
HUMANO

Usos de Internet y nivel de actividad digital

La encuesta revela un uso intensivo y diversificado de Internet.

50%

De las personas encuestadas declaró utilizarlo para la totalidad de las actividades propuestas: comunicación con familiares y amigos, uso de redes sociales, operaciones de banca electrónica o pagos, y consumo de noticias o entretenimiento.



El resto de las respuestas se distribuye entre usos específicos: **18% comunicación, 11% operaciones financieras, 9% información y entretenimiento, y 7% redes sociales.**

Estos resultados indican que una proporción significativa de personas adultas mayores realiza actividades que implican el manejo de información sensible, particularmente en el ámbito financiero. En consecuencia, el impacto potencial de incidentes de seguridad adquiere mayor relevancia.

A nivel global, el incremento en la participación digital de este grupo etario ha sido sostenido en los últimos años **(International Telecommunication Union, 2023).** Sin embargo, esta expansión no siempre ha estado acompañada por procesos equivalentes de alfabetización en seguridad digital, lo que genera una brecha entre el uso efectivo de herramientas y la capacidad para gestionar riesgos asociados.

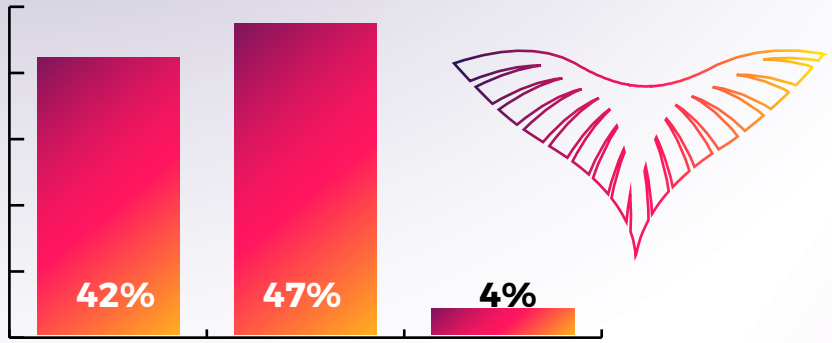
BTR CONSULTING
BUSINESS DIGITAL SOLUTIONS

CENTRO DE ESTUDIOS CIBERENTORNOS Y SOCIEDAD DIGITAL

OBSERVATORIO COMPORTAMIENTO HUMANO

Exposición a mensajes, llamados o correos sospechosos

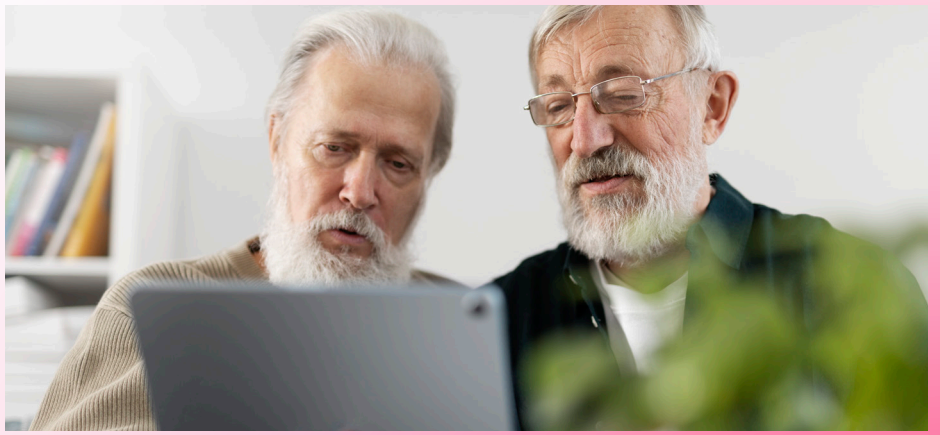
La exposición a intentos de fraude digital se presenta como un fenómeno generalizado.



El 42% de las personas encuestadas manifestó haber recibido comunicaciones sospechosas en reiteradas ocasiones, mientras que el 47% indicó haberlas recibido al menos una vez. Solo un 4% afirmó no haber experimentado este tipo de situaciones.

En términos agregados, **el 89%** de los encuestados ha estado expuesto, en mayor o menor medida, a intentos de engaño. Este dato permite caracterizar el fenómeno no como episodios aislados, sino como una problemática estructural dentro del ecosistema digital contemporáneo.

Este tipo de prácticas, comúnmente asociadas a estrategias de ingeniería social, buscan inducir respuestas inmediatas mediante mecanismos de urgencia, confusión o suplantación de identidad, con el objetivo de obtener información sensible o acceso a sistemas personales (European Union Agency for Cybersecurity, 2023).



BTR CONSULTING
BUSINESS DIGITAL SOLUTIONS

CENTRO DE ESTUDIOS
CIBERENTORNOS
Y SOCIEDAD DIGITAL

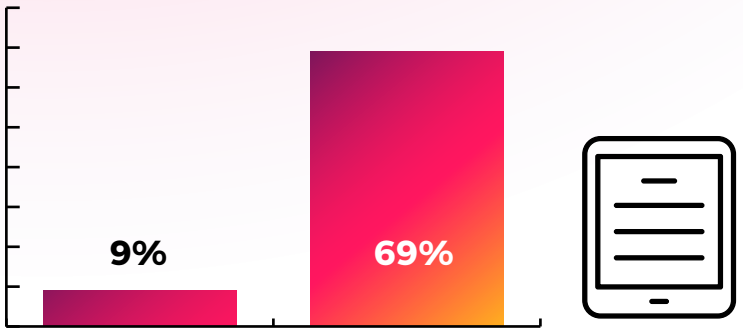
COMPORTAMIENTO
HUMANO

Solicitudes de datos personales y respuesta ante el riesgo

La exposición a intentos de fraude digital se presenta como un fenómeno generalizado.

78%

El **78%** de las personas encuestadas afirmó haber recibido solicitudes de datos personales o códigos de verificación a través de llamadas telefónicas o aplicaciones de mensajería.



Dentro de este grupo, un 9% reconoció haber compartido dicha información, mientras que el 69% indicó haber rechazado el pedido.

Si bien la mayoría logra identificar y evitar estas situaciones, el hecho de que casi una de cada diez personas haya cedido información sensible evidencia la materialización efectiva del riesgo.

Los códigos de verificación constituyen actualmente un elemento central en los procesos de autenticación digital, lo que los convierte en un objetivo frecuente para actores maliciosos. En este contexto, las estrategias de fraude suelen presentarse como comunicaciones aparentemente legítimas, simulando provenir de entidades confiables para inducir conductas riesgosas.

BTR CONSULTING
BUSINESS DIGITAL SOLUTIONS

CENTRO DE ESTUDIOS CIBERENTORNOS Y SOCIEDAD DIGITAL

OBSERVATORIO COMPORTAMIENTO HUMANO

Acompañamiento y nivel de autonomía digital

En relación con el apoyo en el uso de tecnología

7%	De los encuestados indicó contar siempre con ayuda
49%	La recibe de manera ocasional
33%	Manifestó desenvolverse de forma autónoma
2%	Señaló que no recibe asistencia pese a experimentar dificultades

Estos resultados reflejan la coexistencia de redes de apoyo informales con niveles significativos de autonomía individual. No obstante, la interacción en soledad con entornos digitales puede incrementar la vulnerabilidad frente a situaciones de riesgo, especialmente en ausencia de conocimientos específicos en seguridad.

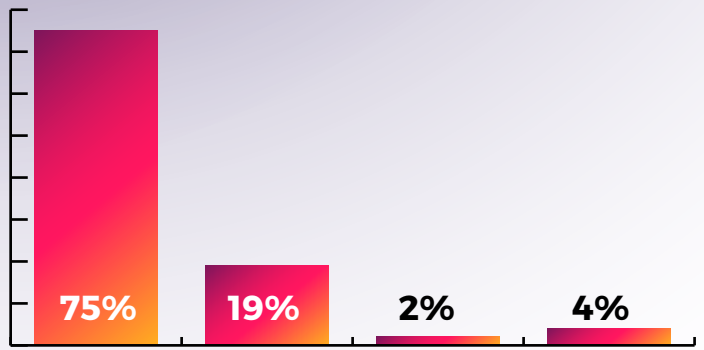
La evidencia internacional, como señala la OECD (2021), indica que el aprendizaje digital en personas adultas mayores suele apoyarse principalmente en redes familiares, lo que, si bien facilita la incorporación inicial, puede generar dependencia cuando no se complementa con instancias formales de capacitación.

BTR CONSULTING
BUSINESS DIGITAL SOLUTIONS

CENTRO DE ESTUDIOS
CIBERENTORNOS
Y SOCIEDAD DIGITAL

Canales de consulta ante situaciones problemáticas

Ante una eventual situación digital problemática



El 75% de las personas encuestadas recurriría a hijos o nietos, el 19% a espacios especializados, el 2% a amistades y el 4% a nadie.

Este patrón evidencia el rol central de la familia como principal fuente de asistencia, pero también pone de manifiesto la limitada visibilidad o accesibilidad de canales institucionales especializados. En este sentido, se identifica una oportunidad concreta para fortalecer dispositivos de acompañamiento profesional.

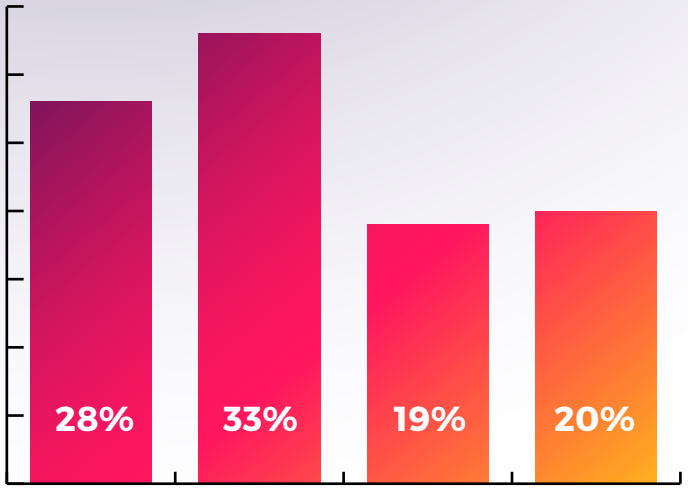
BTR CONSULTING
BUSINESS DIGITAL SOLUTIONS

CENTRO DE ESTUDIOS CIBERENTORNOS Y SOCIEDAD DIGITAL

OBSERVATORIO COMPORTAMIENTO HUMANO

Prácticas de seguridad y gestión de contraseñas

En materia de gestión de contraseñas



Solo el 28% de los encuestados utiliza claves distintas para todas sus cuentas relevantes. Un 33% combina contraseñas diferentes con repetidas, el 19% utiliza una misma contraseña en todos los servicios y el 20% desconoce el nivel de diferenciación de sus credenciales.

En conjunto, estos datos indican la existencia de prácticas de seguridad insuficientes o poco sistematizadas en una proporción significativa de la muestra. La reutilización de contraseñas constituye un factor crítico de riesgo, ya que facilita el acceso a múltiples cuentas en caso de filtración de datos en una sola plataforma.

BTR CONSULTING
BUSINESS DIGITAL SOLUTIONS

CENTRO DE ESTUDIOS
CIBERENTORNOS
Y SOCIEDAD DIGITAL

OBSERVATORIO
COMPORTAMIENTO
HUMANO

Percepción de riesgo: miedo y desconfianza

El análisis de la dimensión emocional muestra que:

63% De las personas encuestadas experimenta algún nivel de miedo o desconfianza al utilizar Internet.

Dentro de este grupo, el 15% manifiesta un nivel alto de inseguridad, mientras que el 48% lo percibe de forma moderada.

Este componente subjetivo incide directamente en la experiencia de uso y en la toma de decisiones, pudiendo tanto limitar la adopción de herramientas digitales como generar respuestas impulsivas frente a situaciones de riesgo.

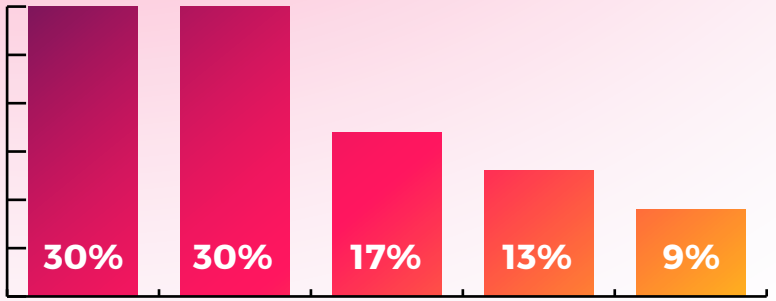
BTR CONSULTING
BUSINESS DIGITAL SOLUTIONS

CENTRO DE ESTUDIOS CIBERENTORNOS Y SOCIEDAD DIGITAL

OBSERVATORIO COMPORTAMIENTO HUMANO

Principales preocupaciones en el uso de tecnología

Las preocupaciones más relevantes se concentran en el ámbito económico y de privacidad:



El 30% teme el robo de dinero y otro 30% el acceso indebido a datos personales. A ello se suma el temor a ser víctima de engaños (17%) y a cometer errores involuntarios (13%). Solo un 9% manifestó no tener preocupaciones.

Estas percepciones se encuentran alineadas con las principales amenazas identificadas a nivel global, lo que indica un grado significativo de conciencia sobre los riesgos predominantes.

BTR CONSULTING
BUSINESS DIGITAL SOLUTIONS

CENTRO DE ESTUDIOS
CIBERENTORNOS
Y SOCIEDAD DIGITAL

OBSERVATORIO
COMPORTAMIENTO
HUMANO

Interés en la capacitación en seguridad digital

81%

El **81%** de las personas encuestadas manifestó interés en adquirir mayores conocimientos para mejorar su seguridad en Internet (23% alto interés y 58% interés moderado). Este dato revela una predisposición ampliamente favorable hacia procesos de formación.

La evidencia indica que las instancias de capacitación, cuando son accesibles y adaptadas al contexto cotidiano de las personas adultas mayores, contribuyen no solo a mejorar la identificación de riesgos, sino también a fortalecer la confianza en el uso de tecnologías digitales (UNESCO, 2019).

BTR CONSULTING
BUSINESS DIGITAL SOLUTIONS

CENTRO DE ESTUDIOS CIBERENTORNOS Y SOCIEDAD DIGITAL

OBSERVATORIO COMPORTAMIENTO HUMANO

Recomendaciones para fortalecer la seguridad digital

La mitigación de riesgos en entornos digitales no depende exclusivamente de soluciones tecnológicas, sino también del desarrollo de prácticas claras y accesibles para los usuarios. En este sentido, se identifican las siguientes líneas de acción:

1 **Fomentar la verificación de comunicaciones**
Promover la validación del origen de mensajes antes de responder, especialmente cuando implican solicitudes de información o acciones urgentes.

2 **Evitar la divulgación de datos sensibles**
Reforzar la idea de que ninguna entidad legítima solicita códigos de verificación o contraseñas a través de canales informales.

3 **Promover el uso de contraseñas diferenciadas**
Incentivar la adopción de claves distintas para servicios críticos, reduciendo el impacto de eventuales filtraciones.

3 **Fortalecer canales de acompañamiento especializados**
Desarrollar espacios institucionales de consulta que complementen las redes informales de apoyo.

4 **Impulsar programas de alfabetización en seguridad digital**
Diseñar instancias formativas simples, prácticas y contextualizadas, orientadas a la prevención.

BTR CONSULTING
BUSINESS DIGITAL SOLUTIONS

CENTRO DE ESTUDIOS CIBERENTORNOS Y SOCIEDAD DIGITAL

OBSERVATORIO COMPORTAMIENTO HUMANO

Conclusiones

Los resultados obtenidos permiten afirmar que las personas adultas mayores se encuentran plenamente integradas al entorno digital, principalmente a través del uso del teléfono celular. Este nivel de integración convive con una elevada exposición a intentos de fraude y con prácticas de seguridad aún incipientes.

Si bien existe conciencia sobre los riesgos más frecuentes, persisten brechas significativas en la adopción de medidas preventivas básicas. A ello se suma una dimensión emocional caracterizada por la desconfianza, que no siempre se traduce en conductas de protección eficaces.

La dependencia de redes familiares para la resolución de problemas digitales evidencia la necesidad de fortalecer estructuras formales de acompañamiento. Al mismo tiempo, el alto interés en la capacitación abre una oportunidad estratégica para el desarrollo de políticas de formación específicas.

En este contexto, la seguridad digital en personas adultas mayores debe ser abordada como una dimensión central de la inclusión digital, orientada a fortalecer la autonomía, reducir vulnerabilidades y promover un uso seguro y consciente de la tecnología.

Fuentes

Pew Research Center. (2021). Older Adults and Technology Use.

International Telecommunication Union (ITU). (2023). Measuring Digital Development: Facts and Figures.

European Union Agency for Cybersecurity (ENISA). (2023). ENISA Threat Landscape Report.

National Institute of Standards and Technology (NIST). (2022). Digital Identity Guidelines.

Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD). (2021). Bridging the Digital Divide for Older Adults.

UNESCO. (2019). Digital Citizenship Education Handbook.

World Economic Forum. (2024). Global Cybersecurity Outlook.

BTR CONSULTING
BUSINESS DIGITAL SOLUTIONS

CENTRO DE ESTUDIOS
CIBERENTORNOS
Y SOCIEDAD DIGITAL

/btrconsulting
btrconsulting.com

ABRIL 2026

OBSERVATORIO
COMPORTAMIENTO
HUMANO

BTR CONSULTING
BUSINESS DIGITAL SOLUTIONS