



12° CONGRESO ARGENTINO DE ANTROPOLOGÍA SOCIAL

La Plata, junio y septiembre de 2021

GT08: Cultura y envejecimiento. El qué-hacer antropológico y gerontológico en el abordaje de las trayectorias vitales

Del discurso al ejercicio operativo de los derechos de las personas mayores

Gladys Martinez. Universidad Nacional de Lanús. mgla@hotmail.com

Paula Pochintesta. Universidad Nacional de Lanús. ppochintesta@gmail.com

Resumen

En esta ponencia analizamos las opiniones/percepciones de personas mayores (PM) sobre los derechos protegidos en la Convención Interamericana (CIPDHPM - OEA, 2015) y para ello nos sustentamos en una investigación que estamos realizando en el Centro del Adulto/a Mayor de la UNLa. En este primer avance consideramos el análisis de encuestas y un grupo focal, orientados a conocer la noción de derechos de las PM, su posibilidad de acceso a los mismos y sus alternativas de resistencia. Como resultados preliminares, observamos que muchas de las PM participantes no conocen la CIPDHPM, y si la conocen, la consideran como una enumeración declarativa de derechos deseables pero no exigibles de cumplimiento. Sin embargo, en su realidad cotidiana perciben en general dificultades vinculadas a la desprotección en materia de seguridad social, así como en el acceso a los servicios de salud, a la información y el ejercicio del derecho al trabajo. A su vez, perciben diferentes barreras en múltiples dimensiones de su vida, en particular en torno a los desplazamientos y el uso de la tecnología. Es llamativo que algunos derechos que implican algún nivel de interseccionalidad (género, religión, ideología) no son altamente destacados por nuestra población de estudio. Tampoco establecen en

general una relación directa entre las políticas y su incidencia en sus propias realidades y centran sus resistencias en reclamos individuales o depositan la esperanza en sus representantes. De este modo, su autopercepción como colectivo presenta mayores dificultades en torno a la participación para hacer efectivos sus derechos.

La noción de “derecho” implica necesariamente saber que se dispone de algún recurso con capacidad de reparación adecuada en caso de ser violado, por lo cual la garantía de Derechos Humanos sólo se concreta mediante la provisión de recursos efectivos (Courtis, 2009).

Entendemos, por tanto, que los resultados obtenidos reflejan un importante desconocimiento de varios derechos como tales, lo cual no sólo es adjudicable al propio colectivo de PM, sino que también interpela la responsabilidad ética de los trabajadores/as del campo gerontológico en la divulgación y capacitación progresiva de toda la sociedad sobre este tema, tal como lo establece el artículo 32 de la CIPDHPM.

Palabras clave: *Personas Mayores; Derechos Humanos; Gerontología*

Introducción

La pandemia global generada por el Covid-19 alteró profundamente la organización de la vida cotidiana. Las restricciones de contacto, agrupabilidad y movilidad situaron a las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) como canal prioritario para las interacciones comunicativas y los intercambios de bienes y servicios ¿Quiénes quedan detrás de las barreras que impiden el acceso a las “nuevas” tecnologías? En un estudio previo a la pandemia, Sunkel y Ullmann (2019) ya destacaban la existencia de una brecha digital entre los distintos grupos etarios de la población, principalmente entre los mayores de 60 años. Barrantes y Ugarte (2019) mostraron diferencias en las condiciones de acceso y las oportunidades de alfabetización digital.

Los resultados de la investigación que venimos realizando desde 2018 en el Centro del Adulto/a evidenciaron coincidencias con estas referencias, sobre todo, en lo que atañe a brechas de acceso y uso de TIC. Subrayamos el reconocimiento de la tecnología como barrera para el acceso a otros derechos. A partir de la pandemia advertimos un aumento de la brecha digital, en especial, para aquellos con menor uso de “nuevas” tecnologías. Ello condujo a reorientar la propuesta de análisis en este trabajo, enfocando la perspectiva de derechos en los usos y apropiaciones que las PM hacen de las TIC como herramientas de construcción, interacción, participación y ciudadanía.

Las TIC y los derechos de las PM

Las TIC aparecen enunciadas en la Convención Interamericana sobre la protección de los Derechos Humanos de las PM (OEA, 2015) en tanto derecho educativo, comprometiéndolo a los Estados a promover el “*uso de las nuevas tecnologías de la información y comunicación (TIC) para minimizar la brecha digital, generacional y geográfica e incrementar la integración social y comunitaria*” (Art.20).

Las características de horizontalidad y flexibilidad comunicacional llevó a diferenciar las nuevas de las tradicionales tecnologías¹. Desde 1970 el impacto de las TIC amplió sus alcances hacia todos los ámbitos de la sociedad. Sin embargo, desde la declaración de la emergencia sanitaria se observa una profundización de la brecha digital². En la misma se identifican tres niveles: *el acceso físico* (disponibilidad de infraestructura, bienes y servicios); *el uso* (tipo y habilidades requeridas para que sea efectivo) y *los resultados* (beneficio individual o colectivo) (Martínez y Gómez, 2019). Se trata de una brecha multifactorial que se ancla a las desigualdades previamente existentes (históricas, sociales, económicas, educativas, generacionales o de localización geográfica, entre otras).

¹Las nuevas TIC agregan a las características generales de unidireccionalidad y rigidez de las tecnologías tradicionales, la posibilidad de creación de nuevos entornos comunicativos y expresivos que modifican la situación pasiva de los/as receptores/as mediante sus cuatro medios básicos: la informática, la microelectrónica, los multimedia y las telecomunicaciones[#] (Barroso Osuna, et al, 2002).

²El término brecha digital tiene su origen en los Estados Unidos en la década del noventa. Refiere a “*la brecha entre individuos, hogares, negocios y áreas geográficas en diferentes niveles socioeconómicos con respecto a sus oportunidades de acceso a TIC y su uso para una amplia variedad de actividades*” (OCDE, 2001: 9).

El acceso físico de las PM a las TIC en nuestro país y la región

Sunkel y Ullman (2019) realizaron un estudio basado en encuestas de hogares de 8 países³ con el fin de analizar el uso de medios digitales y su papel en la inclusión de las PM. En sus resultados destacan diferencias generacionales muy marcadas en el uso de Internet siendo las PM quienes menos lo utilizan (aunque son las que más suelen conectarse desde sus hogares). La presencia de hijos promueve el uso de las TIC en las PM siendo los que residen en zonas urbanas los principales usuarios. Establecen una asociación directa entre el nivel educativo y el acceso y utilización de las TIC.

Barrantes y Ugarte (2019) analizan el uso y acceso a internet y dispositivos en Lima, Perú y el Área Metropolitana de Buenos Aires, Argentina. En sus resultados destacan el capital cultural como factor clave para el uso y apropiación de internet así como el contacto fluido con redes familiares. Observan menor uso y acceso en los sectores más bajos y en los que prima la informalidad laboral.

En Argentina, la Encuesta Nacional Sobre Calidad de Vida de Adultos Mayores (INDEC 2012), analizó las frecuencias de utilización de teléfono celular y cajero automático. Seis de cada diez PM no usaban el cajero en forma autónoma y eran las mujeres las que hacían menor uso del mismo. Dos de cada diez encuestados no contaba con tarjeta de débito. Un 44,5% de las PM no utilizaba teléfono celular por no poseerlo (40%), por falta de interés o porque su uso le resultaba complicado. Un 14% manifestó tener algún impedimento de tipo físico o sensorial. El uso autónomo del celular decrecía con la edad.

Los datos aportados por el módulo de acceso y uso de TIC de la Encuesta Permanente de Hogares (Cuarto trimestre, INDEC, 2020) evidencian que, del mismo modo que el resto de la población joven y adulta, el 71% de las personas de más de 65 años utiliza celular, mientras que sólo 5 de cada diez acceden a internet y 2 de cada diez utilizan computadora. El uso y acceso a los dispositivos es más elevado en quienes han completado el nivel superior, a excepción del teléfono celular donde

³ Dichos países fueron: Chile, Ecuador, El Salvador, Honduras, México, Paraguay, Perú y Uruguay.

hay mayor uso en general. Las PM de 65 años son las que tienen más celulares sin acceso a internet.

Uso y apropiación de las TIC por parte de las personas mayores

Rivoir (2019) realiza una revisión de antecedentes donde destaca que es el uso una de las variables generadoras de desigualdad, ya que está relacionado con las habilidades y competencias⁴ digitales de cada PM, ejerciendo influencia sobre sus condiciones de vida. Sostiene que algunas prácticas son coincidentes con las de otros grupos sociales, influyendo la situación actual (nivel económico, lazos sociales, capital cultural, intereses personales o entorno de vida) y los antecedentes de vida, educativos y laborales. Otros aspectos son también considerados, como la ansiedad, cognición o audacia y las representaciones sobre la utilidad, peligrosidad o pertinencia que tienen las PM sobre la tecnología.

Beneficios individuales y colectivos de las TIC respecto de las PM :

Los resultados sobre el uso muestran una ampliación de oportunidades que las TIC proporcionan a las PM. Algunos autores señalan ventajas informativas, comunicativas, transaccionales y de ocio (Llorente *et al.*, 2013) mientras que otros (Barrantes y Cozzubo, 2015) especifican que promueven beneficios vinculados a salud, aprendizaje, niveles de actividad, entretenimiento y hobbies, actualidad y resolución de actividades cotidianas. Otros estudios (Colombo, *et al.*, 2015) advierten que el bienestar proporcionado no se da en forma automática, sino a través de ciertos requerimientos en el uso. Entre ellos se destaca el acompañamiento continuo debido a la complejidad y cambio en los dispositivos y las aplicaciones. Rivoir (2019) adjudica esta tarea al rol de “experto cálido” y las redes de apoyo intergeneracionales, aunque aclara que no se trata de un proceso unidireccional en el que la interacción favorece la inclusión digital y los mecanismos

⁴Con relación a las TIC “sentirse competente” es la capacidad de acción o capacidad subjetiva de las personas para que puedan actuar con las tecnologías (Angeriz, 2019), lo que se va a expresar también en los sentidos que construyen sobre su relación con la misma. Las competencias integran componentes de uso y dominio y también aspectos afectivo-motivacionales. Las mismas se adquieren progresivamente comenzando por las operacionales y formales, continuando por las informativas y comunicacionales, para luego incorporar las estratégicas y finalmente la creación de contenidos.

de apropiación de las PM sino que también hay que valorar los aportes de las PM en la interacción. Los mediadores constituyen una herramienta clave para la apropiación digital, ya sea en ámbitos formales o informales. A ello hay que agregar que resulta imposible incorporar algún tipo de conocimiento si no existe voluntad de aprehenderlo, pero también es necesario que el mensaje que se transmite sea claro⁵. Así, las personas asimilan los significados a través del uso y pueden también crear contenidos. La utilización y aprovechamiento del universo de las TIC, por tanto, depende del sentido que adquiera para las personas. (Angeriz, 2019)

La mayoría de los estudios sobre apropiación de TIC por parte de las PM se enfocan en componentes individuales o relacionales sin considerar en profundidad los procesos, criterios, intereses y efectos del *diseño de las tecnologías digitales* (Peirano *et al*, 2005). En efecto, estas tecnologías a menudo no contemplan en sus diseños las condiciones de accesibilidad⁶ a los sistemas y las TIC en igualdad de condiciones con otros sectores de la población y por los medios de su elección enunciados en la Convención Interamericana (OEA, 2015).

En función de lo expresado hasta aquí, es fundamental poder incidir en la reducción/eliminación de todos los obstáculos mencionados para el uso y apropiación de las TIC por parte de las PM, ya que tienen un gran potencial para aumentar su participación en la vida social. Las TIC pueden propiciar la creación de instancias de comunicación que promuevan las relaciones interpersonales y el contacto con el entorno, independientemente de las condiciones de movilidad o de la situación espacio-temporal cada PM. Otra ventaja es su posibilidad de convertirse en instrumento de ayuda, asistencia sanitaria y de primeros auxilios, incorporando los desarrollos de la domótica⁷.

En este marco y con el objetivo de construir conocimiento situado sobre la realidad de las PM nos centramos aquí en las opiniones y percepciones acerca de la

⁵ Esta decodificación va ligada al proceso de inteligibilidad ya que no sólo se trata de traducir un mensaje sino que hay que interpretarlo y esto, en el lenguaje de las TIC específicamente, más que de los recursos cognitivos de las PM va a depender de la accesibilidad y de la significatividad del contenido.

⁶ La accesibilidad a las nuevas tecnologías es entendida como la facilidad de acceso a éstas y a contenidos en Internet de modo que pueda ser usado, visitado o accedido en general por todas las personas, especialmente por aquellas que poseen algún tipo de discapacidad, de edad avanzada o por privación circunstancial. Se describen cuatro principios: perceptibilidad, operabilidad, comprensibilidad y robustez. (Ferrer *et al*, 2011).

⁷ Sector de la informática que investiga el dotar de inteligencia artificial a los electrodomésticos.

apropiación de las TIC que caracteriza a la población que participa en el Centro del Adulto Mayor “Mario Strejilevich”⁸.

Aspectos metodológicos

Los resultados que presentamos en este trabajo forman parte de una investigación mayor que utilizó una estrategia mixta combinando⁹ resultados de una encuesta virtual y entrevistas semidirigidas. La encuesta virtual se efectuó entre Octubre y Noviembre de 2020¹⁰. El formulario se envió adjunto a la inscripción del programa Upami y fue completado voluntariamente por un total de 98 PM que conformaron la muestra no probabilística.¹¹ Ocho de cada diez son mujeres y el rango de edad más frecuente fue de 66 a 74 años. El nivel educativo es elevado, en tanto ocho de cada diez personas contaban con el nivel secundario completo y más. Cerca del 40 % de la muestra reside en Lanús, seguido de Banfield (20%,) Remedios de Escalada (13%) y Lomas de Zamora (10%). El resto de las localidades de la zona sur representan porcentajes menores al 5%.

Se realizaron además entrevistas telefónicas a líneas fijas o a celulares sin utilizar la aplicación *WhatsApp*. Se contactó a personas que participan en dos programas del CAM (Voluntariado y Club de Día). Los criterios de búsqueda tuvieron que ver con la discontinuidad o interrupción en la participación a través de los canales digitales. Las entrevistas nos permitieron indagar sobre la resolución de diferentes necesidades tanto básicas, instrumentales como avanzadas de la vida cotidiana. La guía de entrevista versó sobre la valoración y percepción de las TIC en el contexto actual. Se

⁸Dentro de las actividades de cooperación se gestionan convenios interinstitucionales (actualmente en vigencia con PAMI). Funcionan tres programas abiertos y gratuitos con PM: Capacitación, Voluntariado Social y Club de Día, los cuales constituyen la población de este estudio.

⁹Previo a la pandemia se realizó un grupo focal (en 2018) y una encuesta presencial (2019) respondida por un total de 203 PM. Decidimos focalizar en los datos obtenidos en contexto de pandemia 2020 y 2021.

¹⁰Durante las primeras inscripciones formales al Programa Upami del CAM UNLa luego de las restricciones a la presencialidad debido a la pandemia Covid-19.

¹¹La encuesta contenía un total de 18 preguntas cerradas y una pregunta final abierta para incluir temas de interés a considerar en futuras ediciones de esta propuesta de capacitación. La primera parte (6 preguntas) exploraba variables sociodemográficas y necesidad de ayuda para responder el cuestionario. La segunda sección (5 preguntas) versaba sobre la situación emocional, la solicitud y la recepción de apoyos en pandemia. La tercera y última parte (8 preguntas) se focalizó sobre el uso y acceso a las TIC en contexto de emergencia sanitaria (por ejemplo la incorporación de dispositivos/aplicaciones).

entrevistaron 11 PM, cinco varones y seis mujeres. La distribución por rango de edad es la siguiente: 3 (60-69 años); 4 (70-79 años); 3 (80-89 años) y 1 (90 y más años). Cinco PM alcanzaron hasta el nivel secundario incompleto, tres mujeres cuentan con nivel primario completo, otros dos varones completaron el nivel secundario y sólo un varón cuenta con estudios del nivel superior. Siete de las once PM entrevistadas son propietarias de su vivienda y 8 de ellas viven en hogares unipersonales. Todas perciben un haber previsional, tres de cada cuatro cobran jubilación y sólo una de cada cuatro recibe sólo pensión o pensión y jubilación. Más de la mitad de dicha población reside en localidades aledañas a la UNLa: Lanús (3), Lomas de Zamora (3), Remedios de Escalada (2) seguido de Banfield, (1), Valentín Alsina (1) y Avellaneda (1). La totalidad de las PM entrevistadas utiliza como cobertura de salud la obra social específica (PAMI).

La virtualización de los programas frente a la irrupción de la pandemia

Como primer dato a considerar observamos que la frecuencia de inscripciones disminuyó desde el inicio de la pandemia (ver tabla 1). La irrupción abrupta y desconcertante que produjo la propagación del covid-19 llevó a la suspensión de la presencialidad de los programas en la universidad, como ocurrió con todas las actividades que implicaran contacto físico entre muchas personas.

Tabla: 1. Inscripciones de los programas CAM – UNLa últimos años

Año	Inscripciones
2019	1705
2020	576
2021	613

Fuente: Elaboración propia en base a datos de inscripciones - CAM UNLa.

En un primer momento, los programas se sostuvieron a través de redes (informales) construidas antes de la pandemia, a través de grupos de *WhatsApp*. Así, el uso y acceso a las TIC permitió seguir en comunicación y contacto con pares y docentes del CAM. Pasaron algunos meses donde estas vías informales “sostuvieron” las

propuestas otorgando un mojón de certidumbre y de contacto con lo “conocido”. Hacia los últimos meses de 2020 se formalizaron las inscripciones mediatizadas por las TIC “recuperando” su encuadre institucional. La continuidad se inscribió en la “virtualidad” y es allí donde se detiene nuestra interpelación y análisis, buscando comprender qué les sucedió a las PM que pudieron seguir participando pero también identificar qué ocurrió con los que interrumpieron o disminuyeron su participación en los programas del CAM.

La visión de las personas mayores con manejo de TIC

Apropiación de TIC, Comunicación y apoyos recibidos

En las inscripciones *online* nueve de cada diez PM respondieron el formulario sin “ayuda” lo que puede estar vinculado con el perfil educativo elevado de la muestra. Observamos que son las redes primarias las que ocupan el primer lugar en contacto y comunicación, sobre todo, familiares (95%) y amigos/as (81%). En tercer lugar los compañeros/as de cursos o talleres en la universidad (76%) quedando en cuarto lugar los vecinos/as (54%). Con respecto a la recepción de ayuda fueron también las redes primarias las que brindaron mayor apoyo: familiares (80%); amigos/as (12%) y vecinos (3%). Si nos detenemos en la frecuencia de uso tanto de dispositivos como aplicaciones sin dudas *WhastApp* es la herramienta a la que más recurren (99%) a través del *teléfono celular* (90%). En tercer lugar encontramos el uso de *telefonía fija* (64%) y luego las aplicaciones de *videollamadas* como *Meet*, *Zoom* o *Skype* (56%), *redes sociales*, en particular, *Facebook* e *Instagram* (48%) y en menor medida la plataforma *YouTube* (17%). Siete de cada diez PM incorporaron el uso de una aplicación, plataforma o dispositivo en pandemia. Cuando exploramos la relación entre nivel de educación formal y el uso de TIC encontramos una mayor proporción en el nivel educativo más elevado y lo mismo ocurrió en los niveles con menor instrucción cuando, de acuerdo a los antecedentes previos, se esperaba que en este último grupo la frecuencia fuese mucho menor. Probablemente otros aspectos como el contacto intergeneracional puede estar también operando allí.

Cursos| talleres CAM

Ocho de cada diez PM venían participando de la propuesta “informal” y una cuarta parte de ellos se enteró de las inscripciones por otras PM. La eficacia de la difusión *boca a boca*, nos muestra la importancia de la comunicación interpersonal en este colectivo. La página del CAM (20%) y el perfil de Facebook (18%) constituyeron también dos vías de difusión importantes. Respecto a la cantidad de cursos realizados, la mitad de las PM encuestadas realizaron entre 1 y 2 cursos mientras que para el 20% de las personas que respondieron era su primera experiencia “virtual”. Para el 90% de las PM los cursos representaron un aporte entre muy importante e importante. Como mejor vía de comunicación para realizar los cursos seis de cada diez eligen la aplicación *WhatsApp* mientras que tres de cada diez prefiere la plataforma *zoom*.

Las percepciones de la pandemia

Sobre el impacto del aislamiento se realizó una pregunta cerrada con opciones y valoraciones sobre sentimientos frecuentes durante la cuarentena. El 45% destaca el distanciamiento de seres queridos, mientras que el 27 % expresó sentir incertidumbre y preocupación, el 9 % refirió pérdida de autonomía y el 6% soledad, angustia y miedo. Entre las valoraciones positivas la más frecuente fue el bienestar emocional/espiritual 4%.

La perspectiva de las personas mayores con menor manejo y acceso a TIC

Percepciones sobre estrategias de la vida cotidiana. Modificación de rutinas, atención de la salud y manejo del dinero

Sobre las rutinas hay en los discursos una diferencia de género, las mujeres ordenan sus descripciones en torno a las tareas domésticas (alimentación, higiene), mientras que los varones enuncian tareas relacionadas a compras y reparaciones de la vivienda. A partir de la pandemia muchas PM reciben apoyos de sus redes primarias para resolver sus necesidades. Las salidas de cercanía se realizan tanto para satisfacer insumos básicos (alimentos y medicación) como para pasear a las mascotas o realizar caminatas breves. El cansancio y agobio se percibe en algunos

de los discursos que, si bien juzgan el confinamiento como una medida de cuidado necesaria, asumen que también repercute en todas las esferas de la vida.

La solicitud de turnos para controles médicos se vio, en muchos casos, interrumpida. La mayoría delega en hijos/vecinos/hermanos la gestión del turno que antes realizaba en forma presencial. Con respecto a la compra de medicamentos, se agilizó con la prescripción de la receta electrónica. Son los hijos/as quienes intervienen en la gestión de la compra mensual de medicamentos:

“Mi hija lo hace todo por medio de los aparatitos” (varón, 96 años, hogar unipersonal).

Respecto al empadronamiento para la vacunación contra el covid-19 fueron familiares, vecinos/as o personas allegadas los que realizaron el trámite a través de la aplicación:

“Una vecina me hizo todo” (varón, 85 años, hogar unigeneracional).

Sobre la gestión de trámites virtuales, aunque durante la pandemia muchos fueron postergados, son realizados por redes primarias. Sólo dos de las diez personas entrevistadas usan el cajero automático mientras que todas se manejan con dinero en efectivo para compras. El cobro de haberes fue delegado a un familiar o allegado/a como así también el pago de servicios. En lo referido a compras, salvo en tres casos donde son los hijos/as quienes los proveen, las PM concurren a comercios de cercanía para abastecimiento de alimentos y mantenimiento del hogar.

“Acá en el barrio me conocen todos, me saludan cuando voy a hacer las compras”
(mujer, 60 años, hogar unipersonal).

Las diferencias percibidas pre y post pandemia amenazan de lleno el ejercicio de autonomía, sobre todo, en lo que refiere al manejo del dinero, la realización de trámites y la movilidad en general:

Previo a la pandemia me manejaba yo con mis pagos, mi comida, mi plata era independiente completamente. Un cambio muy grande, me avejenté mucho. (mujer, 78 años, hogar unipersonal).

Comunicación, uso de dispositivos y acceso a internet

La mayoría afirma no sentirse “aislado” y es el teléfono de línea fija el medio que más utilizan para comunicarse. Algunos/as entrevistados tienen un vínculo diario con sus hijos/as porque residen en viviendas aledañas. La participación en los programas se sostiene a través de llamadas telefónicas a la línea fija o a través de la distribución de materiales impresos. Varios cursos se implementan a través de la aplicación *WhatsApp* por lo que muchos no pueden acceder ya sea por una falta material (no disponer de un celular con acceso a internet) o por no saber usar la aplicación. No obstante, aseguran estar al tanto de lo que sucede en los programas.

No me gusta estar mucho (en *WhatsApp*) son muchos los que hablan y me confunden. Ir me encanta “¡que empiecen las clases!!” (mujer, 63 años, hogar multigeneracional).

Sólo tres de las once personas entrevistadas utilizaron en sus trabajos computadora. El resto tuvo contacto en la universidad (post jubilación) y ninguno cuenta con este dispositivo en su domicilio. Dos mujeres “regalaron” la que tenían a sus hijos mientras que, uno de los entrevistados utiliza una tablet porque le resulta más “fácil”. Si bien cuatro de las PM entrevistadas cuentan con un teléfono celular con la aplicación *WhatsApp*, sólo la utilizan parcialmente porque no saben como enviar mensajes o realizar videollamadas o porque confunden los comandos con la modalidad táctil. Tres PM no cuentan con teléfono celular y una de las entrevistadas tiene un modelo antiguo que no permite la instalación de esta aplicación. Sólo uno de los entrevistados cuenta con acceso a internet fijo. El resto utiliza datos móviles o necesita trasladarse a la casa de sus hijos para usar este servicio. Estos datos muestran la importancia de generar una accesibilidad material sobre el uso de dispositivos y conectividad.

Acerca de la valoración y capacitación en TIC

Sobre la valoración de los espacios de capacitación en el uso de TIC hay tres puntos que se reiteran en los discursos. Uno referido a la *dificultad* que representa la apropiación de estas “nuevas” tecnologías, otro relacionado al aprendizaje y la temporalidad: se trata de un aprendizaje definido como algo que *necesita más tiempo* frente a la velocidad y exceso de información que genera olvido. El andamiaje y *apoyo presencial y directo* es el tercer elemento que emerge, es decir, la necesidad de una guía que se adecúe a orientar el aprendizaje en el uso de TIC de modo continuo.

Mientras tengo alguien al lado mío que me oriente bárbaro pero después me olvido” (mujer, 78 años, hogar unipersonal).

Percepción sobre las TIC en general y sobre el uso individual.

Una tensión en los discursos se hace evidente al momento de asignar una valoración positiva acerca del lugar y la importancia que tienen las TIC en general y el reconocimiento del no uso y acceso como algo “elegido”. *Es útil, importante, abre posibilidades, es esencial, permite estar en el mundo*, todas estas expresiones caracterizan a las TIC. Cuando se trata del uso personal ya no se juzga tan necesario:

Es útil pero no es para mí, si me hubiese interesado, hubiese aprendido (varón 74 años, hogar unigeneracional).

Se distinguen dos posicionamientos frente a la posibilidad de apropiarse del manejo de TIC: uno que clausura cualquier deseo de aprendizaje como algo dado y otro que reconoce que, con el apoyo adecuado, es posible aprender. En el primer caso se argumenta con cierto atisbo de resignación la falta de deseo:

Ya está no deseo. Yo ya soy vieja, no lo necesito, llegué tarde al mundo (mujer, 89 años, hogar unipersonal).

En cambio otros/as dejan abierta la posibilidad de modificar esta situación. Muchos verbos expresados en tiempo “condicional” muestran una tensión entre el deber ser y la posibilidad de iniciar un aprendizaje: *“debería, tendría que, me gustaría, sería necesario aprender, etc.”* Algunos reconocen su desgano, “vagancia”, falta de interés pero no como algo cristalizado sino interpelado por la sensación de estar quedando fuera de los intercambios.

Me gustaría entender porque es tan lindo...Tengo celular pero no lo entiendo. Ya estoy cansada, pobrecito a mi nieto lo tengo cansado de tanto preguntarle (mujer, 70 años, hogar unipersonal).

La autodescalificación funciona como barrera de aprendizaje. Se observan desvalorizaciones que recaen sobre el propio desempeño donde las “fallas” se atribuyen a las capacidades cognitivas e intelectuales sin poder pensar que el diseño de los dispositivos, el tiempo de aprendizaje y la velocidad de los cambios están mediando en la apropiación (Rivoir, 2019).

Me llevo mal, no la entiendo. A veces toco y hago lío. La otra vez mi yerno tuvo que venir para arreglarme el teléfono, porque no sé qué toqué y no me andaba...Soy nula para todo lo que sea internet. No le tengo confianza. ...No sé si es falta de voluntad o es que con las pastillas...Mi hijo me dijo copia lo que dice ahí, me puso un disco rígido pero lo mandé a la mierda (SIC) yo lo que necesitaba es alguien al lado mío que me enseñe, no que me ponga el disco rígido (mujer, 78 años, hogar unipersonal).

En los discursos aparece una construcción donde la imposibilidad es endógena:

soy nula, me olvido, el problema soy yo, capaz hago muchas cosas a la vez, no me queda tan fácil, tengo 70 años, soy vago, estoy atrasado, soy muy antiguo, me quedé, me llevo mal, no la entiendo.

El “pedido de ayuda” en estos casos queda sujeto y activa los mecanismos de demanda-respuesta habituales de las tramas vinculares familiares, por tanto su

resolución dependerá de las características de cada red primaria. Ello nos conduce a preguntarnos sobre las posibilidades de recibir ayuda por parte de las PM que habitan en contextos con vínculos afectivos de baja calidad.

Tanto la falta de apoyos adecuados como de una relación de aprendizaje que se adecue a las necesidades de las personas mayores son factores a considerar para la transformación de las brechas digitales. Los estereotipos sobre la vejez (que caracterizan a las PM como demandantes, quejasas o con problemas de memoria) también pueden operar como dificultades tanto en los familiares como en las propias PM.

Reflexiones finales

Desde la perspectiva de derechos consideramos que a través del acceso y uso de TIC por parte de las PM se promueve el ejercicio de ciudadanía. Más aún en el contexto de pandemia donde el acceso a derechos se encuentra mediatizado por las mismas. De acuerdo a los antecedentes sobre la temática, las brechas en acceso y uso se incrementan con la edad (Barrantes y Ugarte, 2019; Sunkel y Ullmann, 2019). Consideramos que se trata de un colectivo muy heterogéneo donde median no sólo variables sociodemográficas (elevado nivel educativo y contacto intergeneracional) sino también características psicológicas (motivación, interés) y propias de la accesibilidad de las TIC (interfaces accesibles) entre otras tantas.

Por ello, hay que diferenciar brechas ocasionadas por las desigualdades socio-económicas de aquellas vinculadas al uso y a la apropiación de las TIC. La adquisición de competencias digitales no es asimilable a otros procesos de aprendizaje en los que, por ejemplo, se resignifican saberes previos. Las TIC exigen la interpretación de un nuevo lenguaje, cuyos códigos no suelen tener referencias en la experiencia vivida, en las que intervienen además funciones cognitivas, sensoriales y motrices. Esta “dificultad de inicio” no sería suficiente para explicar los problemas en el uso, ya que muchas PM han desarrollado y desempeñan en sus vidas actividades con mayor nivel de complejidad. Sin embargo aparecen otras variables de tipo cultural, psicológico o situacional (Rivoir, 2019; Barrantes y Cozzubo, 2015) que operan en este aprendizaje. Existen barreras en los contextos,

ya sea porque los diseños no cumplen con los requerimientos de accesibilidad universal, porque las PM no cuentan con entornos formales e informales de aprendizaje o porque los existentes no utilizan metodologías y estrategias adecuadas. Aún queda mucho camino por recorrer para que, las PM en tanto colectivo, puedan participar e interactuar en entornos digitales en igualdad de condiciones que el resto de las personas.

Desde el punto de vista de las PM que cuentan con mayor utilización y acceso, observamos que esta situación era previa a la pandemia. En este grupo, el dispositivo y aplicación más utilizadas son: teléfono celular y *WhatsApp*. Los datos del módulo de que evalúa las TIC de la Encuesta Permanente de Hogares en 2020 indican también que es el celular el dispositivo más usado y su uso también se eleva a mayores niveles educativos (Cuarto trimestre, Encuesta Permanente de Hogares, INDEC 2020). Este mayor uso según nivel educativo fue también observado por Amadasi y Cicciari (2019) sobre el relevamiento realizado en conglomerados urbanos de Argentina sobre servicios bancarios en personas mayores. En las PM con menor uso y acceso observamos no sólo brechas materiales sino, sobre todo, barreras en la apropiación y el aprendizaje. Los discursos destacan la necesidad de tener en cuenta “otra temporalidad” que interpela la aceleración tecnológica y el flujo de información en la relación de aprendizaje. Las PM reconocen que con una adecuación de los tiempos, espacios y tipos de apoyos puede ser posible la apropiación. En este sentido no es, ni el acceso material por sí solo ni tampoco el contacto con otras generaciones lo que promueve la apropiación de las TIC, es también importante que medie una relación de “calidad”. Se trata de una mediación capaz de motivar a las PM frente a los cambios permanentes en las TIC contemplando el respeto de la diversidad y valorando los aportes de las PM (Rivoir 2019, Luque 2007).

Se busca así fortalecer la confianza y el empoderamiento de las PM, transformando gradualmente el “uso” en “interacción” y posibilidad de “creación de contenidos”. Las respuestas de las PM entrevistadas dan cuenta de una insuficiente percepción de competencias para el uso de las TIC, percibiéndolas como “algo externo” y temporario, esperando el retorno de la presencialidad. Es por ello importante

mantener sus modos habituales de desempeño cotidiano por fuera de la virtualidad. El gran riesgo es la disminución de sus niveles de autonomía, lo cual ha quedado evidenciado en la pandemia. Es necesario promover intercambios de beneficio mutuo entre las generaciones y evitar idealizaciones que pueden encubrir maltratos y abusos. Las PM demandan y disfrutan de entornos de aprendizaje fuera de sus hogares que valoran y reconocen con gratitud. Por tal motivo, el gran dilema frente a la situación actual y a las reconfiguraciones que asumirán los escenarios post-pandemia constituyen un desafío político. Desafío que interpela a la sociedad toda y a los Estados para definir su capacidad de alojar en sus dinámicas a las PM. Por eso, además de promover y garantizar el acceso a las TIC, es necesario redimensionar el rol de las PM en la cotidianeidad vincular- familiar y la vida social de la comunidad en la que habitan y participan. Las estrategias de inclusión deben priorizar la construcción del lazo social, propiciando la inscripción del colectivo de PM como “sujeto activo digital” y sosteniendo la filiación social simbólica de las PM que por diversos motivos no acceden a las TIC.

Referencias bibliográficas

- Acceso y Uso a las Tecnologías de la Información y Comunicación (MAUTIC) de la Encuesta Permanente de Hogares INDEC (2020). *Informe Técnico*, 5(89), 1-16.
- Amadasi, E., y Cicciari, M. R. (2019). *Informe Técnico: Los Servicios Bancarios en las Personas Mayores*. Repositorio Institucional “Biblioteca Digital de la Universidad Católica Argentina”.
- Angeriz, E. (2019). La educación del siglo XXI. En: Rivoir, A. L. y Morales M.J. Coord. *Tecnologías digitales: Miradas críticas de la apropiación en América Latina* (pp.87-102). Buenos Aires: Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales.
- Barrantes, R. M. y Ugarte, D. R. (2019). La apropiación de Internet por Adultos Mayores: Desafíos Planteados por las Economías Informales en Dos Ciudades de América Latina. *Research on Ageing and Social Policy*, 7(1), 304-333.
- Barrantes, R. y Cozzubo, A. (2015). Edad para aprender, edad para enseñar: el rol del aprendizaje intergeneracional intrahogar en el uso de la Internet por parte de

- los adultos mayores en Latinoamérica. Documento de trabajo 411. Lima: Departamento de economía de la Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Barroso Osuna, J. M., Cabero Almenara J. y Romero Tena R. (2002). Las personas mayores y las nuevas tecnologías: una acción en la sociedad de la información. *Innovación Educativa*, 12, 319-337, 319-337.
- Colombo, F., Aroldi, P., y Carlo, S. (2015). Nuevos mayores, viejas brechas: TIC, desigualdad y bienestar en la tercera edad en Italia. *Comunicar*, 22(45), 47-55.
- Domínguez, M. M., y Navarro, D. G. Usos del teléfono inteligente en el sector rural de México. En: Rivoir, A. L. y Morales M.J. Coord. *Tecnologías digitales: Miradas críticas de la apropiación en América Latina* (pp 223-238). Buenos Aires: Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales.
- Encuesta Nacional sobre Calidad de Vida de Adultos Mayores (2012). Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Instituto Nacional de Estadística y Censos - INDEC, 2014. E-BOOK.
- Ferrer, M. D. L. Á., Prieto, C. M., y Sánchez, J. I. (2011). ¿Una sociedad de la información en igualdad de condiciones? Evaluación al grado de inclusión social-digital que ofrecen las TIC desde la perspectiva de la usabilidad y la accesibilidad. *Quórum Académico*, 8(2), 247-267. Universidad del Zulia. Maracaibo, Venezuela.
- Ley Nacional 27360 - Convención Interamericana sobre protección de los derechos humanos de las personas mayores (2017, Mayo 31) Boletín oficial de la República Argentina.
- LLorente Barroso, C., Viñarás Abad, M., y Sánchez Valle, M. (2013). Mayores e Internet: la red como fuente de oportunidades para un envejecimiento activo. *Comunicar : revista científica de comunicación y educación*. eISSN. 1988-3293, vol. 45, nº XXIII, 2015, pp. 29-36.
- OCDE (2001). La enseñanza para una iniciativa del mañana. Aprendizaje para el cambio: NNTT en las escuelas. París: OCDE.
- Peirano, F. (2005). Potencialidades y limitaciones de los procesos de innovación en Argentina. Documento De Trabajo.
- Rivoir, A. (2019). Personas mayores y tecnologías digitales. En: Rivoir, A. L. y Morales M.J. Coord. *Tecnologías digitales: Miradas críticas de la apropiación en*



América Latina (pp.51-63). Buenos Aires: Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales.

Sunkel, G. y Ullmann, H. (2019). Las personas mayores de América Latina en la era digital: superación de la brecha digital. Revista CEPAL.