



# **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

### **El acceso a las tecnologías de la información y comunicación en personas mayores. Un estudio de casos en personas mayores residentes del partido de San Miguel**

Museres Nuria Salome. Departamento de Ciencias Sociales, Universidad Nacional de Luján (UNLu) [nuriamuseres@gmail.com](mailto:nuriamuseres@gmail.com)

Baglione María Florencia. Departamento de Ciencias Sociales, Universidad Nacional de Luján (UNLu). [florenciabaglione@gmail.com](mailto:florenciabaglione@gmail.com)

Rodolfo Noelia. Departamento de Ciencias Sociales, Universidad Nacional de Luján (UNLu). [rodolfonoelia@gmail.com](mailto:rodolfonoelia@gmail.com)

Gorosito, Aldana Lucia. Departamento de Ciencias Sociales, Universidad Nacional de Luján (UNLu) [luciagorosito92@gmail.com](mailto:luciagorosito92@gmail.com)

Palermo, Natasha Mariana. Departamento de Ciencias Sociales, Universidad Nacional de Luján (UNLu) [palermonatahsa@gmail.com](mailto:palermonatahsa@gmail.com)

### **Resumen**

Este trabajo presenta avances de un proyecto de investigación afincado en el Departamento de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Luján. Partimos de considerar las implicancias del contexto de envejecimiento demográfico en el que se inscribe nuestro país. El perfil poblacional de la provincia de Buenos Aires indica que se trata de una región envejecida con una tasa de envejecimiento superior al 10%. Esta tendencia también se observa en el partido de San Miguel donde el mismo índice representa un 12,82% del total de la población.

La distribución de población mayor a nivel regional y local evidencia la importancia que adquiere el desarrollo de investigaciones dirigidas a este grupo etario, en pos de generar transferencia de conocimientos que mejoren las condiciones de vida de las personas mayores. Considerando el envejecimiento poblacional, por un lado, y la aceleración del cambio tecnológico por otro, el presente trabajo tiene como objetivo analizar los usos, las percepciones y la valoración que realizan sobre las TIC las personas mayores residentes del partido de San Miguel. Destacamos que las transformaciones tecnológicas cambian a un ritmo vertiginoso, generando un gran impacto en la vida cotidiana de este colectivo. Partimos de considerar a las personas mayores como sujetos activos y en pleno ejercicio de sus derechos donde, la inclusión digital, forma parte de la inclusión social de los mayores. Más aún, esto se torna un eje central en el contexto de pandemia que estamos transitando.

Para dar respuesta al objetivo propuesto, presentamos resultados que corresponden a dieciséis entrevistas semidirigidas realizadas a una muestra intencional de casos, considerando diferencias respecto de edad, género, nivel educativo y residencia en las cinco localidades que componen el Partido de San Miguel.

A partir del análisis preliminar de los resultados, destacamos que la percepción de la TIC cobran distintos sentidos en el contexto de pandemia y que las brechas de acceso y uso se encuentran ligadas, no sólo al perfil socio económico de las personas mayores, sino también a los intercambios con las redes de apoyo cercanas y a la oferta de espacios de formación.

**Palabras clave:** *Envejecimiento; Tecnologías de la información y comunicación; Usos y percepciones; Partido de San Miguel*

## **Introducción**

Este trabajo se propone presentar y analizar las primeras aproximaciones de un proyecto de investigación sobre los usos y valoraciones que las personas mayores

hacen de las TIC, en el marco del Departamento de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Luján desde finales del año 2020.

En particular, nos preguntamos sobre los modos en que las personas mayores del partido de San Miguel, Pcia. de Buenos Aires- usan, valoran y perciben a las Tecnologías de la Información y Comunicación, de ahora en adelante TICs, en sus vidas cotidianas, recuperando la singular situación que se vivencia en el contexto de pandemia.

Este interés asume las características del envejecimiento poblacional, en donde el grupo etario con edades que superan los 65 años representa una proporción mayor al 7% de la población total (Acosta *et al*, 2016). En Argentina en particular según el Censo 2010, un 10,2% de la población tiene 65 años y más, la esperanza de vida al nacer es de 72.6 años para los varones y 80.2 años para las mujeres (INDEC, 2010). Respecto a la distribución de la población mayor de 60 años en la provincia de Buenos Aires, el proceso muestra un aceleramiento a partir de las últimas mediciones censales, representando el 14,3% de la población total (INDEC, 2010). Por su parte, en el partido de San Miguel, el porcentaje de personas mayores de 60 años alcanza el 12,82%, de los cuales 5,43% son varones y 7,39% mujeres, lo que indica que sigue la tendencia de envejecimiento poblacional (INDEC, 2010).

A nivel internacional, regional y nacional se consolidó una perspectiva de derechos a través de diversos instrumentos legales que promueven una sociedad más inclusiva (Primera y Segunda Asamblea Mundial de Envejecimiento 1982 y 2002; CEPAL 2013) y sin lugar a dudas, la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores es un hito que compromete a nuestro país a generar mecanismos y políticas que favorezcan los cinco principios de las personas mayores: autorrealización, autonomía, participación, derechos sociales y dignidad.

Estas herramientas legales, se enmarcan en el paradigma del “envejecimiento activo”, el cual es entendido por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como un proceso de optimización de las oportunidades de salud, participación y seguridad con el fin de mejorar la calidad de vida de las personas a medida que envejecen. Para Lozano, et al. (2017), el concepto de envejecimiento activo brinda un mensaje

más amplio que el de envejecimiento saludable, ya que menciona una participación continua en las cuestiones sociales, económicas, culturales, espirituales y cívicas.

No obstante, se observa que la sociedad actual está caracterizada por la tecnificación, la informatización, la globalización económica y cultural. La incorporación de Internet a la vida cotidiana ha posibilitado el intercambio de información de forma más rápida, produciendo cambios en las conductas, actitudes y prácticas sociales.

La aceleración tecnológica cambia a ritmo vertiginoso, lo que genera que la incorporación de las TIC dentro de la sociedad se de en un marco heterogéneo; producto de las desigualdades de índole social, económico, de género y educacional, dando origen a una **brecha digital**. La misma evidencia su carácter diferencial entre las generaciones, lo que significa que son las personas mayores de 60 años las que menos acceso tienen a las TIC. Así lo demuestran los datos brindados por el INDEC<sup>1</sup> (2020), en los cuales sólo el 55,2% de las personas mayores de 65 años utilizan internet; mientras que en contraposición, se observa que el mayor uso se concentra en los cohortes de 13-17 y de 18-29 años, superando el 90%. Esta brecha es denominada por diversos autores como “brecha intergeneracional” o “brecha gris” a los fines de visibilizar la división que se está dando con las personas de 60 años y más, que no acceden a medios digitales, respecto de sus pares de menor edad.

Sin embargo, hay que considerar que la existencia de redes de apoyo social<sup>2</sup> en el cotidiano de este grupo poblacional, pueden actuar como facilitadores en el acceso a estas tecnologías, mediante intercambios emocionales y/o materiales. Estas redes se clasifican en primarias (conformada por la familia), secundarias (amigos y vecinos) e institucionales o formales (Arias, 2013).

Dentro de estos vínculos las personas mayores encuentran a su “experto cálido”; es decir, aquella figura que posibilitará llevar a cabo un acercamiento al interés y las

---

<sup>1</sup> Dicho informe presenta información básica sobre los accesos a computadora e internet en los hogares urbanos, como así también sobre el uso de telefonía móvil, computadora e internet por las personas residentes en dichos hogares.

<sup>2</sup> Se entenderá por apoyo, a aquella “información verbal y no verbal, ayuda tangible o accesible dada por los otros o inferida por su presencia y que tienen efectos conductuales y emocionales beneficiosos para el receptor” (Rodríguez y Carmelo, 2006: 157)

oportunidades que brinda la tecnología, a través de la transmisión de conocimiento y soporte en cuanto al uso de los dispositivos tecnológicos (Barrantes- Cáceres y Cozzubo Chaparro, 2015).

Considerando los estudios sobre el acceso y uso de las TIC en personas mayores, hay dos premisas sobre las que nos interesa profundizar. Una relacionada a entender a la un proceso de optimización de las oportunidades de salud, participación y seguridad con el fin de mejorar la calidad de vida de las personas a medida que envejecen. Para Lozano, et al. (2017), el concepto de envejecimiento activo brinda un mensaje más amplio que el de envejecimiento saludable, ya que menciona una participación continua en las cuestiones sociales, económicas, culturales, espirituales y cívicas.

Asimismo, destacamos que las valoraciones y usos que las personas mayores hacen de las TIC impactan de lleno en su vida cotidiana, por ejemplo, en la gestión de los recursos financieros, la solicitud de trámites referidos a su salud, el transporte y la comunicación, entre otros.

De este modo, el presente trabajo busca generar conocimiento que pueda ser transferido a través de la implementación y ampliación de políticas que incluyan a las personas mayores como sujetos en pleno ejercicio de sus derechos.

### **Aspectos metodológicos**

La indagación que da lugar al presente trabajo, y que se inició a finales del año 2020, es el período marcado por la pandemia COVID-19. Se sitúa, por lo tanto, en un momento en donde vivenciamos en forma generalizada, y a nivel global, crisis y cambios que se fueron retratando en decisiones políticas y sanitarias, en diversas expresiones sociales, y en el incremento del uso de las nuevas tecnologías (Rodríguez Martínez, 2021).

En este marco de “pandemia” nos propusimos explorar y documentar desde una estrategia cualitativa, de corte social e interdisciplinaria los usos, percepciones y valoraciones de las personas mayores sobre las TIC en el partido de San Miguel, por

ser una de las zonas de influencia de la Universidad Nacional de Luján, y uno de los partidos más envejecidos del área del AMBA (INDEC, 2010).

El camino elegido para describir y analizar los significados que asumen el uso de las tecnologías en las personas mayores, fue un estudio transversal, descriptivo con una muestra intencional de 16 personas de más de 60 años según algunos criterios que se acordaron: 1) zona de residencia, para abarcar las distintas localidades que conforman el Partido de San Miguel; 2) Grupo de Edad: de 60 a 74 años y de 75 y más y 3) Género: varones y mujeres. Es importante destacar que se seleccionaron casos de personas autoválidas que pudieron llevar a cabo la entrevista.

Para la selección de casos se contactaron a varios referentes de espacios vinculados a personas mayores, como UGL del Pami, centros de jubilados, talleres y cursos para personas mayores; como también se recurrió a “informantes clave”, lo que posibilitó realizar diversos contactos con personas que estuvieron predispuestas a realizar la entrevista.

De esa forma, desde finales de febrero hasta principios de mayo del 2021, se concretaron 16 entrevistas semidirigidas, llevadas a cabo en forma presencial (4), videollamada por Whatsapp (10), por mensaje de texto (1) y por teléfono (1), posibilitando recuperar distintas voces sobre cómo se usan, se perciben y se valoran las TIC. Cabe mencionar que, todas las personas contactadas accedieron a la entrevista con buena predisposición, motivación e interés.

### *Los protagonistas de la indagación*

La muestra está comprendida por 16 casos, distribuidos por género y edad de manera heterogénea. En relación a la división por las localidades, difiere en algo de lo que nos propusimos inicialmente, en especial en la localidad de Campo de Mayo, ya que se trata de una zona de campo abierto, ocupado por instalaciones militares, incluido un hospital, donde residen pocos habitantes. (Ver tabla 1)

Tabla 1: Participantes del estudio.

Localidad	Varones de 60- 74 años	Varones de 75+	Mujeres de 60-74 años	Mujeres de 75+	Suma total

San Miguel	1		2		3
Bella Vista	4	1	2	1	8
Campo de Mayo	-	-	-	-	-
Muñiz		1	1	1	3
Santa María				2	2
Suma total	5	2	5	4	16

Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos en la investigación

El promedio de edad fue de 73 años, con una mayor concentración en el rango entre 60 y 74 años. En cuanto a los arreglos residenciales tres de cada cuatro entrevistados son propietarios de su vivienda; más de la mitad vive en hogares multigeneracionales, mientras que uno de cada tres reside en un hogar unipersonal. Dos personas viven en una Residencia de Adultos Mayores (RAM).

Se observa que en el grupo de 60 a 74 el nivel de instrucción alcanzado es mayor que el grupo de 75 años y más. Con respecto a la cobertura previsional se desprende que más de la mitad está jubilada, dos personas cobran pensión y otras tres personas no cuentan con ningún haber previsional<sup>3</sup>. Es de destacar que la mitad de las personas continúan trabajando, incluso a pesar de que algunas de ellas están jubiladas.

En la mayoría de los entrevistados la cobertura de salud es PAMI.

El análisis de los datos siguió una lógica inductiva y axial basada en la *Grounded Theory*, que permite una comparación constante de las percepciones en torno a los usos de las TIC (Coffey y Atkinson, 2003; Strauss y Corbin, 2002). Establecimos varios criterios de análisis, como el tipo de dispositivo tecnológico, conectividad, redes de apoyo, formas de uso de las TICs, percepción y valoración de la tecnología en su vida cotidiana, delimitando algunos ejes y categorías que reconstruyen tres

<sup>3</sup> De los tres entrevistados que no cuentan con ningún haber previsional, dos manifiestan estar tramitando la jubilación y la pensión; mientras que el otro no cuenta con la edad jubilatoria requerida (65).

aspectos claves: a) el perfil de usuarios según edad, género y nivel educativo b) tipos de usos y c) valoración atribuidos a las tecnologías de la información y comunicación.

Debido al alcance que tuvo socialmente la pandemia, fue importante conocer las implicancias que tuvo para las personas mayores la tecnología, por lo que se incluyó esta dimensión en la guía de entrevista.

### **Las experiencias en relación a las TICs**

Las personas mayores, por el sólo hecho de ser parte de una sociedad caracterizada por el impactante desarrollo tecnológico en el campo de la informática y las comunicaciones, construyen interacciones singulares con las TIC al tomar contacto con distintas situaciones y ámbitos (Rodríguez Martínez, 2021). Solicitar un turno médico, ir a la farmacia, comunicarse con un familiar o amigo/a, actividades de ocio, intereses personales, todas estas situaciones están mediadas por la tecnología y sus procesos innovadores.

Es debido a ello que, indagamos a los entrevistados sobre hábitos, costumbres y actividades para conocer cómo las TIC aparecen en sus vidas. Preguntamos primero sobre cómo es un día habitual, las diferencias que percibe a partir de la pandemia; qué dispositivos tecnológicos y/o digitales utilizan, con qué fines, con qué frecuencia, qué importancia le da a los mismos y si identificaba brechas de acceso a las tecnologías y sistematizamos los datos en tres ejes que se detallan a continuación.

#### *Los usos de las TIC's en la perspectiva de las personas mayores*

A través del relato de los entrevistados, es posible advertir qué usos hacen de las TIC, las huellas del proceso de adquisición de competencias digitales, las percepciones, cuando ponderan cierto disfrute y bienestar, o por el contrario, desconfianza y reticencia en la conectividad o en los dispositivos.

Casi todas las personas que entrevistamos (15) cuentan con acceso al servicio de internet; sin embargo, al averiguar los usos que hacen en su vida cotidiana, notamos que no todas la incorporan diariamente.



Sin desatender a la heterogeneidad que caracteriza nuestra muestra, registramos cuales son los dispositivos más utilizados y la finalidad asignada a los mismos. (Ver Tabla 2).

El teléfono **celular** es el dispositivo más utilizado por parte de los entrevistados para comunicarse con familiares, pares y desarrollar cuestiones laborales, en el caso de quienes trabajan.

La aplicación de *WhatsApp* es la más empleada (12), pero nos interesa referirnos a cómo las experiencias subjetivas marcan diferencias en las formas de apropiación de esta aplicación. Algunos entrevistados prefieren utilizar mensajes de audio por cuestiones de comodidad, practicidad o para no forzar la visión. Otros aprovechan las posibilidades de estar comunicándose por mensajes grupales, o bien compartir “un estado” con sus contactos mediante imágenes o frases de forma momentánea.

“Es a diario lo que hago yo. Ahora, (en referencia a la pandemia) todos los días, los ‘buenos días’!, saber como estan, saber si tienen problemas, y a su vez les doy mucho apoyo, como mediadora entre la obra social del sindicato y ellos porque muchos no sabían” (...) “Nosotros tenemos el grupo T. C.” (...) “Nos permitió estar en contacto, eso de poner en el estado, arriba” (M.J.- Mujer, 65 años- Hogar multigeneracional).

“Hay un grupo que tenemos con mi esposo, todos somos gente de nuestra edad y quedamos y una vez al mes o a veces cada quince días, nos hacemos esta llamada (en referencia a la videollamada) todos. Hay una que se encarga de llamar a todos y ya están todos en la charla, si. Para vernos un poquito la cara, porque antes nos juntábamos una vez al mes” (O. -Mujer, 71 años- Hogar multigeneracional).

Por contrapartida, unos pocos sostienen que no saben usar el celular y que cada vez que recurren al mismo, se tejen en interacciones con otros que asisten en el acceso a la comunicación.

“Lo llamo a mi nieto “poneme al tanto de esto” porque yo mucho de eso no estoy canchero (...) Claro, mi nieto y mi nieta si, ellos entienden más que yo, le digo “fíjate por qué se me bloqueó WhatsApp”, “¡abuelo! apretaste acá”. Pero, la

tecnología la dejó para la juventud que tiene la mente más fresca, nosotros somos callos” (L. -Varón, 73 años- Hogar unipersonal)

Registramos también que, con el celular la mayoría (9) accede a la red social Facebook, como una forma de comunicación y entretenimiento que les permite tomar contacto con otras experiencias sociales.

El segundo dispositivo más empleado como medio de entretenimiento es la **televisión** que permite el acceso a contenido multimedia, tanto por cable y por el servicio de streaming como Netflix o la plataforma Youtube. Algunos entrevistados cuentan con estas plataformas pero las utilizan poco porque les resulta difícil su uso.

“No, no porque no la sé, no la sé, no entiendo nada; sí tengo cable, pero no me manejo, no lo sé” (M, Mujer, 75 años- Hogar unigeneracional).

“Sí, la televisión la veo, no me pidan que ponga Netflix porque no (ríe) no va, yo prenderla, ver, cambiar canales, sí; pero, otras aplicaciones no” (O.- Mujer, 71 años- Hogar multigeneracional).

En tercer lugar, la **computadora** es aprovechada por varias de las personas entrevistadas que la utilizan para el desarrollo de capacitaciones, actividades de entretenimiento y laborales. Además, tres de ellos afirmaron que fue indispensable realizar capacitaciones e incorporar conocimientos para sostener el trabajo y/o completar su trayectoria educativa.

“Cuando empecé a estudiar psicología social, no se... hará como diez años.. tuve que empezar a aprender a usar la computadora (...) Me costó, me costó, pero bueno. Tuve que aprender a la fuerza. A través de mis compañeros, mi hija la mayor, pude eh... incorporar esos conceptos y esa nueva tecnología” (M.- Mujer, 60 años- Hogar multigeneracional).

“Me voy a trabajar o me siento en la computadora acá en casa (...) Básicamente trabajamos con violencia familiar (...) tenemos un sistema integrado todas las provincias, entonces todo lo del Juzgado lo tengo yo en la pantalla de mi computadora ... y el resto se maneja por celular” (J.-Varón, 62 años- Hogar multigeneracional).

Tabla 2: Uso de dispositivos en el cotidiano según nivel de escolarización

Dispositivo	Nivel de escolarización		Suma total
	Hasta secundario incompleto	Secundario completo y más	
Celular	8	5	13
Computadora	2	3	5
Televisión	6	3	9
Radio	2	1	3
Suma total	18	12	31

Fuente: Elaboración propia con base a los datos obtenidos en la investigación.

Cuando observamos el nivel educativo alcanzado por los entrevistados, se desprende que la instrucción no es un determinante directo en el acceso a las tecnologías, sino que esta cuestión está estrechamente ligada a la presencia/ausencia de redes de apoyo social.

A través de las entrevistas se constató que las competencias operacionales en trámites *online*, como transacciones bancarias, y comercio electrónico son las menos experimentadas. Muy pocos utilizan canales de bancarización digital como *Home Banking*, reconociendo que les “costó” aprender y algunos sólo lo utilizan con el apoyo de un familiar o bien empujados por la situación de confinamiento debido a la pandemia.

*“Homebanking uso, eso todo con la pandemia...Porque me daba pánico usar el home banking”* (M.J. -Mujer, 65 años- Hogar multigeneracional).

Algo similar ocurre con las compras en línea, varios entrevistados manifestaron que a la hora de efectuar estas operaciones, necesitan la ayuda de algunas de las personas de su entorno de confianza, ya que utilizan tarjetas de débito y crédito. Nuevamente, las redes de apoyo son claves; sin embargo, esa ayuda recibida no debe establecerse desde un lugar asimétrico, ya que la autopercepción en

inferioridad de condiciones obstaculiza el desarrollo personal y la autonomía en relación a las TIC (Rivoir, 2019).

En el caso de C se observa una clara intención de aprender a utilizar la tecnología, como una forma de no quedar en los márgenes, reconociendo que estas sirven como un medio para agilizar la realización de trámites y diversas transacciones:

“Los nietos dicen “abuela deja yo te enseño “pero como todo, pagué una chica que venía acá. No quiero aprender un curso sino lo principal, mandar un mail, y nada lo uso para eso la computadora, entonces a partir de ahí empecé a pagar electrónico, después juego al solitario, armo rompecabezas. Tampoco soy guau, pero para eso me manejo” (C.- Mujer, 89 años- Hogar multigeneracional).

La atención en Instituciones como ANSES, PAMI y de salud en general, se transformó por la situación provocada por la pandemia de COVID-19, obligando a establecer canales digitales de acceso a la población. En relación a ello, 10 de los entrevistados manifestaron que durante el último año han comenzado a hacer mayor uso de los medios digitales para completar distintos tipos de trámites, como solicitud de turnos médicos, recetas electrónicas, entre otros. En esta rápida solución para hacer frente al panorama de pandemia, la implementación de la receta digital fue gratamente recibida por la mayoría, ya que optimizaron el uso del tiempo. Solo unos pocos prefieren sostener la modalidad presencial, o bien la comunicación telefónica.

#### *Redes de apoyo social y su incidencia en el uso de las Tic's*

Las diferencias en el acceso a las TIC son atribuibles en parte al apoyo que reciben las personas mayores de otros, a los intermediarios y mediaciones intergeneracionales que facilitan los aprendizajes específicos. Es probable que en la iniciación en el uso de internet las familias y/o referentes afectivos hayan tenido un papel relevante. En varias de las entrevistas descubrimos un “experto cálido” (Rivoir, 2019) que acompaña el proceso de incorporar nuevas tecnologías y dispositivos. Se trata de alguien, por lo general cercano a la persona, que cumple un rol facilitador en el manejo de la tecnología. Sin embargo, este apoyo se encuentra centrado en

solapar una necesidad circunstancial, más que acompañar, enseñar y promover la confianza y autonomía de las personas mayores.

De las entrevistas administradas se desprende que aquellos que conviven y/o tienen proximidad geográfica con familiares (8), los hijos y nietos/bisnietos se constituyen en pilares fundamentales a los que las personas mayores recurren en caso de no comprender el funcionamiento de un determinado dispositivo o efectuar algún trámite necesario e indispensable (salud, compra/venta). Sin embargo, a partir de la bibliografía y coincidentemente con nuestro estudio, estas figuras de apoyo pueden resolver el problema operativo pero no tienen paciencia o no se puede sostener en el tiempo, por lo que es conveniente relativizar su incidencia como factor positivo (Rivoir, 2019). Así lo grafica lo enunciado por M.-Mujer, 75 años- (Hogar multigeneracional):

“Es nuevo para mí, recién hace un año que tengo teléfono, algunas cositas me enseñan los nietos, los hijos (...) lo que pasa es que esta gente joven no tiene mucho tiempo y tampoco mucha paciencia (...) entre que trabajan (...) otros que estudian y bueno (...)”.

Como consecuencia de este tipo de actitudes, los entrevistados manifiestan cierta dependencia que limita su aprendizaje, cuando en realidad prevalece un interés genuino por aprender habilidades y competencias para apropiación de las TIC y no “quedarse atrás”.

“Yo quiero comprar, ponerle, durante la pandemia quería comprar algo, entonces yo elegía lo que quería y se lo tenía que mandar a mi hijo y él lo compraba y me lo mandaba a mi casa. Todo ese trámite yo lo quería hacer, porque era mi plata y mi cuenta. (...) Era como si me hubiese puesto chico yo y él era el grande” (M.Á-Varón, 71 años, Hogar unipersonal).

También se pudo observar que cuando las redes primarias no se encuentran presentes en el cotidiano de las personas mayores, el uso de las TIC se ve reducido significativamente; tal es el caso de A-Mujer, 90 años, Hogar unipersonal- quien expresó no tener “a nadie que me ayude en mi casa porque desde el 15 de marzo

del año pasado que estoy encerrada” y no tiene la posibilidad de ver seguido a sus hijos y nietos. Frente a esta ausencia y la situación del aislamiento, **las redes secundarias** (conformada por vecinos) comienzan a tomar mayor relevancia centrándose en actividades diarias como el pago de los servicios y asistencia en los mandados, entre otras.

Los entrevistados que viven en una residencia de larga estadía (2) el uso del celular es provisto por la institución y compartido con otros residentes; siendo las trabajadoras del establecimiento las encargadas de "conectarlos" y asistirlos frente algún inconveniente. La función que desempeñan estos vínculos consiste en “asesorar” y “facilitar” la realización de ciertas actividades o tareas que involucren la virtualidad.

#### *Valoraciones de las TIC*

Las expresiones de los entrevistados que respondieron sobre cómo utilizan y valoran las nuevas tecnologías fueron de lo más diversas. Entre las respuestas, no estuvieron ausentes las versiones de “es muy difícil, no lo sabemos manejar” y “me niego un poco a eso”. Pero también se percibieron otros planteos quienes se atrevieron a utilizar cotidianamente la tecnología: “uso el whatsapp, hago talleres por zoom” y “ahora soy fanático”.

En relación a la valoración atribuida a las TIC se observó que más de la mitad considera a la tecnología como algo positivo, independientemente de si las utilizan o no en su cotidiano. Esta valoración se intensificó durante la pandemia y se acrecentó su uso en un contexto donde las personas mayores de 60 años (declaradas como grupo de riesgo) se vieron obligadas a implementar el uso de internet y canales tecnológicos (Rodríguez Martínez, 2021). Estos medios, facilitan la comunicación con familiares y grupos de pares, desempeñar actividades laborales, realizar talleres/trámites y pagar los servicios en el panorama de confinamiento y distanciamiento social que se adoptaron los últimos meses.

“Ay! te mantiene vivo! (...) Porque te permite estar más en contacto, hasta puedes estar en el grupo de vecinos, saber que hace fulano...mantener la mente...en el

tiempo que estás mandando un mensaje, estás hablando... principalmente el que está solo sería lo ideal" (M.J- Mujer, 65 años - Multigeneracional)

"No, para mi es como si fuera que estoy afuera, porque yo entiendo la situación y soy consciente de lo que pasa afuera, entonces a mi me sirve salir a afuera (...) si no fuera por la tecnología imagínese que no no no (...) no tendría ni acá dan para tener visita" (M. Á. -Varón, 76 años- Hogar unigeneracional).

Encontramos también valoraciones más imparciales, donde tres de cada diez consideran que no es necesario incorporar la tecnología de forma inmediata si existen otras personas que puedan brindar apoyo en esas actividades y/o tareas.

"No me interesa porque a mí me depositan el sueldo en la cuenta del banco provincia, ellos tienen las claves, así que de ahí yo saco efectivo para moverme y ellos son los que manejan el resto y hacen las transferencias bancarias y demás. Algún día me sentaré con tiempo, cuando me jubile tendré que aprender para manejarlo yo también." (J- Varón, 62 años- Hogar multigeneracional).

Respecto de la percepción negativa (5,5%) se considera que la tecnología ocupa un lugar central en el desarrollo de las actividades cotidianas, generando una dependencia (diaria/constante) asociada principalmente a niños, jóvenes y adultos.

"Me parece que eso nos aleja de las personas, eso es lo que más me duele es como que te está absorbiendo la tecnología" (N.I-Mujer, 80 años- Hogar unipersonal).

A su vez, manifiestan la velocidad con la que cambian los dispositivos y la complejidad de aprender e incorporar su uso, lo que implica ser excluidos de sectores y/o experiencias que hoy en día están asentadas sobre la virtualidad; mientras que por el contrario, no perciben esta dificultad por parte de los jóvenes (quienes nacieron en esta era de tecnologías). Esta situación, también se asocia a la incorporación y naturalización de representaciones que circulan socialmente que postulan a las personas mayores como un sector poblacional al que le cuesta (en comparación con otras generaciones) incorporar esos nuevos conocimientos.

“Nosotros todo lo que sea WhatsApp no nos sabemos manejar, el cajero automático tampoco, porque no nacimos en esa época. Yo nací en la década del año ‘30 cuando no había nada (...) La electrónica para la gente grande no es., no lo entendemos, no lo sabemos manejar” (A. -Mujer, 90 años- Hogar unipersonal).

## **Discusión y conclusiones**

La pandemia dinamizó los procesos de adquisición de herramientas para el uso de distintas plataformas digitales; sin embargo, los datos aquí presentados, ponen de relieve las heterogeneidades de los entrevistados a la hora de acceder a la información, conocimiento y la educación a través de la tecnología. Esta disparidad en el acceso no sólo se relaciona con el interés, las diferencias en la adquisición de competencias digitales o las posibilidades de conectividad, sino que está ligada a un entramado social y afectivo, en el que las redes de apoyo, la figura de “experto cálido” cobran relevancia en las experiencias formativas en relación a las TIC.

Tal como se desprende de las entrevistas realizadas hasta el momento, el nivel de instrucción alcanzado no es un factor determinante en el uso de las TIC, varias personas de la muestra sin alcanzar el nivel secundario, utilizan con frecuencia, autonomía y hábilmente el celular o facebook. Tampoco son limitantes el género y la edad<sup>4</sup> en el acceso a las TIC, porque no se marca una diferencia significativa entre los entrevistados, por ejemplo una sra. de 89 años revisaba su mail diariamente para chequear su turno de vacunación, mientras que un sr. de 60 años se vio obligado a conocer sobre computación por su trabajo y no por interés personal.

El reconocimiento en la diversidad de los usos que hacen de las TIC no se agota en los dispositivos con los que cuentan. Del total de entrevistados, solo uno no posee ningún medio electrónico (solo teléfono fijo), mientras que el resto, oscila entre quien lo utiliza diariamente y, en menor proporción, los que apenas lo hacen. Por ejemplo, durante una de las entrevistas, A (Mujer de 90 años), relataba minuciosamente su método para lavar su ropa a mano, a pesar de tener lavarropas. En el otro polo, M.Á

---

<sup>4</sup> Estas desigualdades en torno al nivel educativo, índole social y género no se pueden evidenciar dado que la muestra no es significativa en relación a las estadísticas oficiales.



(Varón de 71 años), realiza de forma simultánea diversos talleres de teatro a través de Facebook y se reconoce un *“fanático”*.

La utilización de distintos elementos tecnológicos se encuentra, como vimos, mediada y configurada en entramados que articulan complejamente iniciativas personales, espacios sociales, redes de apoyo y posibilidades económicas. Muchas de las experiencias de estas personas mayores, en primera instancia, se centran en una base motivacional que se vio impulsada por el proceso transformador en muchos ámbitos debido a la pandemia. Sin embargo, se reconocieron en algunos de los discursos de los entrevistados falta de confianza en las propias aptitudes y capacidad de aprender, como así también, en lo que los demás piensan sobre ellos y las TIC.

Esas representaciones sociales que circulan al interior de la sociedad, ligadas fuertemente al tema generacional son asumidas y naturalizadas por las personas mayores, adjudicando el uso de las tecnologías a los más jóvenes y delegando en ellos estas actividades.

Por otra parte, se evidencian una serie de barreras propias de las características de los dispositivos tecnológicos, que van desde el tamaño reducido de la letra, el lenguaje computacional y las dificultades que presentan algunas interfaces.

El peso del avance tecnológico en el contexto actual genera la necesidad de adquirir y desarrollar competencias digitales para desenvolverse en distintos ámbitos basado en las tecnologías de la información y de la comunicación.

La aceleración tecnológica y la convergencia de la perspectiva de derechos, movilizan la necesidad de nuevas acciones que minimicen la brecha digital, la cual parece ser un rasgo constitutivo de la modernidad, promoviendo una serie de prácticas sociales y modelos de interacción social que incide en las formas de identidad.

Hasta aquí, las características que asumieron los usos y percepciones de las TIC en las personas entrevistadas demuestran que emergen con más fuerza a partir de la pandemia. Se incrementan los usos, las formas y la manera de asimilar las posibilidades que habilitan las TIC.

Detenernos en las experiencias de las personas mayores nos ayuda a situar a las redes de apoyo como pilares relevantes en la estructura de posibilidades de acceso y uso a las TIC. La mayoría cuenta con alguien que orienta en el equipamiento para disponer de acceso a los servicios de internet o plataformas streaming, acompaña en las habilidades y conocimientos requeridos para usar adecuadamente el celular o internet.

Por último, a partir de los datos presentados en este trabajo, podemos afirmar que las personas mayores entrevistadas han incrementado el uso de recursos tecnológicos, son la minoría quienes no usan internet ni dispositivos digitales. Los motivos de ello está ligado a factores tales como bajo conocimientos específicos, ausencia de referentes que faciliten el acceso o escasez de conectividad.

El desafío, es ser capaces de advertir los obstáculos o inconvenientes para delinear propuestas que nutran políticas públicas, que superen esos factores y promover una sociedad inclusiva en términos de TIC para las personas mayores.

### **Referencias bibliográficas**

- Agudo Prado, S. y Fombona Cadavieco, J. (2013). Impacto de las TIC en las personas mayores en Asturias: mejora del autoconcepto y de la satisfacción. *EduTec. Revista Electrónica De Tecnología Educativa*, (44), a241. Disponible en: <https://doi.org/10.21556/edutec.2013.44.325>
- Assinnato, G. (2013). Adultos Mayores en la Web: La reconstrucción de un entramado experiencias subjetivas en el aprendizaje de nuevas tecnologías. En *III Jornadas de Trabajo Social en el Campo Gerontológico (La Plata, 30 y 31 de agosto de 2013)*
- Arias, C. J. (2013). El apoyo social en la vejez: la familia, los amigos y la comunidad. *Revista Kairós: Gerontología*, 16(4), 313-329.
- Barrantes Cáceres, R., y Cozzubo Chaparro, 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.

- INDEC. (2010). Censo de población, hogares y viviendas 2010. Disponible en: <https://www.indec.gob.ar/indec/web/Nivel4-CensoProvincia-999-999-06-000-2010> (26-05-2012)
- Indec. (2012). Encuesta Nacional de Calidad de Vida de los Adultos Mayores. Disponible en: <https://www.indec.gob.ar/indec/web/Nivel4-Tema-2-21-130> (26-05-2021)
- INDEC. (2020). Acceso y uso de tecnologías de la información y la comunicación. EPH. Informe técnico/Vol 5 n°89. INDEC. Disponible en: <https://www.indec.gob.ar/indec/web/Nivel4-Tema-4-26-71> (26-05-2021)
- Lipper, Marina (2017). Autopercepción y percepción social de los beneficios y las dificultades en el uso de dispositivos tecnológicos en los adultos mayores de Buenos Aires. IX Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología XXIV Jornadas de Investigación XIII Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires.
- Magnus, G. (2009). La era del envejecimiento en: G. Magnus (Ed.) *La era del envejecimiento. Cómo la demografía está transformando la economía global y nuestro mundo* (pp. 49-70). México: Océano.
- Milligan, C., y Passey, D. (2011) Ageing and the use of the internet —current engagement and future needs: state-of-the-art report. Lancaster University - Facultad de Artes y Ciencias Sociales y Facultad de Salud y Medicina
- OEA, A. G. (2017). Convención Interamericana sobre la protección de los derechos humanos de las personas mayores. *Cuaderno Jurídico y Político*, 2(7), 65-89.
- Opalinski, L. (2001). Older Adults and the Digital Divide: Assessing Results of a Web-Based Survey. *Journal of Technology in Human Services*, 18(3), 203–221.
- Rivoir, A. (2019). Personas mayores y tecnologías digitales. Revisión de antecedentes sobre las desigualdades en la apropiación. En: Rivoir, A., y Morales, M. J. (Eds.) *Tecnologías digitales: miradas críticas de la apropiación en América Latina* (pp. 51-63). Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Clacso.

- Rodríguez-Espinola, S., y Carmelo, E. H. (2006). Validación Argentina del cuestionario MOS de apoyo social percibido. *Psicodebate. Psicología, Cultura y Sociedad*, 7, 155-168.
- Rodriguez Martinez, A. (2021). Soledad y deterioro cognitivo, el reto tecnológico en personas mayores. En: Vázquez Bermúdez, M (Comp.) *Luces en el camino. Filosofía y ciencias sociales en tiempos de desconcierto* (pp. 2621-2640). Madrid: : Dykinson S.L.
- Yuni, J. (2020) Brecha tecnológica generacional y cuidados de la vejez: asimetrías, desigualdades y nuevas dependencias. Trabajo presentado en el Segundo Seminario Internacional Evidencias de Trabajo Social en Gerontología. El Ámbito Comunitario. Universidad Nacional Autónoma de México, Ciudad de México. Disponible en <https://cietsge.Trabajosocial.Mx/>