

ARTÍCULO

Redes de apoyo social y uso de las TIC en personas adultas mayores. Un estudio de casos en contexto de pandemia (Buenos Aires, Argentina)

| 1

MARÍA FLORENCIA BAGLIONE | Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas, Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales, Programa Envejecimiento y Sociedad, Universidad Nacional de Luján. Argentina.

florenciabaglione@gmail.com | ORCID: 0000-0001-5998-7469

NOELIA RODOLFO | Miembro del grupo de investigación Envejecimiento y TIC, Departamento de Ciencias Sociales, Universidad Nacional de Luján. Argentina.

rodolfoelvia05@gmail.com | ORCID: 0009-0003-0184-5646

Recepción: 26/12/22. Aceptación: 16/2/23. Publicación: 19/2/23.

Resumen

Tras el advenimiento de la pandemia COVID-19, las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) se convirtieron en herramientas indispensables para sobrellevar las medidas de prevención sociosanitarias centradas en el aislamiento y la reducción de la circulación en espacios públicos. No obstante, el uso de estos dispositivos no fue, ni es, homogéneo en la población argentina. Según los datos relevados por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censo de la República Argentina (INDEC) durante el 2020 y 2021, se presenta una brecha digital con un marcado carácter generacional.

De esta forma, el objetivo de este artículo es presentar resultados sobre la percepción que las personas mayores tienen sobre el uso y acceso a las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) y su relación con las redes de apoyo durante la pandemia. Para ello, se llevaron a cabo 16 entrevistas semidirigidas y se realizaron dos grupos focales con la participación de 17 personas de 60 años y más.

Los principales resultados dan cuenta de que la autopercepción y el apoyo recibido por parte de las redes de apoyo social inciden en el acceso y uso de las TIC, sobre todo, durante la pandemia COVID-19.

Palabras clave: TIC, personas mayores, COVID-19

Para citación de este artículo: María Florencia Baglione y Noelia Rodolfo, (2023). Redes de apoyo social y uso de las TIC en personas adultas mayores. Un estudio de casos en contexto de pandemia (Buenos Aires, Argentina). *del prudente Saber y el máximo posible de Sabor*, (17) e0004. DOI: 10.33255/26184141/1532E0004



Social Support Networks and Use of ICT by Elderly People. A Case Study in the Context of Pandemic (Buenos Aires, Argentina)

Abstract

After the advent of the COVID-19 pandemic, Information and Communication Technologies (ICT) became indispensable tools to overcome preventive sanitary measures focused in lockdown and in the reduction of circulation in public spaces. Nevertheless, the use of these devices were not homogeneous in the Argentinean population. According to the National Institute of Statistics and Census (INDEC), during 2020 and 2021, there are digital gaps with a significant generational character.

The aim of this article is to present results on the perception of elderly people, residents of the location of San Miguel, Buenos Aires, Argentina, about the use and access to ICT in their daily lives, and on their relationship with support networks during the pandemic. To achieve that aim, 16 semi-directed interviews took place in two main focus groups of 17 people who were about 60 years old or older.

The main results show that the self-perception and the net society support received influence in the access and use of the ICT mainly during the COVID-19 pandemic.

Keyword: ICT, elderly people, COVID-19

INTRODUCCIÓN

El presente escrito tiene como objetivo dar cuenta de la incidencia que tuvieron las redes de apoyo social en el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) por parte de las personas mayores durante la pandemia COVID-19. El análisis de los datos presentados se inscribe en una investigación llevada a cabo en el Departamento de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Luján entre el año 2020 y 2021.

Uno de los principales fundamentos sobre los que se sustentó este estudio es el hecho de que el mundo se encuentra atravesando una transición demográfica que consiste en el crecimiento de la población adulta mayor como consecuencia del aumento de la esperanza de vida y la reducción de la tasa de fecundidad y mortalidad. Según las proyecciones demográficas a nivel mundial, para el 2050 las personas de 60 años y más alcanzarán el 22% de la población (Magnus, 2009). En el caso de América Latina y el Caribe, se estima que en 2050 la cantidad de personas mayores alcanzará la cifra de 195,87 millones, es decir, que llegará a alrededor del 25% total de la población (CEPAL, 2019). Puntualmente en Argentina, y según el último Censo Nacional de Población, Hogares y Vivienda, el 10,2% de la población tiene 65 años y más; a su vez, se observa un mayor índice de longevidad femenina (80.2 años para las mujeres y 72.6 años para los varones) (INDEC, 2010). Los datos estadísticos de la Encuesta Nacional sobre Calidad de Vida de Adultos Mayores afirman que el mayor porcentaje de población de 65 años y más, reside en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (15,7%) y la provincia de Buenos Aires (11,5%). Por su parte, en el partido de San Miguel las personas mayores de 60 años alcanzan el 12,82%, de los cuales 5,43% son varones y 7,39% mujeres (INDEC, 2012).

Esta transformación en la estructura poblacional instaló una serie de preocupaciones en torno al soporte económico social, el área de salud y enfermedades vinculadas a la edad, el esquema de pensiones y la inclusión económica y social de las personas adultas mayores (Torres, 2006). Debido a ello, comenzaron a impulsarse medidas de protección que garanticen la calidad de vida de este sector poblacional; tal es el caso de la Ley N.º 27.360, que ratifica la Convención Interamericana sobre Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores. Su finalidad es fomentar un rol activo por parte de los Estados con relación a la promoción y protección de los derechos de este sector poblacional, reconociendo una responsabilidad compartida en conjunto con el mercado, las familias y la sociedad civil (Convención Interamericana sobre Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores, 2015). Uno de los aspectos en los que se enfatiza en este instrumento normativo es la educación como un derecho que hay que garantizar a lo largo de toda la trayectoria vital, dado que contribuye a mejorar la calidad de vida. Este aprendizaje permanente y continuo, también hace alusión a la necesidad de fomentar la formación de las personas adultas mayores en relación a las nuevas tecnologías, contribuyendo

a que la población adquiera nuevas destrezas y habilidades que exige la Sociedad de la Información¹. Así, se pone de manifiesto la necesidad de considerar la formación y la educación digital como un derecho, generando herramientas para que este grupo poblacional pueda desenvolverse en los nuevos contextos. De esta forma, la e-inclusión se considera una manera de promover la inclusión social y mejorar la vida de este sector de la población (Martínez Heredia, 2020).

Es pertinente subrayar que, aún hoy, la inclusión digital representa uno de los principales desafíos de los países en desarrollo, ya sea por la escasez de infraestructura en telecomunicaciones, los elevados costos o el nivel de ingresos de zonas desfavorecidas. A su vez, esta diversidad en el acceso se encuentra vinculada a las desigualdades sociales, económicas, geográficas, educacionales y de género —preexistentes en la sociedad—, que hace alusión a la brecha digital. Lipper (2017) sostiene que dentro de este concepto se hace presente una brecha digital generacional o brecha gris, la cual hace referencia a que las personas mayores de 60 años y más son las que menos utilizan las TIC, en contraposición a la población de jóvenes y adultos. Sin embargo, Rivoir (2019) cuestiona ambos conceptos porque tienden a centrarse solamente en la edad y no consideran la diversidad de situaciones existentes en las personas mayores y su relación con las TIC. Según su criterio, resulta necesario entender que las competencias digitales están relacionadas a las desigualdades acumuladas a lo largo de la trayectoria de vida (nivel educativo, la situación económica, la condición física y cognitiva, los antecedentes laborales y el capital social y cultural).

En efecto, el informe publicado en 2016 por Abad Alcalá sobre uso de las TIC y valoración de la formación en nuevas tecnologías llevado a cabo en 32 países del continente europeo, evidencia que existe una diferencia entre los usuarios de Internet menores de 65 años y personas mayores (de 65 hasta 74 años), por lo menos una vez al día. Los países donde se observan los porcentajes más elevados de usuarios mayores de 65 años frecuentes son Luxemburgo, Noruega y Dinamarca (60%); mientras que, estas estadísticas comienzan a reducirse de manera escalonada en los casos de Francia, Bélgica y Alemania (40%), España (20%) y Grecia (10%). Otro criterio que evidencia la brecha digital de carácter generacional es la diferencia existente entre la población de 16 a 24 años y las personas de 65 a 74 años que utilizan los dispositivos móviles para acceder a Internet. Portugal representa el país que mayor diferencia porcentual tienen (52%), seguidos por Francia (36%), España (35,2%), Grecia (34,5 %) e Italia (33,5%) (Abad Alcalá, 2016).

Para Sunkel y Ullmann (2019), esta brecha en relación con el uso de Internet, también se hace evidente en el caso de América Latina. Según los informes basados en las Encuestas Permanentes de Hogares realizadas en 2014 y 2015, el uso de Internet en las personas mayores 60 años es más frecuente en Uruguay (24,5%) y Chile (22,6%), mientras que en los casos de Ecuador, Salvador, Hon-

duras, México, Perú y Paraguay son menos del 10%. Es a partir de ello que los autores afirman «que las personas mayores no son participantes activos en las sociedades digitales en las que viven» (2019, p. 251). Si bien, se demuestra que a medida que aumenta la edad la probabilidad de usar Internet disminuye, también se identifica la incidencia de ciertos factores, por ejemplo, que quienes residen en zonas urbanas tienen más posibilidades de poseer una computadora que las que viven en zonas rurales. A su vez, se sostiene que tienen mayor probabilidad de tener una computadora quienes tienen niveles educativos más altos ya que, es un indicador indirecto del nivel socioeconómico; como así también quienes tienen hijos dado que incentivan la incorporación de las TIC.

En el caso de Argentina, según los datos de INDEC (2020), solo el 55,2% de las personas mayores de 65 años usa Internet y se observa que el uso de este servicio se incrementa a medida que aumenta el nivel educativo alcanzado (65,1% en personas con el secundario completo y un 87% en aquellas con nivel universitario). El teléfono celular es el dispositivo más usado representando al 71% de las personas mayores de 60 años; mientras que, solo un 19% recurre a la computadora con mayor uso en quienes tuvieron mayores oportunidades educativas².

Los datos proporcionados permiten dar cuenta de que la brecha de acceso a Internet es una realidad que se extiende a lo largo del mundo y su existencia se encuentra relacionada a múltiples factores, como la zona de residencia, el nivel educativo, las condiciones materiales y económicas. A su vez, se considera que la presencia de generaciones más jóvenes desempeña un papel decisivo en la introducción y exposición de sus padres y abuelos a los posibles usos de las TIC (Sunkel y Ullmann, 2019; Concepción-Bretón, et al., 2020). Aquellos niños y jóvenes que nacieron y crecieron en la era digital («nativos») se caracterizan por una continua y prolongada exposición a los medios digitales y por el grado en que los integran (naturalmente) a sus actividades cotidianas. Mientras que, en contraposición, se postula que las personas adultas mayores son «inmigrantes digitales», dado que no nacieron en este mundo y han tenido que adaptarse a un nuevo entorno. Esta categoría sostiene que vienen de una cultura distinta y han tenido que lidiar con las innovaciones tecnológicas para tratar de incluirlas en su vida diaria (Piscitelli, 2009; Prensky, 2010).

Este último posicionamiento vinculado a la actitud frente a la sociedad de la información y las TIC en general, suele ser naturalizado y apropiado por las personas adultas mayores, constituyéndose en una de las barreras y/o dificultades que impiden la utilización de los dispositivos tecnológicos: por ejemplo, no percibir sus beneficios e incluso la creencia de que la tecnología es peligrosa, cara, complicada y de muy difícil manejo. Esta aversión en relación a la capacidad y competencias de las tecnologías, es definida como tecnofobia (Nava Salinas, 2021). Otras barreras que se hacen presentes en este grupo poblacional son la capacidad visual limitada, problemas de movilidad en general, problemas cognitivos y de memoria; como así también las características de la tecnología existente,

por ejemplo, el tamaño de letra reducido, el lenguaje computacional, la dificultad de conseguir dispositivos diseñados para personas con discapacidad y los costos tanto de los servicios como de los dispositivos (Barrantes y Cozzubo, 2015).

Es preciso señalar que a pesar de las diversas situaciones que pueden obstruir y/o dificultar la incorporación y uso de las TIC, también existen facilitadores como personas que contribuyen y acompañan este proceso. Estos vínculos conforman redes de apoyo social y tienen como finalidad generar un intercambio material y/o emocional, como así también, promover sentimientos de integración y apoyo ante situaciones que resulten complejas de afrontar. Según Arias (2013) estas redes se clasifican en: primarias (conformadas por la familia), secundarias (amigos y vecinos) e institucionales o formales (provenientes de programas de instituciones estatales o capacitaciones privadas). Las redes pueden proporcionar «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, p. 157).

Es dentro de estos vínculos que las personas mayores pueden encontrar a su «experto cálido», es decir, aquella figura que posibilita un acercamiento a las TIC brindando soporte y acompañamiento para su uso (Barrantes y Cozzubo, 2015; Barrantes y Villalobos, 2019). No obstante, esta situación dependerá de la calidad y frecuencia de las redes de apoyo, como así también la «noción de proximidad emocional o intimidad, la procedencia del apoyo recibido y la percepción» que se tiene del mismo (Rodríguez Marín et al, 1993, p. 357). Si el apoyo recibido es valorado como negativo o insuficiente, puede producir un efecto adverso e inhibir el aprendizaje, por ejemplo, cuando se instala un sentimiento de vergüenza al no saber cómo utilizar un determinado dispositivo frente a una persona más joven. Según Rivoir (2019), evitar estas situaciones implica posicionarse desde el coaprendizaje, abandonando la noción de superioridad de aquel que sabe en contraposición al que no, asegurando una verdadera instancia de acompañamiento y no meramente una situación de asistencia frente a un problema de carácter operativo.

Resulta importante destacar que esta instancia de aprendizaje y acompañamiento en el uso de las TIC se caracteriza por ser mayormente intergeneracional e intrafamiliar (hijos y nietos), pero no suele ser el único ámbito donde puede producirse y es allí donde toman relevancia las redes formales, es decir, las políticas y/o programas que promueven el desarrollo de competencias digitales mediante talleres y cursos. Según Laurino (2018) estos espacios son cada vez más demandados como consecuencia de la incorporación de las TIC a las actividades cotidianas y la necesidad de no quedar excluido de la sociedad de la información.

Es de subrayar que, en base al compromiso que asumieron los Estados para contribuir a reducir la brecha digital, Argentina ha implementado una serie de políticas públicas como el programa de Postas digitales³, de Inclusión Tecnológica (INTEC)⁴, Inclusión Digital, el plan MI COMPU Jubilados y cursos específicos

del tema en el programa Universidad para Adultos Mayores Integrados (UPAMI)⁵, entre otros. Dentro de esta lógica, se observa como la instancia de formación tiene que complementarse con el acceso tanto a Internet y a los dispositivos; solo así se producirá un «impacto positivo en la inclusión de estas personas» (Escuder et al., 2020, p. 17).

Por lo expuesto, resulta importante no minimizar el lugar que ocupan las políticas y programas sociales de alfabetización digital, puesto que fomentan el establecimiento de nuevos vínculos y promueven que la instancia de aprendizaje no quede reducida únicamente al ámbito familiar. En suma, es a partir de la inclusión e incorporación de nuevos conocimientos en torno a las TIC que se amplían derechos y se mantiene e incrementa la autonomía de la población mayor (Oddone y Pochintesta, 2021). Empero, cabe destacar el hecho de que desde marzo de 2020 estos encuentros presenciales se interrumpieron y varios programas tuvieron que ser (re)pensados en base a la virtualidad (Casado, et al., 2020).

Recordemos que con el advenimiento de la pandemia COVID-19, los organismos internacionales y gobiernos nacionales fomentaron e incorporaron la implementación de medidas socio sanitarias basadas en el aislamiento y el distanciamiento. Las mismas, tenían como finalidad reducir la circulación del virus, las tasas de contagio y de mortalidad; siendo estas últimas más elevadas en los denominados «grupos de riesgo». Esta clasificación remitió a quienes tenían mayor probabilidad de presentar cuadros clínicos graves, entre ellos las personas de más de 60 años y las que padecen afecciones médicas subyacentes (como hipertensión arterial, problemas cardíacos o pulmonares, diabetes, obesidad o cáncer). Fue en este sector que las pautas de prevención y protección estuvieron centradas y reforzadas. Sin embargo, este criterio biomédico solo acrecentó sentimientos de marginalidad y soledad poniendo en riesgo la salud física y mental (Galeano Marín, 2020; Rodríguez Palacios et al., 2020). En este sentido, la reducción y/o falta de una red de apoyo afectivo promueve la aparición de estados depresivos, de diversas patologías, problemas de sueño y deterioro del funcionamiento cognitivo; incidiendo en el bienestar y los estados emocionales de la vejez (López, 2021).

De esta manera, las medidas establecidas en la protección de este grupo en particular no se fundaron en considerar la importancia del vínculo con un otro, la participación activa en la sociedad y la toma de decisiones como aspectos claves para el logro de la calidad de vida. Por el contrario, en lugar de partir del paradigma de envejecimiento activo promulgado por la Convención Interamericana de los Derechos Humanos de las Personas Mayores, las medidas adoptadas en contexto de pandemia terminaron promoviendo la discriminación de este sector poblacional por cuestiones de edad y grado de vulnerabilidad ante el virus (Pochintesta y Baglione, 2022). Así, «la evolución actual de esta pandemia ha hecho florecer los viejísimos más intensos» (Dabove et al, 2020, p. 2).

Además, resulta importante destacar que, ante el aislamiento social, laboral y educacional, las TIC se posicionaron como herramientas indispensables para sobrellevar el contexto, garantizar la continuidad de las actividades y sostener el vínculo con el otro. De la misma manera, se incrementó el uso de la banca electrónica, el comercio electrónico, la telemedicina y la realización de trámites a través de páginas web. Según el informe del cuarto trimestre del 2021 llevado a cabo por el INDEC, y a comparación del 2020, se observó en las personas de 65 años y más un incremento del 3,9% en el uso de Internet, 3,7% en el uso del teléfono celular y en lo que respecta a la computadora un 1,3%. Es necesario aclarar que la brecha según el nivel educativo continúa presente, con la salvedad de que la diferencia en relación al uso del celular no supera el 9% entre las personas de 65 años y más con secundario completo y nivel superior completo. Ello se debe a que dicho dispositivo se constituyó en el medio más utilizado durante la pandemia en tanto, permitió comunicarse con amigos y familiares, reducir el sentimiento de soledad y el miedo, acceder a información nueva, interactuar con otras generaciones e incrementar la autoestima personal (Concepción- Brenton et al., 2020; Rico Masa, 2021). No obstante, esta respuesta y adaptación fue heterogénea, lo que contribuyó a acentuar la brecha digital en varios sectores de la sociedad, asumiendo que estos dispositivos comenzaron a ser esenciales e indispensables (Rodríguez Martínez, 2019b).

En base a lo expuesto, observamos que, durante el contexto de pandemia, las redes de apoyo social se constituyeron en un factor clave para el uso de las TIC en el cotidiano de las personas adultas mayores. De allí que, en este trabajo buscamos responder a los siguientes interrogantes:

- ¿De qué manera la pandemia COVID-19 impulsó la utilización de las TIC por parte de las personas mayores? ¿Qué factores influyeron en ese proceso?
- ¿En qué sentido incidió la presencia (o ausencia) de las redes de apoyo social en el uso de las TIC durante la pandemia?

ACTIVIDADES Y METODOLOGÍA

A los fines de indagar sobre la incidencia de las redes de apoyo social en el uso de las TIC por parte de las personas de 60 años y más, se empleó una metodología de tipo cualitativa con un diseño descriptivo-exploratorio. Se trató de un estudio transversal con una muestra intencional de casos no probabilística, cuya finalidad fue la descripción e interpretación de un determinado fenómeno en base a la experiencia humana (Busanello et al., 2013).

De esta forma, para poder recolectar los materiales empíricos necesarios se aplicaron métodos de generación de datos flexibles y sensibles, que permitieran indagar sobre la perspectiva de las personas, otorgando énfasis al contexto social en el que se producen (Vasilachis de Gialdino et al., 2006). Así,

se optó por emplear dos instrumentos claves centrados en personas mayores de 60 años residentes del partido de San Miguel: en un primer momento, se realizaron 16 entrevistas semidirigidas (desde mayo a julio de 2021) con una duración promedio de cuarenta minutos. En un segundo momento, se implementó la realización de dos grupos focales⁶ (septiembre y noviembre del 2021), que permitieron analizar los discursos de 17 personas, de las cuales 11 pertenecen al partido de San Miguel.

La selección de la muestra estuvo guiada por los siguientes criterios: a) residentes del partido de San Miguel⁷; b) de diferentes edades: de 60 a 74 años y de 75 y más; y c) según el género: varones y mujeres.

Los participantes del estudio, tanto para las entrevistas como para los grupos focales, se contactaron a través de referentes de espacios vinculados a personas mayores, como la Unidad de Gestión Local (UGL) del Programa de Atención Médico Integral (PAMI), centros de jubilados, talleres y cursos para personas mayores dentro del área de estudio; como así también se recurrió a informantes claves. Cuatro entrevistas se realizaron en forma presencial, diez a través de llamadas de WhatsApp, una entrevista a través de telefonía fija y otra por mensajes de WhatsApp.

Con respecto a los grupos focales, se realizó una búsqueda mediante un *flyer* en el que se informaban datos básicos (fecha, horario, plataforma y objetivo), luego se recabaron datos sociodemográficos y se relevó la posibilidad de que cada participante tuviera acceso a la plataforma Zoom. En todos los casos la participación fue voluntaria, se respetó el anonimato y se solicitó un consentimiento informado para grabar la reunión y las entrevistas (CONICET, 2006).

Los ejes abordados en ambas técnicas fueron el uso de las TIC y la influencia de las redes de apoyo social durante la pandemia COVID-19. De esta forma, se recuperó la perspectiva de los participantes sobre aquello que consideran significativo desde su propia experiencia, algunas de sus principales memorias, como así también sus propios análisis y valoraciones de lo acontecido (Piovani, 2018).

A continuación, se describen las características sociodemográficas de los participantes del estudio que, a los fines de proteger su identidad, serán identificados con género, edad y técnica de investigación empleada.

En total se contó con la participación de 33 personas (10 varones y 23 mujeres), cuyo promedio de edad fue de 70 años, con una mayor concentración en el rango entre 60 y 74 años. En cuanto a los arreglos residenciales, el 79% de la muestra son propietarios de su vivienda; el 12% reside en una vivienda colectiva y el 9% alquila. Asimismo, y en cuanto al tipo de hogar, se observó que el 40% manifiesta vivir solo, un 39% de los participantes convive con hijos e incluso nietos, mientras que un 21% reside con personas de su misma edad.

El nivel de instrucción alcanzado es mayor en el grupo de 60 a 74 años que en el grupo de 75 años y más, mostrando preponderancia en las mujeres. Con respecto a la cobertura previsional se desprende que más de la mitad de los

participantes del estudio están jubilados (67%), el 9% de las personas no cuentan con ningún haber previsional y solo el 6% cobran pensión. Es de destacar que la mitad de las personas continúan trabajando, de las cuales el 18,2% de la muestra percibe una jubilación y/o pensión; y un 9% continúa desempeñándose en el mercado laboral sin percibir ningún haber previsional⁸.

Por último, se observó que el 82% de los casos, la cobertura de salud es PAMI.

En cuanto a la sistematización de los datos, se procedió a desgrabar todos los encuentros realizados, y a partir de ello se elaboró una matriz que permitió organizar los tipos de uso de las TIC durante la pandemia (comunicación, entretenimiento, laboral, educación, trámites, transacciones bancarias y comercio electrónico). A su vez se identificó si hubo alguna incorporación de herramientas tecnológicas durante este periodo. De la misma manera, se enfatizó en la percepción que tienen las personas adultas mayores sobre las TIC, identificando si la misma es:

-Positiva: encuentran beneficios, utilidades y/o interés en los dispositivos tecnológicos.

-Neutra: no se encuentra ningún interés en relación a los dispositivos y los avances tecnológicos.

-Negativa: se percibe cierto rechazo o temor que se genera a la hora de incorporar y/o usar estos dispositivos porque no se consideran útiles o necesarios e incluso generan desconfianza.

Por último, se indagó sobre la presencia (o no) de apoyos recibidos por parte de las redes frente al uso de estas herramientas, distinguiendo su origen (primarias, secundarias y/o formales), sus características y valoración a la hora de llevar a cabo este tipo de acompañamiento.

En este sentido, el análisis de los datos siguió una lógica inductiva y axial basada en la *Grounded Theory*, lo que posibilitó una comparación constante de las percepciones en torno a los usos de las TIC (Hernández y Caudillo, 2010).

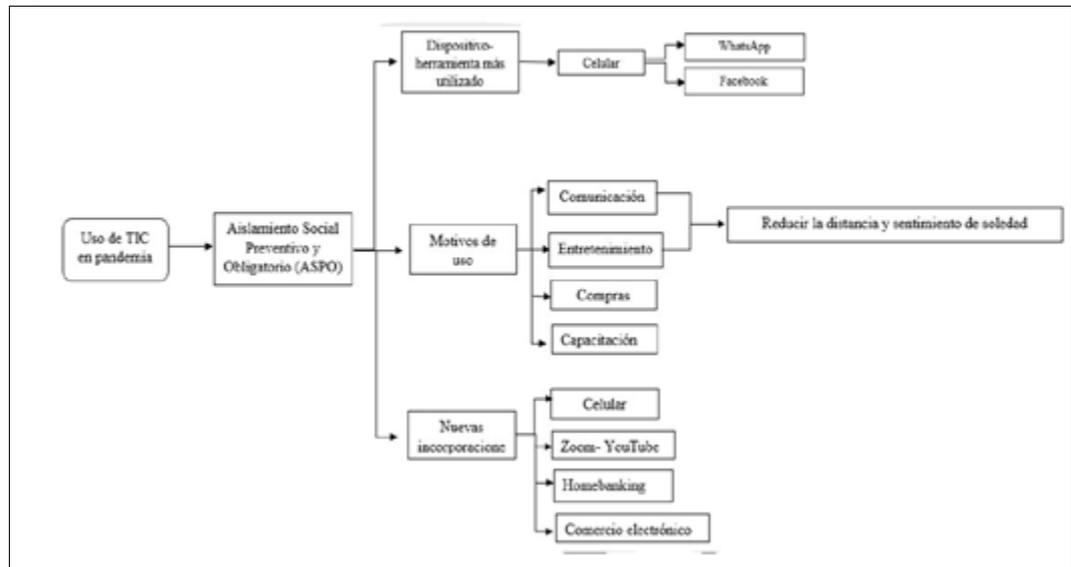
Los ejes sobre los cuales se estableció el análisis fueron: a) uso de las TIC en contexto de pandemia; b) origen del apoyo y acompañamiento para el manejo de las herramientas digitales y su valoración. A continuación, se presentan los principales resultados obtenidos en la investigación.

USO DE LAS TIC EN CONTEXTOS DE PANDEMIA

El contexto sociosanitario ha modificado la vida cotidiana de todos tras la instauración del Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio (ASPO), estableciendo una reducción de la circulación en la vía pública y del contacto físico. Esta situación ha promovido el uso de las TIC como el medio posible de sustituir —en cierta medida— la presencialidad (figura 1). Así, los espacios familiares, laborales, educativos, recreativos, bancarios y de salud, entre otros, se fueron

adaptando a la situación generando un considerable incremento en el uso de los dispositivos celulares y computadoras en la mayoría de la población (Rodríguez Martínez, 2019a).

Figura 1- Uso de TIC en pandemia



Fuente: De elaboración propia con base a los datos obtenidos en la investigación

A partir de los principales resultados obtenidos se observó que el dispositivo más utilizado fue el celular, ya que dispone de una serie de funciones que posibilitan sostener la comunicación con familiares y amigos. Es destacable el hecho de que 12 de los participantes manifestaron incrementar su utilización, mientras que otros 4 incorporaron su uso como consecuencia de la pandemia y las medidas socio sanitarias adoptadas. En estos casos, las TIC fueron consideradas como algo positivo ya que permitía reducir la distancia, el sentimiento de soledad y sobrellevar en cierto modo las pérdidas vivenciadas, principalmente, en quienes residen en hogares unipersonales o unigeneracionales.

Justo al comienzo de la pandemia y de la cuarentena, murió mi marido y yo vivo sola (...) entonces fue terrible tener la pandemia, el duelo y estar sola. Gracias a todos estos medios, no estuve sola, estuve muy comunicada con mi familia (...) amigos (...) mis hijos, seguían trabajando de modo que no querían entrar a casa para no traerme el bicho, para no contagiarme (...) así que no tenía besos, abrazos. (Mujer, 76 años-Grupo Focal)

Escuchar un te quiero me ayudó un montón. A mí, la soledad de la pandemia fue el poder hablar (...) una videollamada con los chicos y escuchar un te quiero, por ejemplo (...) y eso es importantísimo. Es como que a uno lo ayuda a decir: vamos a salir adelante. Si no, la soledad es difícil. (Mujer, 72 años- Grupo focal)

Varios participantes destacan la función que cumplen las redes sociales como WhatsApp y Facebook, principalmente los grupos que se forman en estas plataformas. El uso de estas aplicaciones y redes permitió que las personas se informaran y, al mismo tiempo, sostuvieran el contacto con otras personas. Estos intercambios propiciaron el acceso a nuevas experiencias, despertando interés en las distintas funciones que ofrecen las plataformas.

Soy fanático, estoy todo el tiempo con el teléfono. Esto es uno de los mejores inventos que se hicieron en los últimos años. Esto que estamos haciendo nosotros de hablar sin conocernos es muy bueno. (Varón, 71 años-Entrevista)

El contacto con el otro me pareció un descubrimiento maravilloso, antes yo no le daba bolilla porque era lo normal (...) cuando lo perdí, ahora que lo estoy recuperando me parece maravilloso (...) saludarme con gente que no conozco. (Mujer, 78 años-Grupo Focal).

| 12

También, se destacó la incorporación de ciertas plataformas digitales como Zoom y YouTube, que fueron percibidas como formas de entretenimiento y la posibilidad de acceder a eventos, cursos y/o talleres. De este modo, los participantes dan cuenta de que la incorporación del uso de redes y plataformas les permitió no quedar aislados de la sociedad, e incluso, estimuló constantemente la salud física y las funciones cognitivas durante el contexto de encierro.

Pude participar en los torneos bonaerenses que los hicieron virtuales, entonces me obligué a usar la tecnología para eso. (Mujer, 61 años-Grupo focal)

A veces uno tiene que ocupar el tiempo haciendo algo productivo, algo que te guste, algo que puedas llevarlo a cabo. Y bueno, desde un tiempo a esta parte estoy haciendo teatro (...) En el año de pandemia hice curso de «Cuenta-cuento», hice de «Risa y salud», hice uno de «Reflexión». (Varón 71 años-Entrevista)

A diferencia del celular, el uso de la computadora está estrechamente relacionado al desarrollo de capacitaciones, actividades de entretenimiento y cuestiones laborales. En este sentido, se observó que las diferencias en lo que respecta a la incorporación y uso de esta herramienta específica, se encontró relacionada a las experiencias sostenidas en las trayectorias laborales y educativas.

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. (Mujer, 60 años- Entrevista)

Uso [la computadora] fundamentalmente en horarios de siete/ocho de la mañana hasta las cuatro/cinco de la tarde, la computadora, la tablet por una cuestión laboral exclusivamente. (Mujer, 69 años-Grupo focal)

En cuanto a las competencias operacionales en trámites online, como transacciones bancarias y comercio electrónico, se observó que estas funciones son las menos utilizadas por las personas participantes de este estudio, e incluso lo identifican como una acción que «costó» aprender. Aún más, algunos solo acceden con el apoyo de un familiar, o bien, empujados por la situación de confinamiento. Un aspecto que fue positivamente valorado por quienes emplean canales de pago virtuales fue la comodidad que significa, evitar cajeros y largas filas de espera.

| 13

Esta tendencia también se percibió en lo que refiere a las compras-ventas en línea, destacando que solo cinco personas de la muestra manifestaron que se iniciaron en el uso del comercio electrónico durante el bienio 2020-2021. Sin embargo, a la hora de efectuar estas operaciones, necesitan ayuda para el uso de tarjetas de débito y crédito.

Home banking uso, eso todo con la pandemia...Porque me daba pánico usar el *home banking*. (Mujer, 65 años- Entrevista)

Para mí no sé si es algo que llegaré a aceptar. Tenía *home banking* y un día toqué mal, desapareció. Era una causa perdida, nunca más volví. Busqué en mi familia quién me podía hacer todas estas cosas y alguien me hace todo. Me manejo con el débito. (Mujer, 78 años-Grupo focal)

Me cambie, quiero sacar el recibo de sueldo y no lo sé sacar, antes teníamos ayuda de la pandemia, a las chicas empleadas del banco, pero ahora no hay más; así que estoy sin recibo de sueldo porque no lo sé sacar yo. (Mujer, 75 años-Entrevista)

Es pertinente poner énfasis en que, además de la aceleración que hoy caracteriza a la sociedad de la información y la constante actualización e incorporación de herramientas, dispositivos y aplicaciones, se identificaron otras barreras a las que se enfrentan las personas mayores. Por ejemplo, el hecho de que no todos tienen la posibilidad de acceder a dispositivos digitales con la capacidad y funciones que demanda este tipo de actividad, los costos elevados de dichas herramientas y el servicio de Internet⁹.

Se te rompe el celular y no te alcanza el sueldo (...) uno tiene otras prioridades en su casa, no solo comprar un celular nuevo. (Mujer, 61 años-Grupo focal)

Los costos de los servicios, que no son accesibles para todo el mundo, no hay en el mercado (...) acá en Argentina es carísimo. (Mujer, 64 años-Grupo focal)

Asimismo, otro factor destacado que incidió en el uso de las TIC, fue el apoyo proporcionado por las generaciones más jóvenes, ya sea dentro de la familia (hijos y nietos) como así también por medio de programas de capacitaciones de gestión privada y pública que se aplican en el territorio.

EL ROL DE LAS REDES DE APOYO SOCIAL EN EL USO DE LAS TIC DURANTE LA PANDEMIA

Debido a la pandemia por COVID-19 varios de los participantes del estudio se vieron forzados a incorporar a su cotidianidad el uso de diversos dispositivos tecnológicos, ya sea para mantenerse comunicados y entretenerse, como así también para la gestión de trámites. Si bien, se pudieron percibir ciertas diferencias en cuanto a la incorporación y uso de las TIC, se observó que un factor común que presentaron la mayoría de los participantes, es el hecho de que este proceso no se llevó a cabo de manera aislada, sino que las redes de apoyo sociales constituyeron un recurso clave en lo que refiere a la incorporación de estas herramientas (figura 2).

Figura 2: Redes de apoyo social y uso de TIC en tiempos de COVID-19.



Fuente: De elaboración propia con base a los datos obtenidos en la investigación

En este sentido, familiares y programas de apoyo/acompañamiento, posibilitaron aprender e incorporar de manera óptima dichas herramientas, ya que frente a alguna inquietud, duda u obstáculo los entrevistados recurren a ellos para enfrentar el problema y solucionarlo. Es de resaltar que la mayoría acude

a los hijos y nietos, principalmente, quienes conviven en hogares multigeneracionales; sin embargo, es dentro de estas fuentes de apoyo primarias que se perciben ciertas discrepancias. Por un lado, están quienes se sienten cómodos con el asesoramiento recibido y perciben las explicaciones como suficientes/claras; contexto que promueve la autonomía al momento de desenvolverse con las tecnologías.

Me dice «acá abuela, acá tenés que buscar», «fíjate tenés que apretar esto», «tenés que apretar aquello», «ahí, mira fíjate», me enseña una vez, pero con una vez no me alcanza; después cuando necesito voy de vuelta porque me olvido. (Mujer, 75 años- Entrevista).
«Nuestros hijos siempre hicieron fuerza para que (...) en el caso nuestro tienen paciencia y nos acompañan». (Mujer, 71 años-Entrevista)

| 15

Por el otro, hay quienes afirman que los jóvenes de la familia no cuentan con el «tiempo» o no tienen la «paciencia suficiente» para enseñarles. En varias ocasiones, esto implica solucionar la demanda del momento en lugar de tomarse el tiempo de enseñar y promover la autonomía de las personas mayores.

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 (...). (Mujer, 75 años-Entrevista)
Yo quiero comprar, ponele, 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. (Varón, 71 años- Entrevista)

También se destacó de manera positiva el acompañamiento de las redes formales compuestas por programas de apoyo diseñados en el ámbito privado, municipal y nacional para fomentar el uso de las TIC en este sector poblacional. Así, se hizo mención del programa Mayores Conectados¹⁰, programas universitarios articulados con PAMI (Programa de Asistencia Médica Integral)¹¹ que consisten en ofrecer capacitaciones gratuitas sobre el uso de la computadora y las nuevas tecnologías, presentándose como una alternativa viable ante la ausencia de talleres presenciales; por ejemplo, a través de videos sobre usos básicos de WhatsApp y Facebook. Además, algunos de los participantes también recurren a videos tutoriales de YouTube, líneas de apoyo y soporte técnico que se ofrecen en nuestro país por medio de llamadas telefónicas. Cabe aclarar que, esta alternativa fue considerada viable durante la pandemia para quienes con-

taban con servicio de Internet ya que, se constituye en el medio clave para tener acceso a dichos recursos informativos/explicativos.

Hay tutoriales en YouTube que vos pones en el buscador la dificultad que tenés y te salen un montón de videos con la resolución. (Mujer, 64 años-Grupo focal)

La gente que me ayuda, que es joven, nunca me puso que no tiene tiempo o si lo pido es porque sé que ellos también tienen el tiempo ocupado y tengo que buscar el momento en que me pueden ayudar (...) el primero que me ayudó a saber cómo manejarme con Zoom era una alumna de la facultad de derecho de la universidad de José C. Paz, en un plan que hicieron ellos de voluntariado de los alumnos para los adultos mayores. (Mujer, 78 años-Grupo focal)

| 16

Por el contrario, se observó un uso reducido o casi nulo de las TIC en aquellas personas que no contaban con la posibilidad de tener a quien recurrir frente a dudas y/o inconvenientes.

Al no tener a nadie que me ayude en mi casa porque desde el 15 de marzo del año pasado que estoy encerrada (...) me niego un poco a eso. Yo reconozco que me niego un poco (...) Los aparatos cada vez vienen más difíciles. A mí me dicen ¿por qué no me compro un lavarropas?, ¡si no lo voy a saber manejar! Cada vez más complicado. Porque el mismo celular extra chato que tenemos ahora tienen 50 mil cosas. (Mujer, 90 años-Entrevista)

Lo único que tengo es el teléfono para comunicarme con mi familia (...) De ahí no puedo salir porque nadie me enseña y muchas ganas de aprender no tengo". (Mujer, 78 años-Grupo focal)

Como pudimos apreciar, la presencia de generaciones más jóvenes demostró tener un impacto en el aprendizaje y el uso de estas herramientas tecnológicas en el cotidiano de las personas mayores. Sin embargo, es necesario considerar que dentro de esa relación entran en juego múltiples factores que repercuten y limitan su empleo como: la falta de tiempo, paciencia y empatía por parte de los miembros más jóvenes de la familia para enfrentarse a los cambios constantes de la sociedad de la información.

Otro aspecto que resulta imprescindible reconocer es la autopercepción, ya que constituye un factor clave que incide en el uso de estos dispositivos. Por un lado, se observó que aquellas personas que se ven a sí mismas como capaces de adaptarse a los cambios y aprender a incorporar estas nuevas herramientas, buscan las alternativas posibles (horarios disponibles de los familiares

y programas, entre otros) para concretar su objetivo e incluso aparece la idea de animarse e intentar familiarizarse con las TIC por «ensayo y error».

Yo pregunto cien veces, si a ellos les molesta el problema de ellos, pero yo les pregunto. O sea, a los nietos, a los hijos, es cierto que a veces dicen «deja que lo hago yo», «no» porque si no, no aprendo, además anoto (...) No me siento mal por preguntar, es lo que hay que hacer. (Mujer, 77 años-Grupo focal)

Cuando uno se involucra en el aprendizaje y comienza a hacer los trabajos, sea a la velocidad que sea (...) porque para mí, eso no es ningún inconveniente, es distinto porque nosotros, tenemos una gran ventaja que los jóvenes no tienen, que son los criterios de búsqueda. (Mujer, 64 años-Grupo focal)

| 17

Por el contrario, se observó que quienes refieren tener mayores dificultades en el uso de estas herramientas presentan actitudes negativas en torno a las TIC como la dificultad en percibir sus beneficios, el miedo a equivocarse y/o a exponer sus datos personales en Internet. Además, se enfatiza en la diferencia generacional, considerando que los jóvenes —simplemente por nacer en este momento histórico— incorporan y se adaptan rápida y fácilmente a los cambios; mientras que, estos procesos son más difíciles de sobrellevar por parte de las personas mayores.

Somos de la época de la estenografía y taquigrafía (...) Los que sabíamos esa tecnología éramos dioses y ahora nos quedamos en la historia. (Mujer, 71 años-Grupo focal)

Yo creo que, en relación al aprendizaje, las barreras se las pone cada uno, que el techo siempre lo pone uno (...) depende de cada uno de nosotros que estamos dispuestos a aprender. (Mujer, 61 años-Grupo focal)

A pesar de este posicionamiento, el uso de estas herramientas tecnológicas fue impulsado por la «necesidad» y el «deseo de no quedar afuera» durante las medidas socio sanitarias adoptadas en la pandemia COVID-19. En este sentido, la situación vivenciada durante el bienio 2020-2021 resultó, para varios de los entrevistados, un motor que fomentó el aprendizaje; generando que personas que no solían recurrir al celular/computadora y las diversas aplicaciones, se animen y las empleen.

Es cierto que uno a veces no tiene el interés, pero si lo tuviéramos por alguna necesidad de conectarnos, seguramente aprenderíamos (...) En la pandemia, si no hubiese sido por la tecnología, (...) nosotros no nos podríamos haber conectado con la familia. (Mujer, 71 años-Grupo Focal)

Con la pandemia me desesperé (...) y empecé a buscar la forma de estar cerca de ellos. (Varón, 70 años-Grupo Focal)

Las distancias se acortaron en la virtualidad. Hace años que estoy en las redes, soy cuidadosa de lo mío. Soy respetuosa de lo público y lo privado. Le busqué lo lindo, charlas en Instagram. Le voy encontrando la vuelta. (Mujer, 62 años-Grupo Focal)

Como pudimos ver, la incorporación de las TIC por parte de las personas mayores durante la pandemia estuvo marcada por la necesidad de continuar con las actividades cotidianas, principalmente mantenerse en comunicación con familiares y allegados. Sin embargo, el uso de las tecnologías se vivenció de diferentes maneras, dependiendo de la presencia y la calidad de las redes de apoyo social, como así también, de la autopercepción y la valoración que las personas mayores de 60 años tienen sobre estos dispositivos.

| 18

DISCUSIONES Y REFLEXIONES FINALES

El presente artículo tuvo como objetivo indagar sobre el uso de las TIC por parte de las personas mayores durante la pandemia COVID-19 y la incidencia que tuvieron las redes de apoyo durante dicho período. De esta manera, se partió de comprender que la sociedad de la información se caracteriza por un acentuado uso de la información y desarrollo de las TIC, lo que ha transformado la esfera social, económica y cultural de la sociedad. Sin embargo, la incorporación de estas herramientas no fue homogénea, lo que generó un incremento de las desigualdades entre los distintos países y al interior de ellos (Sánchez Torres et al., 2012). Esta brecha digital se encuentra asentada sobre las desiguales condiciones económicas y sociales, en particular, la edad y localización urbana (CEPAL, 2020).

Como se pudo observar, a lo largo del mundo las personas adultas mayores representan uno de los sectores con menores porcentajes de uso de las TIC en contraposición con los más jóvenes. Esta situación se ve reflejada en Argentina, donde se ha demostrado que a medida que aumenta la edad, disminuye el uso de Internet y dispositivos tecnológicos como la computadora (INDEC, 2020). Esta realidad, caracterizada por la desigualdad de acceso y uso de las herramientas tecnológicas por parte de las personas de 60 años y más, aún continúa presente y la pandemia COVID-19 solo la ha acentuado. Según el informe de la CEPAL (2020) las TIC se han constituido en el único medio posible para salvaguardar el funcionamiento y desarrollo de la economía y la sociedad; esto implicó que la modalidad virtual representara una solución ante la necesidad de reducir drásticamente las actividades presenciales. En este sentido, el ámbito familiar, laboral, de salud y educación -entre otros- han sido (re)adaptados para

evitar la propagación del virus, sobre todo en aquellas personas pertenecientes al «grupo de riesgo».

Al analizar los discursos de personas adultas mayores residentes del partido de San Miguel y zonas aledañas de la provincia de Buenos Aires se observó que, efectivamente, el contexto sociosanitario postuló a las TIC como el medio para sobrellevar las medidas de prevención, basadas en el encierro y distanciamiento. La necesidad e interés de no quedar aislado impulsó las ganas de aprender y animarse a manejar los diversos dispositivos. Su uso estuvo abocado principalmente a la comunicación, ya que proporcionaron una vía para sostener el contacto con familiares y amigos sin la necesidad de salir de casa y exponerse al virus. Es decir, que estos dispositivos se constituyeron —para quienes los utilizan— en los medios para reducir el sentimiento de soledad, entretenerse y mantenerse informados. Con respecto al uso de plataformas digitales se pudo observar que el *home banking* y el comercio electrónico, fueron útiles para realizar transacciones de dinero, optimizando el tiempo y evitar salir al exterior.

Si bien, durante este periodo las TIC fueron positivamente valoradas, algunas personas expresaron cierta reticencia a utilizarlas. Esta suerte de rechazo se relaciona a las representaciones que las propias personas mayores tienen sobre las TIC descalificando sus competencias para el uso de estas herramientas digitales. En este sentido, se identificó una lectura dicotómica entre nativos versus inmigrantes digitales; es decir, la idea de que las generaciones más jóvenes son quienes se adaptan con mayor facilidad a estos cambios por el simple hecho de haber nacido en un momento donde se incorpora y naturaliza el uso de las tecnologías en la sociedad. Mientras que para las personas de 60 años y más, incorporar estos cambios representa un desafío de mayor complejidad ya que implica adquirir nuevas formas de hacer y de relacionarse (Rodríguez Martínez, 2019b).

Justamente, en la muestra analizada se evidenció que poco más de la mitad de los participantes incorporó e intensificó el uso de las TIC durante la pandemia COVID-19. A su vez, este proceso estuvo estrechamente relacionado a la presencia de las redes primarias, principalmente los miembros más jóvenes de la familia. Es decir, que estos vínculos constituyeron el principal apoyo con el que cuentan las personas mayores ante dudas y/o consultas para utilizar dispositivos y aplicaciones. Ello también se encuentra vinculado a las características propias de los hogares multigeneracionales ya que, contar con la presencia de estos «nativos» en el cotidiano incrementa la probabilidad de usar las TIC.

No obstante, convivir con personas más jóvenes no implica una garantía en lo que respecta al uso de las tecnologías y ello se debe principalmente a la calidad del apoyo recibido y cómo es percibido por las personas mayores. Es justamente, el análisis de la heterogeneidad de situaciones vivenciadas por los entrevistados, lo que permite dar cuenta de cómo en diversas ocasiones

la familia tiende a implementar soluciones en el momento que no apuntan a lograr un aprendizaje genuino y promover la autonomía. Por el contrario, la falta de paciencia, tiempo y empatía terminan fomentando la idea de que las TIC no están pensadas para este sector poblacional y que incorporarlas es un proceso sumamente complejo e incluso imposible.

En suma, se hicieron presentes otros ámbitos a los que las personas mayores recurren para incorporar las TIC a su vida cotidiana y son las redes de apoyo formales; es decir, aquellos espacios que responden a programas de capacitación de gestión privada o pública (nacional, provincial y/o municipal) cuyo objetivo es promover el aprendizaje y la autonomía. Una característica común entre redes primarias y formales es que en ambas el apoyo es provisto por generaciones más jóvenes, con la salvedad de que los encuentros parten de considerar las características propias de este sector y los adaptan con base a sus necesidades. Pero, durante la pandemia estos espacios de acompañamiento presenciales se vieron suspendidos y reorganizados mediante medios virtuales, como clases por Zoom/Meet, lo que implicó promover la enseñanza de las TIC mediante las tecnologías con las limitaciones que esto implica. Frente a este contexto, se desplegaron otras estrategias virtuales como líneas de operadores, videos tutoriales, grupos de Facebook y WhatsApp, entre otros.

Para finalizar, y comparando los resultados obtenidos en la investigación con los informes llevados a cabo por el INDEC en 2020 y 2021, podemos apreciar que la pandemia generó un incremento en el uso de las TIC por parte de las personas mayores, sin embargo, esta situación no fue homogénea, principalmente porque algunos contaron con los recursos (materiales y humanos) para lograrlo mientras que, otros no tuvieron esa posibilidad. Es por ello que, la brecha digital con un marcado carácter generacional continúa presente en nuestra sociedad.

Es a partir de las diferencias percibidas, principalmente dentro de las redes primarias, que resulta necesario recuperar y promover espacios de formación en materia digital presenciales, sobre todo en aquellos sectores donde las estadísticas sobre uso de las TIC son más bajas. Esta tarea se constituye en una de las obligaciones del Estado para con las personas adultas mayores, a los fines de promover la inclusión social y comunitaria; además, también es necesario incorporar una «mirada interdisciplinaria que se ocupen no solo de los derechos fundamentales, sino que contemplen el acceso y participación en la vida cultural, social y tecnológica como parte imprescindible del desarrollo humano integral» (Vanegas y Garzón, 2022, p. 5).

La situación vivenciada durante la pandemia nos sirve de experiencia para dar cuenta de la importancia de promover políticas y acciones que tiendan a la alfabetización digital. Las TIC se han consolidado como uno de los medios para optimizar las oportunidades de salud, participación y seguridad con el fin de mejorar la calidad de vida de las personas a medida que envejecen. En este

sentido, no acceder a Internet y a las TIC implica quedar excluido de los nuevos sistemas sociales, económicos, educativos, de salud, lo que termina exacerbando una situación de desventaja. Esta situación es mucho más evidente en un contexto donde la mayoría de los países presentan una población envejecida y las brechas digitales se acrecientan aún más.

En base a los hallazgos presentados consideramos importante que exista, para todas las personas, la posibilidad de aprender y transmitir conocimiento, fomentando espacios de co-construcción de aprendizajes que involucren el uso de tecnologías de la información y comunicación. Incluso, que las propias personas mayores formen parte activa en la organización y ejecución de las capacitaciones que se ajusten a sus necesidades, por ejemplo, formando parte de las explicaciones e instrucciones sobre el manejo de TIC entre pares, desnaturalizando la idea de que el uso de los dispositivos sólo es posible en las generaciones más jóvenes.

| 21

Notas

1. Surge a finales de los años sesenta y mediados de los setenta, momento en el cual el modo de producción industrial queda opacado por la puesta en escena de los valores de la información (Sánchez Torres et al., 2012). Esta revolución, postula a las TIC como la clave para el desarrollo, con efectos directos en la educación, la salud y los servicios públicos, así como en el fortalecimiento de la democracia, la reducción de la pobreza y el fomento de la innovación y el crecimiento económico.

2. El uso del dispositivo celular es más elevado en personas mayores con estudios superiores y universitarios completos (91,7%), mientras que aquellos con secundario completo representan un 77,3%. En el caso de la computadora, las estadísticas corresponden a un 50,1% para grados universitarios y un 22,7% para aquellas personas con secundario completo.

3. Programa implementado por la Secretaría de la Tercera Edad del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (CABA), cuya finalidad era promover talleres y cursos de informática para personas mayores (Laurino, 2018; Sunkel y Ullmann, 2019).

4. Iniciativa llevada a cabo por la Secretaría de Integración Social para Personas Mayores de CABA, que contaba con dos ejes de acción: por un lado, se sorteaban Tablet en conjunto con la realización de una capacitación virtual obligatoria; y por el otro lado, el desarrollo de Aulas digitales.

5. Programa llevado a cabo por medio de convenios con universidades nacionales cuya finalidad es promover el crecimiento personal, la calidad de

vida y hacer efectiva la igualdad de oportunidades educativas para el desarrollo de valores culturales y vocacionales. Para ello ofrece cursos gratuitos que no requieren estudios previos, entre ellos, la temática de nuevas tecnologías y computación que cuenta con dos niveles. Para ampliar visitar: <https://www.pami.org.ar/talleresycursos/detalle/85391>

6. Según Busanello et al., (2013), este método favorece la obtención de diversas perspectivas en torno a un tema puntual, posibilitando observar las similitudes y diferencias que los participantes pueden tener. La elección de emplear grupos de dimensiones menores (de 5 a 7 participantes) se debió a que el objetivo era maximizar la opinión de cada una de las personas, posibilitando la circulación de la palabra y la participación de todos.

7. El mismo está compuesto por las localidades de Bella Vista, Muñiz, San Miguel (centro), Santa María y Campo de Mayo; siendo este último, zona de operaciones militares especiales, donde operan el Ejército Argentino y Gendarmería Nacional. Es preciso aclarar que debido a la imposibilidad de realizar convocatorias presenciales en contexto de pandemia, los grupos focales virtuales contaron con la participación de 6 personas adultas mayores residentes de partidos aledaños que realizaban actividades en organizaciones civiles y/o centros de jubilados de la localidad de San Miguel. Debido a que fueron contactados mediante la técnica «bola de nieve», su participación fue aceptada ya que posibilitó completar la muestra.

8. Ello se debe a que algunos de los entrevistados no han alcanzado la edad jubilatoria establecida

por el artículo 19 de la Ley N.º 24214 (65 años).

9. Cabe aclarar que 33 participantes del presente estudio tienen acceso al servicio de Internet (datos móviles o servicio domiciliario), como así también cuentan con un dispositivo para sostener los encuentros. Partimos de comprender que uno de los limitantes de esta investigación, es el hecho de solo haber trabajado y analizado el discurso de personas que tengan esta posibilidad; dejando por fuera a quienes se enfrentan a esta barrera de acceso a las TIC. Esta decisión se debe a las medidas socio-sanitarias adoptadas durante el año 2021 en la provincia de Buenos Aires, Argentina; donde el aislamiento y distanciamiento social estuvieron reforzados en las personas adultas mayores.

10. «Mayores conectados» es un programa implementado en todo el territorio argentino por la empresa EXO S.A., productora de equipos elec-

trónicos. Su objetivo es capacitar y acompañar a todas aquellas personas que han tenido poco contacto con las tecnologías y quieren aprender. Para mayor información visitar <https://mayores-conectados.com.ar/>

11. En el año 2003, el Ministerio de Educación de la Nación y el Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionado (PAMI) firman un Acuerdo Marco bajo el N.º 400/03, que da origen al Programa UPAMI. El mismo establece convenios con universidades nacionales a los fines de promover la inclusión de las personas mayores, su crecimiento personal, la calidad de vida y hacer efectiva la igualdad de oportunidades educativas para el desarrollo de valores culturales y vocacionales. Esto se lleva a cabo mediante la oferta de diversos cursos gratuitos, que no requieren estudios previos.

Referencias bibliográficas

- Abad Alcalá, L. (2016). *Brecha digital y personas mayores*. Informe sobre el uso de las TIC y valoración de la formación en nuevas tecnologías. Subdirección General de Proyectos de Investigación de la Dirección General de Investigación Científica y Técnica del Ministerio de Economía y Competitividad.
- Arias, C. J. (2013). El apoyo social en la vejez: la familia, los amigos y la comunidad. *Revista Kairós: Gerontología*, 16(4), 313-329.
- Arias, C. J. (2015). La red de apoyo social. Cambios a lo largo del ciclo vital. *Revista Kairós Gerontología*, 18, 149-172. doi: <https://doi.org/10.23925/2176-901X.2013v16i4p313-329>
- Barrantes, R. M., y Villalobos, D. R. U. (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. doi: <https://doi.org/10.17583/rasp.2019.3962>
- 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*. Documento de trabajo N.º 411, Departamento de Economía.
- Busanello, J., Lunardi Filho, W. D., Pereira da Costa Kerber, N., Costa Santos, S. S., Lerch Lunardi, V., & Conceição Pohlmann, F. (2013). Grupo focal como técnica de coleta de dados. *Cogitare Enfermagem*, 18 (2), 358-364. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=483649271022>
- Casado, N., Arce, C., & Pérez, S. (2021). La educación de personas mayores como horizonte de transformación: Nuevos escenarios y acciones en tiempos de pandemia. *Actas De Periodismo Y Comunicación*, 6(2). <https://perio.unlp.edu.ar/ojs/index.php/actas/article/view/6921>
- Muñoz-Pogossian, B. y Siegel, A. (23 de diciembre de 2019). Envejecimiento y derechos humanos: la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores. *Comisión Económica para América Latina y el Caribe*. <https://www.cepal.org/es/enfoques/envejecimiento-derechos-humanos-la-convencion-interamericana-la-proteccion-derechos-humanos>
- CEPAL (2020). *Universalizar el acceso a las tecnologías digitales para enfrentar los efectos del COVID-19*. Informe especial. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45938/S2000550_es.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas (2006). *Lineamientos para el comportamiento ético en las Ciencias Sociales y Humanidades*, Resolución N.º 2857. <https://www.conicet.gov.ar/wp-content/uploads/RD-20061211-2857.pdf>

Convención Interamericana sobre Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores, 15 de junio de 2015. http://www.oas.org/es/sla/ddi/docs/tratados_multilaterales_interamericanos_a-70_derechos_humanos_personas_mayores.pdf

Dabove, M. I., Oddone, M. J., Clara, P., y Pochintesta, P. A. (2020). Vejez en tiempos de pandemia: una cuestión de derechos. *Revista Argentina de Gerontología y Geriátrica*, Vol. 34(1), 21-24 https://ri.conicet.gov.ar/bitstream/handle/11336/121502/CONICET_Digital_Nro.fc5dbce3-fab2-464a-b3d6-6814ad1337df_A.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Escuder, S., Liesegang, R., y Rivoir, A. (2020). Usos y competencias digitales en personas mayores beneficiarias de un plan de inclusión digital en Uruguay. *Psicología, Conocimiento y Sociedad*, 10(1), 53-76. <http://www.scielo.edu.uy/pdf/pcs/v10n1/1688-7026-pcs-10-01-53.pdf>

Galeano Marín, M E. (2020). Vejez y relaciones intergeneracionales. En Robledo Marín, C. (Ed.). *La vejez. Reflexiones de la postpandemia*. (113-120). FUNDACOL. https://archivo.cepal.org/pdfs/ebooks/vejez_reflexiones_post_pandemia.pdf

Hernández, G. E. G., y Caudillo, J. M. (2010). Procedimientos metodológicos básicos y habilidades del investigador en el contexto de la teoría fundamentada. *Iztapalapa. Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, 31(69/2), 17-39. <https://revistaiztapalapa.izt.uam.mx/index.php/izt/article/view/241/398>

INDEC (2010). *Censo de población, hogares y viviendas 2010*. Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. Ciudad Autónoma de Buenos Aires. <https://www.indec.gov.ar/indec/web/Nivel4-CensoProvincia-999-999-06-000-2010>

INDEC (2012). *Encuesta Nacional de Calidad de Vida de los Adultos Mayores*. Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. Ciudad Autónoma de Buenos Aires. <https://www.indec.gov.ar/indec/web/Nivel4-Tema-2-21-130>

INDEC (2020). *Acceso y uso de tecnologías de la información y la comunicación*. Instituto nacional de Estadísticas y Censos. Ciudad Autónoma de Buenos Aires. <https://www.indec.gov.ar/indec/web/Nivel4-Tema-4-26-71>

INDEC (2021). Acceso y uso de tecnologías de la información y la comunicación. EPH. Informe técnico/Vol. 6 N.º1. https://www.indec.gov.ar/uploads/informesdeprensa/mautic_05_22843D61C141.pdf

Laurino, L. (2018). *Alfabetizaciones digitales en el siglo XXI: hacia una sociedad para todas las edades. Políticas de inclusión digital para personas mayores en Argentina*. Un estudio de caso. Trabajo Final de Máster. http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/155157/1/TFM_Laurino_Leandro_2018.pdf

López, S. T. (2021). La vivencia de la soledad en la vejez. Una mirada en tiempos de pandemia. *Pedagogía social: revista interuniversitaria*, (37), 1. DOI: 10.7179/PSRI_2021.37.00

Nava Salinas V. L. (2021). Tecnofobia, trastorno agudizado por la pandemia y el confinamiento. *Gaceta UNAM*. <https://www.gaceta.unam.mx/tecnofobia-trastorno-agudizado-por-la-pandemia-y-el-confinamiento/>

Pochintesta, P., & Oddone, M. (2021). Las personas mayores durante la Pandemia COVID-19: políticas públicas y acceso a las tecnologías de la información y comunicación en Argentina. *Anthropologica*, 39 (47), 289-310. <https://doi.org/10.18800/anthropologica.202102.011>

Piovani, J. (2018). La entrevista en profundidad. En *Metodología de las Ciencias Sociales*, pp. 265-278. Siglo XXI.

Piscitelli, A. (2009). Nativos e inmigrantes digitales: una dialéctica intrincada pero indispensable. En: Carneiro, R., Toscano, J. C. y Díaz, T. (Coord.). *Los desafíos de las TIC para el cambio educativo* (pp. 71-78). Organización de los Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura (OEI) y Fundación Santillana. http://rubenama.com/historia_unam/lecturas/desafiosTICS_cambio_educativo_carneiro.pdf#page=70

Pochintesta, P., y Baglione, F. (2022). Personas mayores y pandemia. Análisis de contenido sobre titulares de prensa en Argentina. *Interdisciplina*, 10(28), 571-589. <https://www.scielo.org.mx/pdf/interdi/v10n28/2448-5705-interdi-10-28-571.pdf>

Prensky, M. (2010). *Nativos e inmigrantes digitales*. Distribuidora Sek.

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). Clacso. <https://www.jstor.org/stable/pdf/j.ctvt6rmh6.6.pdf>

Rodríguez Martínez, A. (2019a). Tecnologías adictivas en jóvenes, implicaciones y actuaciones: un reto de hoy. En Bermúdez Vázquez, M. (Ed.), *Luces en el camino: Filosofía y Ciencias Sociales en tiempos de desconcierto*. (pp. 2642-2665). Dykinson. SL. <https://www.researchgate.net/profile/Pablo-Martin-Ramirez>

lla-3/publication/355855105_Nuevas_tecnologias_nuevos_desafios_etica_publicidad_y_realidad_virtual/links/6181426e3c987366c319f13c/Nuevas-tecnologias-nuevos-desafios-etica-publicidad-y-realidad-virtual.pdf

Rodríguez Martínez, A. (2019b). Vejez activa. El reto tecnológico. En Bermúdez Vázquez, M (Ed.), *Luces en el camino: Filosofía y Ciencias Sociales en tiempos de desconcierto*. (pp. 2642-2665). Dykinson. SL. https://www.researchgate.net/profile/Pablo-Martin-Ramallal-3/publication/355855105_Nuevas_tecnologias_nuevos_desafios_etica_publicidad_y_realidad_virtual/links/6181426e3c987366c319f13c/Nuevas-tecnologias-nuevos-desafios-etica-publicidad-y-realidad-virtual.pdf

Rico Masa, D. (2021). *La soledad en personas mayores y la influencia e impacto que las nuevas tecnologías pueden tener para paliarla: una visión desde el Trabajo Social*. [Trabajo de Fin de Grado]. Repositorio institucional de la Universidad de Valladolid. <https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/49394/TFG-G5129.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

| 24

Rodríguez Palacios, A, Romero Rodríguez, J, Gómez García, G, Cruz Campos, J. (2020). Aislamiento social y uso de las TIC en personas mayores en épocas de pandemia. COVID -19 revisión sistemática. En Aznar Diaz, I (Ed.) *Desafíos de investigación educativa durante la pandemia COVID-19*. (pp.17-25). Editorial Dykinson S.L. [https://repositorio.ipv.pt/bitstream/10400.19/6697/1/9788413771724%20\(1\).pdf#page=20](https://repositorio.ipv.pt/bitstream/10400.19/6697/1/9788413771724%20(1).pdf#page=20)

Sánchez-Torres, J. M., González-Zabala, M. P., y Muñoz, M. P. S. (2012). La sociedad de la información: génesis, iniciativas, concepto y su relación con las TIC. *Revista uis Ingenierías*, 11(1), 113-128. ISSN: 1657-4583. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=553756873001>

Sunkel, G., y Ullmann, H. (2019). Las personas mayores de América Latina en la era digital: superación de la brecha digital. *Revista CEPAL*. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44580/RVE127_Sunkel.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Torres, R. M. (2006). Alfabetización y aprendizaje a lo largo de toda la vida. *Revista interamericana de Educación de Adultos*, 28(1), 25-38. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=457545365002>

Vanegas, F. C. R., y Garzón, Y. P. M. (2022). Alfabetización Digital: una experiencia virtual con personas adultas mayores. *Transdigital*, 3(5). <https://doi.org/10.56162/transdigital84>

Vasilachis de Gialdino, I., Ameigeiras, A.R., Chernobilsky, L.B., Giménez Béliveau, V., Mallimaci, F., Mendizábal, N., Neiman, G., Quaranta, G., y Soneira, A.J. (2006). *Estrategias de investigación cualitativa*. Editorial Gedisa.

Sistema Credit - Taxonomía de roles de colaboración académica

- Análisis formal: Baglione Florencia - Rodolfo Noelia
- Conceptualización: Baglione Florencia - Rodolfo Noelia
- Curaduría de datos: Baglione Florencia - Rodolfo Noelia
- Escritura, revisión y edición: Baglione Florencia - Rodolfo Noelia
- Investigación: Baglione Florencia - Rodolfo Noelia
- Metodología: Baglione Florencia - Rodolfo Noelia
- Recursos: Baglione Florencia - Rodolfo Noelia
- Revisión-borrador original: Baglione Florencia - Rodolfo Noelia