

## ***Adultos mayores: Desafíos inclusivos de las nuevas tecnologías***<sup>1</sup>

Dra. Laura Ferreño (UNDAV-SIVTI-OBCIC), lferreno@undav.edu.ar

Dra. María Laura Gimenez (UNDAV-SIVTI-OBCIC), mgimenez@undav.edu.ar

### **Introducción**

La irrupción de las tecnologías de la información y de la comunicación (TIC) transformaron en la última década las formas de vinculación, tanto interpersonales como con las organizaciones públicas, de la sociedad civil y privadas.

La masividad de las redes sociales, las plataformas en línea y de las aplicaciones (apps), disponibles para teléfonos móviles y computadoras personales, generaron una imagen distorsionada de la ciudadanía digital, la cual se asoció a un acceso de la población a estas herramientas sin intermediarios y, fundamentalmente, en igualdad de condiciones. Este imaginario de universalidad partía del supuesto de un conocimiento concreto e igualitario respecto a sus formas de uso, sin cuestionarse las especificidades referidas a clase, género, edad, lugar de residencia, entre otros.

Promovidas como un instrumento de resolución rápida de las necesidades, y de circulación y transmisión de la información, las apps suponían una forma más expeditiva de realizar trámites y de vinculación con las organizaciones. Sin embargo, para algunos grupos, entre ellos, los *adultos mayores*, implicaron desafíos difíciles de sortear, fundamentalmente cuando a la incorporación de las habilidades se añadían las inequidades, tanto de acceso a las TIC (referidas a contextos desiguales económicos, sociales, geográfico, etario y de género) como del capital social que cada persona posee.

En consecuencia, estas nuevas formas de relacionarse, visibilizada desde la pandemia del COVID-19 pero que la precede, confrontó al Estado y a la sociedad en su conjunto, no solo a nuevas realidades que cuestionaban las estrategias comunicacionales tradicionales sino también en relación con los desafíos inclusivos del nuevo modelo tecnológico.

---

<sup>1</sup> Un avance de algunas dimensiones de esta investigación fue presentado en el XX Congreso Argentino de Gerontología y Geriátrica. Proyectando vejez reales, Mar del Plata, 12 y 13 de septiembre de 2024.

La amplia difusión de las TIC camufló las desiguales condiciones de acceso de la población, que desenmascaradas durante la campaña de difusión para la vacunación de COVID-19, reflejaron las tensiones que enfrenta el Estado para proponer políticas inclusivas hacia los *adultos mayores*, no fueron problematizadas hasta ese entonces en Argentina; tampoco luego, a pesar de tener la Convención Interamericana sobre Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores (2015) estatus constitucional desde el año 2022 (ley 27700).

Aunque la forma de nombrar a este grupo etario viene interpelándose desde comienzos del siglo XXI, el debate finalmente fue saldado en el año 2015 en la mencionada convención al definir en su artículo 2° (<https://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/275000-279999/275347/ley27360.pdf>) a quien tuviera 60 años o más como “persona mayor”. Desde entonces ¿qué acciones concretas se introdujeron desde las instituciones públicas argentinas para promover el uso de las TIC entre las PM cuando en el imaginario y las narrativas dominantes son asimiladas al “edadismo” y el “viejismo” en gran parte de la población? En redes sociales como TikTok o Instagram es habitual los videos que parodian a las PM asociadas siempre a estos prejuicios.

La naturalización de miradas que entrelazan la imagen de la abuela “canchera” influencer que a través de las redes sociales difunde el contenido que crea, con la pervivencia de los viejos estereotipos del *adulto mayor* como alguien con limitaciones físicas (imagen en transporte público de ceder el asiento asociada a personas encorvadas y con bastón), cognitivas (tratamiento a menudo como si fueran una criatura) y emocionales (inseguridades y desafíos ante las TIC), entre otras dimensiones, constituyen una nueva realidad que interpela tanto a las teorías como a las metodologías hegemónicas. El programa de Ciudades amigables en España trata de mitigar algunos de estos desafíos (Pérez & Delgado Santos, 2020).

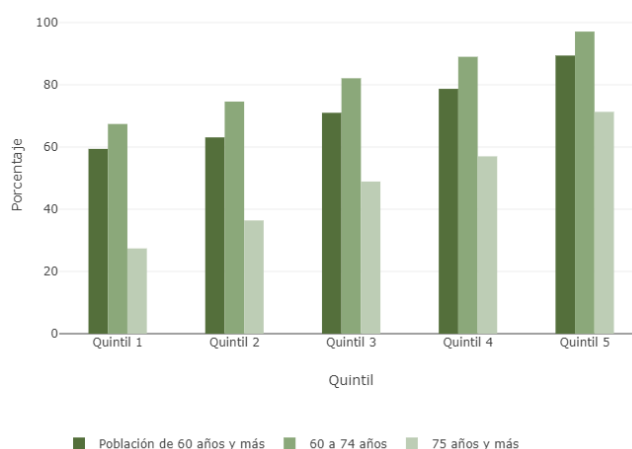
Consecuencias de las limitaciones tanto disciplinares como gubernamentales fueron la “deconstrucción” epistemológica y la emergencia de un nuevo paradigma. En tal sentido, si las ciencias sociales pretenden disputar las lógicas de producir conocimiento a las ciencias exactas y de la salud deben afrontar el reto e incorporar, por un lado, una mirada sustentada en la heterogeneidad social; y por otro, la interpelación de la pervivencia de una caracterización de las personas *mayores* (PM) como *adultos mayores*, con la carga negativa que esta última percepción tiene.

El estudio partió del análisis de las propuestas gubernamentales para incentivar el uso de las TIC en las PM. Para ello, se relevaron programas de capacitación del Instituto Nacional de Administración Pública (INAP), destinados a la comunicación con la ciudadanía a través de plataformas online; y, páginas institucionales de organismos públicos de referencia para adultos mayores. Los primeros avances evidenciaron que las formas mediante las cuales se pretende incorporar a las PM repiten a menudo errores del pasado respecto a género, condiciones materiales de vida, entre otros. Para corroborar esta hipótesis, se comenzó a recabar información referida a la mirada de las PM respecto de las TIC mediante entrevistas en profundidad. Los datos recolectados permitieron delimitar las dimensiones a relevar en una encuesta digital a asistentes a los talleres de UPAMI de la Universidad Nacional de Avellaneda (UNDAV), actualmente en curso.

### Desafíos desde la pandemia en el uso de las TIC en las PM

En Argentina, el aislamiento de la población ante la pandemia del COVID-19 en el año 2020 implicó un cambio abrupto de la modalidad presencial a la online. El Estado argentino partió de tres supuestos para comunicarse con la ciudadanía en su conjunto, incluso las PM: la posesión masiva de computadoras, tabletas o celulares; el conocimiento tecnológico para utilizar las apps y plataformas virtuales; y, el acceso a internet (Ferreño y Giménez, 2024). Sin embargo, el análisis del período 2019-2020 comprueba que en el quintil 1, solo el 60% de la población empleaba al menos una TIC (Gráfico 1), porcentaje que se eleva al 80% a finales de 2020 (Gráfico 2).

*Gráfico 1: Porcentaje de población de 60 años y más que utilizan bienes y servicios de las TIC (celular, computadora o internet), por quintil de ingreso per cápita familiar y grupo de edad. Total 31 aglomerados urbanos. Cuarto trimestre de 2019*

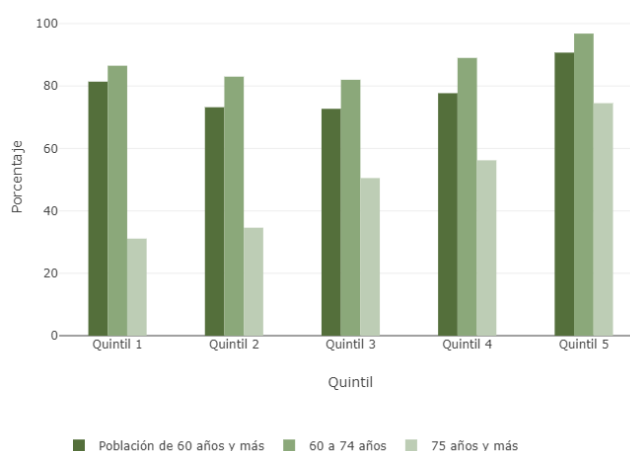


Fuente: INDEC, elaborado por la Dirección de Estadísticas Sectoriales a partir de datos de la Encuesta Permanente de Hogares Total Urbano.  
<https://www.indec.gob.ar/indec/web/Nivel4-Tema-2-21-130>

Es evidente que durante la pandemia las PM no pudieron suplir su rezago tecnológico, aunque el empleo de las TIC se incrementara un 20% durante 2020.

Si bien el INAP y la ONTI capacitan al personal estatal para incrementar la accesibilidad y la inclusión digital de las PM (INAP, 2023); y PAMI mediante talleres en asociaciones civiles y públicas, como los de UPAMI incentiva la alfabetización tecnológica de los PM (OISS, 2015), estos estímulos son insuficientes y no remedian el rezago tecnológico de las PM de menores recursos y mayores de 75 años (Gráfico 2).

*Gráfico 2: Porcentaje de población de 60 años y más que utilizan bienes y servicios de las TIC (celular, computadora o internet), por quintil de ingreso per cápita familiar y grupo de edad. Total 31 aglomerados urbanos. Cuarto trimestre de 2020*



Fuente: INDEC, elaborado por la Dirección de Estadísticas Sectoriales a partir de datos de la Encuesta Permanente de Hogares Total Urbano.  
<https://www.indec.gob.ar/indec/web/Nivel4-Tema-2-21-130>

Algunos servicios online son más accesibles que otros. PAMI en su página online y en la app brinda las mismas prestaciones, como pedir turno para atención personalizada en una agencia, pero no para una consulta con el médico de cabecera. En ambos casos supone tener computadora de escritorio, notebook, Tablet o un celular que permita instalar este tipo de apps. Muchas PM tienen dispositivos móviles antiguos debido al costo que estos tienen en Argentina, por sentirse vulnerables (temor a perderlos o a la posibilidad de que se los roben) y porque para el uso que le dan cotidianamente no necesitan aparatos de última tecnología o con memoria suficiente para descargar estas apps.

Debido a estas limitaciones materiales y culturales de las PM, PAMI reemplazó el formato papel por envíos vía email o WhatsApp (por ejemplo, una PM envía por esta app fotos de los remedios y el profesional confecciona la receta y directamente la PM los retira en la farmacia).

Durante las entrevistas se detectó que el regazo tecnológico puede originarse —según una PM— en “la vagancia”: cuando surge un problema durante un trámite “alguien siempre se lo resuelve”, es decir, el desinterés por aprender nuevas habilidades se debe a opciones poco interesantes o consideradas necesarias, pues el uso de WhatsApp para contactarse con sus redes interpersonales vía telefónica o videollamada suelen usarlo cotidianamente. Esta misma persona describía que algunas PM tienen sentimientos de negación respecto de las apps porque prefieren el formato presencial y “personal” para realizar los trámites. Las PM autónomas entrevistadas reconocen que la única pestaña que consultan de la app mi PAMI es la cartilla médica. Asimismo, quienes no cuentan ni con computadora ni con Tablet también descargaron la app de mi ANSES para realizar consultas.

IOMA, en cambio, resulta menos accesible para las PM que PAMI, ya que supone el empleo de una clave “token” de validación disponible tanto en la página online como en la app IOMA Digital cada vez que se efectúa un trámite, se realiza una prestación o se concurre a una consulta médica.

Familiares de PM de más de 75 años con problemas de salud incapacitantes para el uso de TIC (por ejemplo, demencia), manifestaron durante las entrevistas que antes de tener problemas cognitivos, el celular era el único medio de comunicación con hijos residentes en el exterior.

Las PM autónomas afirman que el cobro de la jubilación o pensión mediante cajero automático les resulta sencillo por dos motivos: por un lado, la huella digital les permite tanto imprimir el recibo como extraer dinero sin necesidad de usar la tarjeta de débito; y por otro, siempre hay personal de la entidad bancaria para “resolver cualquier inconveniente que surgiese”, en consecuencia, suelen concurrir a la entidad en horario de atención al público.

Un dato que destacaron las PM es que si bien el nuevo circuito virtual para acceder a los medicamentos se facilitó, trámites que antes realizaban personalmente ahora recaen en sus familiares cercanos, situación que incrementa su dependencia, los sentimientos de “culpa” y la autopercepción de “ser una carga”. Una entrevistada reconoció que en la sede PAMI Lanús que antes de la pandemia de COVID-19 era muy difícil obtener un turno, en la actualidad el personal tiene disponibilidad horaria para resolver dudas incluso concurrendo sin turno porque “nunca hay nadie”, posibilidad para ella importante porque reafirma su autonomía.

Contrariamente, ANSES concentró su atención para resolver las consultas y/o trámites fundamentalmente de manera virtual según informa en su página

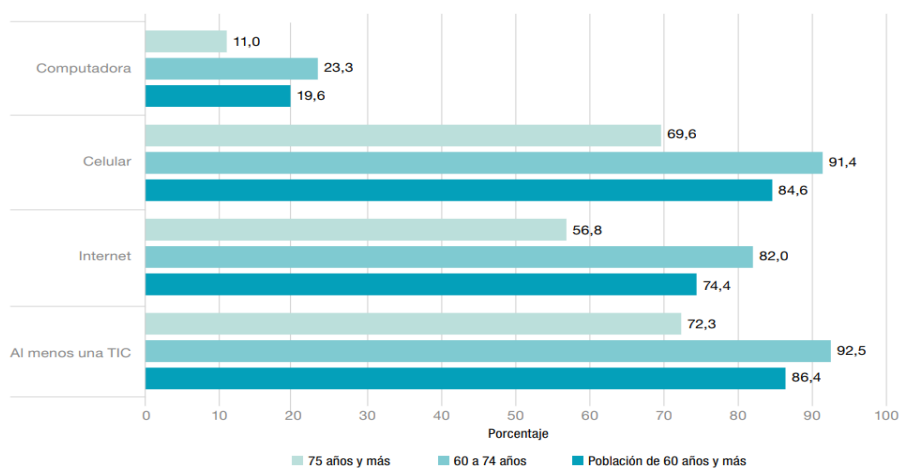
(<https://www.anses.gob.ar/turnos>), aunque también cuenta con la línea 130 de atención telefónica. La solicitud de un turno presencial, que suele ofrecerse con demora y/o en delegaciones alejadas del domicilio de la PM, es desde a través de la app mi ANSES o desde la plataforma online, en la cual supone completar datos personales (usuario y contraseña) y un captcha que suele dificultar su ingreso incluso para quienes no son PM.

### **Personas mayores y TIC: Actores intervinientes**

La pandemia del COVID 19 supuso tanto para el estado nacional como los provinciales un desafío respecto al acceso equitativo y la inclusión de las nuevas tecnologías en la vida cotidiana de las PM. Estas a menudo carecen de soportes económicos y socioculturales, es decir, adolecen de capital social por motivos como “rezago tecnológico”, uso de telefonía móvil obsoleta o de aparatos económicos con prestaciones acotadas que impiden la descarga de apps. Cuando viven en zonas rurales o centros urbanos distantes de las grandes ciudades a estas dificultades se suma el acceso a internet.

Desde la postpandemia en los niveles gubernamentales nacional y subnacional se impuso la visión de la ciencia informática que partía de un dato: si el 84,6% de las PM poseen un celular (INDEC, 2024), su masividad transformaba a las TIC en una herramienta idónea para la comunicación con las PM, pues se infería que el empleo asiduo como teléfono implicaba el conocimiento y manejo de sus diversas funciones ¿Esta suposición es correcta? Las plataformas online y las apps (que requieren teléfonos móviles de última generación, generalmente costosos) atribuye la alfabetización tecnológica de quien la emplea. Sin embargo, si se tiene en cuenta que a menudo los aparatos móviles que empleaban las PM no permiten un uso adecuado de plataformas web y apps, y que el INDEC (2024) relevó que solo el 19,6% de las PM utilizan computadoras (Gráfico 3) que son más amigables por el tamaño de las pantallas y las letras para realizar trámites por internet, quizás, el empleo asiduo de estas herramientas (inferencia de la cual partieron tanto el gobierno nacional como el subnacional de la Provincia de Buenos Aires, por ejemplo, para el lanzamiento de apps gubernamentales que las PM deben usar frecuentemente, como PAMI, IOMA, ANSES o IPS) fue un supuesto que merece un análisis más exhaustivo.

Gráfico 3: Porcentaje de población de 60 años y más que utiliza bienes y servicios de las TIC (celular, computadora o internet), por grupo de edad. Total 31 aglomerados urbanos. Cuarto trimestre de 2023.



Fuente: INDEC, elaborado por la Dirección de Estadísticas Sectoriales a partir de datos de la Encuesta Permanente de Hogares (EPH).

[https://www.indec.gob.ar/ftp/cuadros/poblacion/dosier\\_personas\\_mayores\\_2024.pdf](https://www.indec.gob.ar/ftp/cuadros/poblacion/dosier_personas_mayores_2024.pdf)

Estos datos indican el germen de esta relación de ajenidad de las PM respecto a los nuevos soportes tecnológicos cuyo origen proviene, por un lado, de un sentimiento de otredad respecto a las nuevos aparatos “inteligentes” (televisiones, computadoras de escritorio, notebooks, tablets, celulares), debido a la distancia a veces económica que aumenta cuanto menor es el quintil al que pertenecen (Gráficos 1 y 2), pero fundamentalmente cultural, que facilita u obstruye los vínculos que las PM establecen con las nuevas tecnologías; una “distancia cultural” que se acrecienta a mayor edad y menor nivel educativo alcanzado (según datos provisorios recolectados en la encuesta a asistentes a los talleres de UPAMI UNDAV). Por otro, estas “distancias” son emergentes de la carencia de conocimientos, habilidades o intereses para utilizar las opciones que estos brindan.

En consecuencia, a menudo las PM son “rezagadas tecnológicas”. Sus vínculos con internet se circunscriben al acceso a portales de noticias o redes sociales (como Facebook o WhatsApp para comunicarse vía mensaje o llamada telefónica); en parte, porque las redes institucionalizadas que determinan el volumen de capital social de una PM dependen de su capital económico, cultural y simbólico (Bourdieu, 2014); pero también porque visibiliza el grado de capital delegado por la PM —generalmente en un familiar— quien se transforma en su mediador con las nuevas tecnologías. En consecuencia, las capacidades socioculturales de las PM variarán en función del volumen del “capital tecnológico” que cada una posee.

A partir de la pandemia la virtualización de los procesos burocráticos de instituciones gubernamentales como ANSES, IPS, PAMI e IOMA agravó en muchos casos la distancia

entre las PM y el Estado. Oszlak (2020) denominó “era exponencial” a la rapidez con la que se está produciendo la aceleración de los cambios tecnológicos.

La virtualidad implicó el empleo cotidiano de opciones que suplieron la presencialidad incluso en la postpandemia: desde consultas médicas hasta turnos para múltiples gestiones, que repentinamente se realizaron de manera parcial o íntegramente virtual (trámites burocráticos o bancarios). Parte de estos dispositivos, se incorporaron definitivamente a las rutinas de comunicación entre Estado y las PM a través de apps y plataformas online gubernamentales. Para las PM esa alteridad ya no solo señala la carencia de capital social sino también la profundización de vínculos y relaciones interpersonales desiguales y dependientes (Ferreño y Giménez, 2024).

La alfabetización digital se inicia en América Latina a través de propuestas tanto públicas (promovidas con anterioridad a la pandemia) como privadas. Algunos ejemplos que se describen a continuación manifiestan los criterios dispares para abordar la problemática.

En Chile, el Programa 60+ Digital es una iniciativa conjunta de Coopeuch y de la Pontificia Universidad Católica de Chile a través del Centro UC Estudios de Vejez y Envejecimiento, el Programa Adulto Mayor UC y la Fundación Conecta Mayor UC. El Programa promueve la integración social y la autonomía de las PM mediante herramientas que facilitan tanto su inclusión digital como la percepción cultural en torno a las PM.

En Colombia, en cambio, Teella App “el app del adulto mayor” es una plataforma privada que ofrece soluciones a las necesidades de las PM a través de asesoramientos jurídicos, trámites, seguros, cuyas tarifas varían en función de la opción.

En Uruguay, en cambio, la inclusión digital de las PM se incentiva a través del programa estatal Ibirapitá. El uso y la apropiación de las TIC es una política pública transversal planteada desde una perspectiva de derechos centrada en la equidad. Así, las PM pueden acceder a la entrega de celulares y descuentos en planes de internet, entre otros beneficios.

En Argentina, desde la década pasada, se realizaron una serie de acciones para reducir la “brecha digital”. Desde el Estado Nacional, el incentivo de la alfabetización tecnológica se promovió centralmente desde la Dirección Nacional de Políticas para Adultos Mayores (Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia, dependiente del extinto Ministerio de Desarrollo Social de la Nación) y el Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados (PAMI), mediante el dictado de talleres y entrega de tablets a PM (hoy



suspendida), en centros de jubilados, espacios culturales, entre otras asociaciones civiles (OISS, 2015). También se estrecharon los vínculos entre las PM y las universidades nacionales a través de programas de extensión y servicios específicos (UPAMI). Debido a la dispersión, fue más difícil realizar un seguimiento, porque la oferta se realizó en forma paralela desde distintas áreas y la inserción territorial dependió de los vínculos que los organismos públicos establecían con las organizaciones de la sociedad civil y las universidades. Ante esta dificultad, la investigación se focalizó durante esta primera etapa en los talleres UPAMI UNDAV, con la intención de continuar posteriormente el relevamiento en los talleres de UPAMI dictados en otras universidades.

### **Enfoque metodológico**

La decisión de una “ruta mixta” (Hernández-Sampieri y Mendoza Torres, 2018) que cruzase datos cualitativos y cuantitativos, valorizó un enfoque que a través de esquemas flexibles se adaptara al objeto de estudio y permitiera su redefinición durante el proceso de recolección de datos (Robson, 2002).

Desde la mirada cualitativa, las entrevistas en profundidad realizadas a modo exploratorio a 15 PM y familiares del AMBA (presenciales y online para estudiar el empleo de las PM de algunas TIC), la observación participante y la reflexividad (Guber, 2008) facilitaron comprender las vivencias y perspectivas de las PM ante la “alfabetización tecnológica”, si usaban alguna TIC y los desafíos que éstas suponían para su vida cotidiana.

La recolección de datos cuantitativos implicó relevamientos en buscadores como Google, Zoom o Meet (para entrevistas virtuales semiestructuradas a familiares de PM) y redes sociales como WhatsApp se incorporaron como herramientas de trabajo de campo para la observación y la recolección de información. Asimismo, se analizaron las páginas online de los siguientes organismos:

- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos de la República Argentina (INDEC): Se analizaron estadísticas referidas a PM (perfiles demográficos, económico, de salud, TIC y medios de comunicación) y los dossiers de los años 2021, 2022 y 2023.
- Instituto Nacional de Administración Pública (INAP) y Oficina Nacional de Tecnologías de Información (ONTI). Se examinaron los programas de capacitación,

focalizándose por su pertinencia en dos: a) Accesibilidad Web (Introducción y Pautas); y b) Diálogos de Aprendizaje: Evaluación y Big Data.

- Webs: Se estudiaron la accesibilidad y comprensión de su uso para PM de las opciones online que ofrecen las páginas de internet de la Administración Nacional de la Seguridad Social (ANSES); del Instituto de Previsión Social de la Provincia de Buenos Aires (IPS); del Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados (INSSJP) —más conocido como PAMI (Programa de Asistencia Médica Integral)—; y del Instituto de Obra Médico Asistencial de la Provincia de Buenos Aires (IOMA).
- Apps para celulares: Se descargaron para explorar las opciones que brindan y la facilidad en su empleo como canal de atención digital para realizar trámites y consultas autogestionadas para PM de: mi ANSES, mi PAMI, mi IPS, IOMA Digital.
- Seguimiento en redes sociales (Instagram, X, Facebook, Flick y YouTube) de ANSES, IPS, PAMI e IOMA.

La sistematización de los datos, tanto cuantitativos como cualitativos, permitieron definir las dimensiones seleccionadas para el diseño de la encuesta a efectuarse en los talleres UPAMI UNDAV, actualmente en curso, luego del testeado realizado en septiembre de este año.

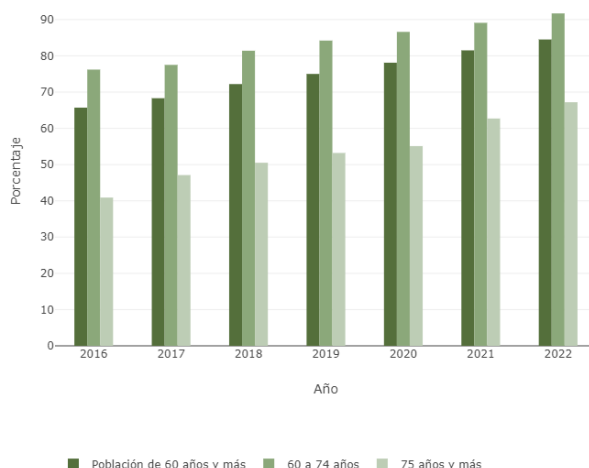
### **Primeros hallazgos**

El conocimiento y el uso de las plataformas online y de las apps institucionales señalan una diferencia entre las PM y familiares que los asisten de quienes no. Sin embargo, aún su uso no borra la asimetría entre las PM. El recorrido hacia la utilización de las plataformas se vincula con el capital social individual. Aun conociendo la existencia de los servicios online de estos organismos de referencia de la seguridad social para PM, su empleo a menudo resulta complejo para las PM con una alfabetización tecnológica promedio (empleo WhatsApp para comunicación telefónica y envío mensajes). El INDEC (2023) informa que en el año 2022:

- 1 de cada 4 mujeres mayores de 60 años vivía en hogares unipersonales.
- El 89% de mujeres de más 60 y de los varones de más 65 años cuenta con cobertura previsional.

- El 93% de la población de 60 años y más está afiliada a algún sistema de salud.
- El 92% de la población de 60 a 74 años utilizó algún bien o servicio de las TIC. Este porcentaje si bien se incrementó en el período 2016-2022 para los grandes centros urbanos de Argentina (INDEC, 2023), decrece a mayor edad de la población (Gráfico 4).

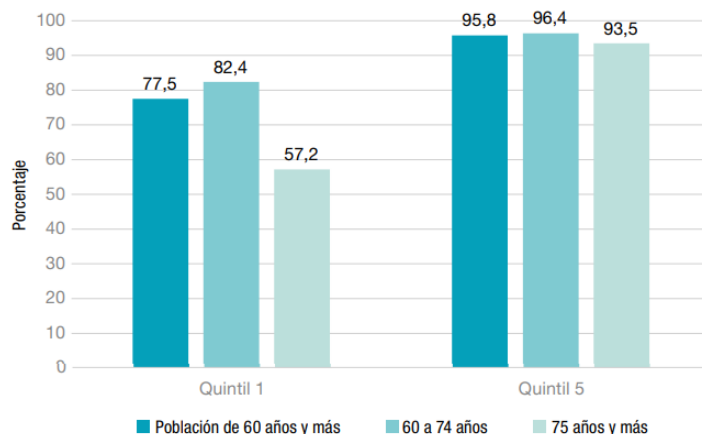
Gráfico 4: Porcentaje de población de 60 años y más que utiliza bienes y servicios de las TIC (celular, computadora o internet), por grupo de edad. Total 31 aglomerados urbanos. Cuarto trimestre 2016-2022



Fuente: INDEC, elaborado por la Dirección de Estadísticas Sectoriales a partir de datos de la Encuesta Permanente de Hogares Total Urbano. <https://www.indec.gob.ar/indec/web/Nivel4-Tema-2-21-130>

Conforme aumentan los ingresos de los hogares y las posibilidades de acceso a bienes y servicios de las TICs, las PM incrementan su uso. Asimismo, desde la postpandemia el uso de las TIC aumenta a mayor capacidad económica (quintil 5) pero disminuye con la edad (Gráfico 5).

Gráfico 5: Porcentaje de población de 60 años y más que utiliza bienes y servicios de las TIC (celular, computadora o internet), por quintil de ingreso per cápita familiar (IPCF) y grupo de edad. Total 31 aglomerados urbanos. Cuarto trimestre de 2023.



Fuente: INDEC, elaborado por la Dirección de Estadísticas Sectoriales a partir de datos de la Encuesta Permanente de Hogares. [https://www.indec.gob.ar/ftp/cuadros/poblacion/dosier\\_personas\\_mayores\\_2024.pdf](https://www.indec.gob.ar/ftp/cuadros/poblacion/dosier_personas_mayores_2024.pdf)

El análisis de los datos recolectados, las entrevistas y el relevamiento de la oferta de servicios online a través de plataformas o apps institucionales; los cursos de capacitación y la comunicación institucional de estas dependencias gubernamentales; así como los datos provisorios de la encuesta UPAMI UNDAV evidenciaron que los formatos mediante los cuales se pretende incorporar las PM a las TIC en Argentina repiten errores del pasado respecto a género y condiciones materiales de vida, entre otras variables que conforman el capital social (Bourdieu, 2014) de una PM.

La encuesta en curso entre participantes de los talleres de UPAMI UNDAV arrojó hasta el momento los siguientes resultados provisorios:

- el 83,3% de quienes asisten tienen entre 60 y 74 años;
- el 70,9% tienen estudios superiores al menos incompletos;
- el 95,8% utiliza WhatsApp y el 70% Facebook e Instagram;
- para el acceso a apps y páginas de internet utilizan tanto el celular (89,6%) como la tablet, notebook o computadora de escritorio (77,2%), a diferencia de los datos relevados por el INDEC (Gráfico 3);
- el 75% realiza sus trámites de ANSES, IPS, PAMI o IOMA desde las páginas web o las apps;
- solo el 17,4% consideró que le resultaron útiles los talleres de computación, uso de celular o herramientas de Google que cursaron en UPAMI UNDAV.

En consecuencia, el uso de las TIC por parte de las PM que asisten a estos talleres se sustenta fundamentalmente en el “capital tecnológico” constituido a partir del capital económico, social, cultural y simbólico individual que fue conformando a lo largo de su vida, en vez de en las acciones que desde el Estado nacional se ejecutaron desde la década pasada para reducir la brecha digital y la promoción de una política inclusiva de “ciudadanía digital” focalizada en PM.

### **Reflexiones preliminares**

La pandemia del COVID 19 supuso —debido a su rápida propagación en el año 2020— cambios en los vínculos entre Estado y ciudadanía.

La irrupción en la vida cotidiana de nuevas tecnologías disponibles en internet y aplicaciones de telefonía móvil evidencian nuevos mecanismos de disciplinamiento y control de la población que las PM vivencian en su mayoría desde la ajenidad. Ante estos cambios, una

parte de la población parece más dispuesta a incorporarlas por su practicidad, sin cuestionar ni debatir sus implicancias; otra, como la mayoría de las PM, las naturaliza sin interpelarse la “alfabetización digital” como una “deber”, delegando la interacción con las apps y plataformas online en sus relaciones cercanas.

A diferencia de otros países de la región, Argentina a pesar de los recursos públicos destinados a la “alfabetización tecnológica” de las PM no pudo sortear las limitaciones de historias de vida con desiguales capitales económicos, sociales, culturales y simbólicos acumulados. Por lo tanto, el “capital tecnológico” de cada PM, es una consecuencia del capital social previo que poseía, en vez de un efecto de una política focalizada, que revirtiera la brecha digital existente mediante programas inclusivos que promovieran equitativamente la “ciudadanía digital”.

Los datos provisorios de la encuesta UPAMI UNDAV proyectan un “círculo virtuoso” a revisar, quienes participan pertenecen a sectores con mayor desarrollo educativo. Un mayor grado de formación educativa incentiva a estas PM a socializar entre pares, emplear redes sociales y plataformas online y apps. Ésta quizás sea la causa por la cual solo el 17% de las personas que asistieron a talleres informáticos les resultaran de utilidad.

Las PM que participan de los talleres UPAMI constituyen un grupo minoritario dentro del amplio espectro de las PM argentinas diseminadas por todo el país. Quizás, a partir de un contexto político poco amigable con las PM como el actual, éste resulte un momento propicio para aunar esfuerzos entre parte de los diversos actores sociales intervinientes hasta el presente. El Programa +60 digital puede constituir una vía a explorar, para qué en la Argentina, la “alfabetización tecnológica” tenga como meta un alcance universal y propender a una autonomía efectiva de todas las PM.

## Referencias

Espacio colaborativo del Imserso. Accesibilidad universal, tecnología y personas mayores. <https://blogceapat.imserso.es/-/accesibilidad-universal-tecnolog%C3%ADa-y-personas-mayores>

Administración Nacional de la Seguridad Social (ANSES). <https://www.anses.gob.ar/>

Bourdieu, P. (2014). Las estrategias de reproducción social. Siglo Veintiuno editores.

Convención Interamericana sobre Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores (2015). Ley 27360. <https://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/275000-279999/275347/ley27360.pdf>

Ferreño, L. M., & Giménez, M. L. (2024). COVID-19. Políticas públicas y desigualdad social. Desafíos de las nuevas tecnologías durante las campañas de vacunación. *Teuken Bidikay - Revista Latinoamericana de Investigación en Organizaciones, Ambiente y Sociedad*, 14 (22). <https://doi.org/10.33571/teuken.v14n22a2>

Guber, R. (2008). *El salvaje metropolitano*. Paidós Estudios de Comunicación 19, Buenos Aires.

Hernández-Sampieri, R., y Mendoza Torres, C., (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mac Graw Hill, Ciudad de México.

Hernández, G. & Yuni, J. (2023). Protocolo sobre el acceso de las personas mayores a la sociedad digital en Iberoamérica. OEI-OISS [https://oiss.org/wp-content/uploads/2023/11/01-ACC-DIG\\_ProtocoloAcceso-ESP.pdf](https://oiss.org/wp-content/uploads/2023/11/01-ACC-DIG_ProtocoloAcceso-ESP.pdf)

Instituto de Previsión Social de la Provincia de Buenos Aires (IPS). <https://www.ips.gba.gob.ar/>

Instituto Nacional de Administración Pública (INAP). <https://capacitacion.inap.gob.ar/>

Instituto Nacional de Estadísticas y Censos de la República Argentina (INDEC). <https://www.indec.gob.ar/indec/web/Nivel4-Tema-2-21-130>

Instituto de Obra Médico Asistencial (IOMA). <https://www.ioma.gba.gob.ar/>

Oszlak, O. (2020). *El Estado en la era exponencial*. Instituto Nacional de la Administración Pública - INAP. [https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/el\\_estado\\_en\\_la\\_era\\_exponencial\\_-\\_oscar\\_oszlak\\_0.pdf](https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/el_estado_en_la_era_exponencial_-_oscar_oszlak_0.pdf)

PAMI. Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados (INSSJP). <https://www.pami.org.ar/>

Plan Nacional de las Personas Mayores 2012-2016. <https://www.algec.org/wp-content/uploads/2019/02/Plan-Nacional-Personas-Mayores-Argetina.pdf>

Programa 60+ Digital. <https://60masdigital.uc.cl/>

Quetglas, F. (2021, 11 de junio). Necesitamos un pacto ético. *La Nación*.  
<https://www.lanacion.com.ar/opinion/necesitamos-un-pacto-etico-nid11062021/>

Observatorio del Envejecimiento para un Chile con futuro (2024). Año 5, Volumen 30.  
<https://observatorioenvejecimiento.uc.cl/wp-content/uploads/2024/06/Poblacion-mayor-%C2%BFHacia-la-superacion-de-la-brecha-digital.pdf>

OISS (2015, marzo). Boletín del Programa Iberoamericano de Cooperación sobre Adultos Mayores. Número 7. [https://www.oiss.org/wp-content/uploads/2000/01/OISS\\_7.pdf](https://www.oiss.org/wp-content/uploads/2000/01/OISS_7.pdf)

OISS-Red Ciapat – Ceapat. Boletín informativo (2024, octubre). Año 2, Número 8.  
[https://oiss.org/wp-content/uploads/2024/10/Boletin-002\\_Esp-Red-Ciapat-Ceapat-OCT-2024.pdf](https://oiss.org/wp-content/uploads/2024/10/Boletin-002_Esp-Red-Ciapat-Ceapat-OCT-2024.pdf)

Pérez, L. & Delgado Santos, C. (2020). Accesibilidad y tecnología de apoyo para la comunicación y la participación en el proyecto Ciudades y Comunidades Amigables con las Personas Mayores. Centro de Referencia Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas (Ceapat), del Instituto de Mayores y Servicios Sociales (Imserso).  
[https://imserso.es/documents/20123/758147/acctecapoyo\\_cca.pdf/a202ca02-73df-e607-2330-ed67fef7348?t=1651263785851](https://imserso.es/documents/20123/758147/acctecapoyo_cca.pdf/a202ca02-73df-e607-2330-ed67fef7348?t=1651263785851)

Programa Ibirapitá. [www.Ibirapita.org.uy](http://www.Ibirapita.org.uy)

Programa 60+ Digital. <https://60masdigital.uc.cl/>

Rivas, P. (2022). Los dilemas democráticos de la inteligencia artificial. En X. Barragán Martínez (Coord.). *Gobernanza y Administración pública inteligente* (1ª edición) (pp.141-59). Editorial IAEN.

Robson, C. (2002). *Real World Research. A Resource for Social Scientists and Practitioner-Researchers*. Blackwell, Oxford.

Schütz, A. (1972). *Fenomenología del mundo social*. Buenos Aires, Paidós.

Teella App. [www.teella.com](http://www.teella.com)