

## “Mayores en red”: integración digital de personas mayores. El caso de Santa Fe, Argentina (2021-2023)

“Mayores en red”: *Digital Integration of the Elderly. The Case of Santa Fe, Argentina (2021-2023)*

“Mayores en red”: *integração digital de pessoas idosas. O caso de Santa Fé, Argentina (2021-2023)*

**Lucía Viviana Billoud**

ORCID: 0000-0003-3118-4933

Universidad Nacional del Litoral, Argentina.  
Correspondencia: [luciabilloud@gmail.com](mailto:luciabilloud@gmail.com)

Recepción: 03/06/2024  
Revisión: 18/10/2024  
Aceptación: 29/11/2024

**RESUMEN.** El presente artículo tiene como objetivo analizar el contexto de surgimiento e implementación de la política pública denominada “Mayores en red”, orientada a brindar capacitaciones en el uso de las tecnologías de la comunicación y la información (TIC) para reducir la brecha digital, social y generacional que atraviesa a las vejezes. Dicho programa fue desarrollado por la Dirección de Personas Mayores de la Provincia de Santa Fe, Argentina, durante el período 2021-2023 en el contexto de pandemia mundial por COVID-19, momento en el cual la presencia física y social se encontró profundamente restringida debido a la posibilidad del contagio, lo que significó en las personas mayores un sólido impacto en su vida cotidiana. Las conclusiones muestran que estos espacios educativos son necesarios para la inclusión digital de las vejezes, sin embargo, es preciso implementar un diseño y planificación de evaluación continua que permita el desarrollo de un plan estratégico global.

**Palabras clave:** envejecimiento; brecha digital; pandemia; política pública.

**ABSTRACT.** The purpose of this article is to analyze the context of the emergence and implementation of the public policy called “Mayores en red” (“Seniors online”), aimed at providing training in the use of communication and information technologies (ICT) to reduce the digital, social and generational gap that affects the elderly. This program was developed by the Directorate for the Elderly of the Province of Santa Fe, Argentina, during the period 2021-2023 in the context of the global pandemic of COVID-19, a time when physical and social presence was severely restricted due to the possibility of contagion, which had a strong impact on the elderly in their daily lives. The conclusions show that these educational spaces are necessary for the digital inclusion of the elderly, however, it is necessary to implement a design and planning of continuous evaluation that allows the development of a global strategic plan.

**Keywords:** aging; digital divide; pandemic; public policy.

**RESUMO.** O presente artigo tem como objetivo analisar o contexto de surgimento e implementação da política pública denominada “Mayores en red” (“Idosos na rede”), orientada a oferecer capacitações no uso das tecnologias da informação e comunicação (TIC) para reduzir a brecha digital, social e geracional que afeta os idosos. Esse programa foi desenvolvido pela Dirección de Personas Mayores de la Provincia de Santa Fe, Argentina, durante o período de 2021-2023, no contexto da pandemia mundial da COVID-19, período em que a presença física e social foi profundamente restringida devido ao risco de contágio, o que representou um forte impacto na vida cotidiana dos idosos. As conclusões mostram que esses espaços educacionais são necessários para a inclusão digital dos idosos, no entanto, é essencial implementar um desenho e um planejamento de avaliação contínua que permitam o desenvolvimento de um plano estratégico global.

**Palavras-chave:** envelhecimento; brecha digital; pandemia; políticas públicas.

## Introducción

El envejecimiento poblacional es un hecho y una tendencia a nivel mundial. Según la Organización Mundial de la Salud ([OMS], 2015) se trata de un proceso sin precedentes ni comparación en nuestra historia, que impacta en casi todos los países del mundo, por lo que ha adquirido el atributo de universal.

El proceso de envejecimiento de una persona se sitúa como el recorrido de su vida en un transcurso donde se cruzan las biografías subjetivas, las condiciones socioeconómicas estructurales, el contexto histórico y cultural específicos, y el entorno y ambiente específicos. Es un proceso biopsicosocial que se da a lo largo de la vida y está constituido por cambios biológicos, psicológicos y sociales, del propio cuerpo, la subjetividad individual y la influencia del entorno.

La mirada social considera, generalmente, a las personas mayores a partir de su caracterización como dependientes, y a la vejez como un momento de la vida cargado de nociones negativas. La proliferación de estereotipos negativos vinculados con la vejez se concibe con una tendencia homogeneizante para el completo grupo de personas mayores (Salvarezza, 2013).

Nos encontramos frente a una problemática mundial que constituye un proceso de cambio profundo en las sociedades en tanto enfrenta a gobiernos, investigadores y población en general ante el debate y la acción en tópicos vinculados con demandas económicas relacionadas con el consumo, el mercado de trabajo y las transferencias intergeneracionales. Del mismo modo, se hacen presentes en demandas sociales vinculadas con la creciente transformación de las configuraciones familiares, las soluciones habitacionales adaptadas a las necesidades de la población mayor y sobre los servicios de salud.

En suma, el envejecimiento poblacional es un proceso que desde hace décadas ha convocado la atención de la comunidad académica mundial, y en la actualidad su permanencia es ineludible. Así lo reflejan los datos: para el año 2050 se estima que las personas mayores de 60 años del mundo llegarán a ser el 22% (World Economic Forum, 2021).

En la región latinoamericana se observa una orientación similar: el 25% de la población corresponderá a personas mayores de 60 años para el 2050 (Comisión Económica

para América Latina y el Caribe [CEPAL], 2020). Podemos afirmar entonces, que la problemática del envejecimiento poblacional establece marcas en todas las sociedades.

El caso argentino se encuentra entre los cuatro más envejecidos de la región (Huenchuan, 2018). Su pirámide poblacional, desde hace tiempo, está orientada a un achicamiento de la base, correspondiente a las edades más tempranas, y un ensanchamiento de la cúspide, lo que da como resultado una mayor proporción de personas envejecidas. Según el último Censo Nacional de Población, Hogares y Vivienda, el 11.9% de la población tiene 65 años y más, al mismo tiempo que se observa una sobrevida de las mujeres, quienes tienen una presencia predominante en las edades avanzadas: en el rango de 85 años y más hay 228 mujeres por cada 100 varones. Para la Provincia de Santa Fe, la población de 65 años y más corresponde al 12.7%, cifra que la posiciona como la tercera provincia más envejecida del país (Instituto Nacional de Estadística y Censos [INDEC], 2023).

La profundización del proceso de envejecimiento poblacional es producto de los fuertes descensos en las tasas de fecundidad, junto con el elevado mejoramiento en la esperanza de vida de nuestras poblaciones. Esto transforma de forma esencial la estructura de edades de la población con una inclinación de la balanza hacia el conglomerado etario de las personas mayores.

Las transformaciones demográficas de estas características contribuyen a que nos encontremos frente a un grupo poblacional que, a los fines del presente escrito, englobaremos en la etapa de la “vejez” como representación social de la última etapa de la vida. A su vez, enunciaremos a partir de ahora como “personas mayores” a aquellas personas con 60 años o más, según lo establece la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores (Organización de los Estados Americanos [OEA], 2015).<sup>1</sup>

Este dispositivo normativo remarca la importancia de la educación como derecho fundamental durante la trayectoria vital, colaborando en la calidad de vida de las personas. La educación permanente refiere, entre otras, a la capacitación en nuevas tecnologías para el desarrollo de las personas mayores en el contexto.

---

<sup>1</sup>: La Convención fue aprobada en Argentina mediante la sanción de la Ley n.º 27360 de mayo de 2017.

Al respecto, la Encuesta Nacional sobre Calidad de Vida de Adultos Mayores (INDEC, 2014) obtuvo como resultado que el 55.5% usa celular de forma autónoma, mientras que el 44.5% necesita de apoyo. Asimismo, las razones brindadas frente a la negativa del uso se distribuyen de la siguiente manera: 38.7% no tiene, 27.7% no le interesa usarlo, 19.1% no usa porque su funcionamiento es complicado y el 14% expresa tener un impedimento físico (visión, audición y dificultad para manipularlo).

En este marco, interesa particularmente indagar en la compleja relación de las personas mayores con el mundo digital, junto a las dificultades de acceso específicamente en términos de los conocimientos que dicho acceso implica. En específico, la inclinación es profundizar en la construcción de la biografía individual de las vejez, cuyo proceso de socialización y construcción identitaria tuvo lugar en un momento sociohistórico definido por relaciones sociales mediadas por medios audibles y escritos en formato papel, en los cuales el avance de la tecnología –aún– no se avizoraba como horizonte para las comunicaciones más cotidianas. Ello contrasta con la situación actual, donde la comunicación habitual de nuestras sociedades no podría concebirse sin tener en cuenta la tecnología, las redes sociales y todo lo vinculado al mundo digital.

El interés por esta temática está ubicado, además, en un contexto social excepcional marcado por la pandemia mundial de COVID-19. En ese escenario, los distintos gobiernos –en todos sus niveles– debieron tomar decisiones vinculadas con evitar eventos sociales, reuniones y toda concentración de personas para evitar la propagación del virus que comenzaba a expandirse de forma acelerada.<sup>2</sup> Las medidas de distanciamiento físico tuvieron particular alcance para las personas mayores, en mayor medida que para el resto de los grupos etarios, debido a que en un principio los estudios mostraban una mayor incidencia de contraer la enfermedad en su forma grave para este grupo poblacional.

Distintos organismos han orientado sus esfuerzos a estudiar y fortalecer el vínculo de las personas mayores con las TIC. Al respecto es significativa la atención puesta por la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), que ha mostrado interés por dirigir sus esfuerzos en construir herramientas que sirvan de sustento para la integración digital de las personas mayores. Así lo destaca el documento titulado *El papel de las tecnologías digitales en el*

*envejecimiento y la salud*, elaborado por la Organización Panamericana de la Salud y la UIT (2023, p. 2):

En un informe reciente de la UIT sobre el envejecimiento en un mundo digital titulado *Ageing in a digital world –from vulnerable to valuable* se destacó que las TIC pueden desempeñar un papel fundamental para que las personas mayores superen las limitaciones relacionadas con la edad y para darles la oportunidad de tener una vida independiente y más saludable.

Es reconocible la relevancia que se le imprime a la promoción del envejecimiento activo por medio de herramientas que potencien el empoderamiento de las personas mayores en sus entornos.

Un proceso de envejecimiento adecuadamente acompañado por el entorno, una apropiada interacción con el medio y el fortalecimiento de vínculos sociales extrafamiliares mejora la calidad de vida de las personas mayores. Esto se alinea con la concepción de “envejecimiento activo y sano” propugnada por la OMS (1999). Hay cuatro pilares para el fomento de un envejecimiento activo: la formación educativa formal y no formal continua, el mantenimiento de la seguridad del ambiente y la persona, el cuidado de la salud integral y la participación comunitaria en consonancia con la interacción social. Estos pilares se enmarcan en la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores (OEA, 2015), que insta al diseño y planificación de políticas públicas que puedan garantizar la integración social de este grupo poblacional, para contribuir a su calidad de vida y a la protección y promoción de sus derechos humanos fundamentales.

En esta línea, en el presente artículo se busca reflexionar en torno a las prácticas llevadas a cabo por la Dirección de Personas Mayores de Santa Fe durante el período 2021-2023 a través del Programa “Mayores en Red”, enmarcadas en gran medida por la pandemia mundial por COVID-19. Este programa buscó suscitar una mayor autonomía de las personas mayores por medio de la inclusión digital, con el doble objetivo de brindar capacitaciones para el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) en su vida diaria y promover un espacio de educación autónoma.

---

2:: Decreto de Necesidad y Urgencia n.º 260/2020, de marzo de 2020.

Este trabajo propone abordar la temática vinculada a la brecha digital existente en las personas mayores a través del análisis de las condiciones de surgimiento del mencionado programa de capacitación en uso de TIC. A través del caso escogido se busca dar cuenta de un tema de relevancia para los estudios sociológicos sobre la participación social y el acceso a la educación en la vejez: la exclusión digital de las personas mayores.

Los datos para este análisis se obtuvieron mediante un relevamiento del documento público del programa “Mayores en red”, que se encuentra en la página web del organismo a cargo de ejecutarlo, y un cuestionario realizado por el equipo de profesionales previo a la implementación del programa.

El interés por analizar el vínculo de las personas mayores con las TIC e Internet, con foco en el proceso de implementación de la política pública mencionada, proviene del hecho de que la autora del presente escrito formó parte del grupo de profesionales dedicados al diseño, planificación y ejecución del programa. De allí que se cuente con un conocimiento de primera mano sobre el proceso de diseño y planificación de las diversas etapas, así como de las argumentaciones que sustentaron la propuesta de capacitación.

El tiempo transcurrido entre la ejecución de la mencionada política pública y la realización del presente análisis permite tomar distancia de las condiciones de propuesta, diseño, planificación y ejecución del programa, por medio de una actitud investigativa mediada con un armado teórico-conceptual que permite indagarlo con otros lentes. Se observan así sus fortalezas y debilidades, desde una postura reflexiva en torno al proceso de diseño, al contexto de emergencia y a la percepción de una situación considerada relevante para enfocar la atención, con el derivado en el armado de una política pública orientada a compensar la brecha tecnológica en un contexto de excepcional distancia física y social.

### Personas mayores: su extranjería digital

La construcción de la imagen social que tiene la vejez en nuestra sociedad actual se vincula con un conjunto de prejuicios asociados a una exacerbada valoración de las personas por su capacidad productiva, en términos de acumulación material, en donde el modelo a seguir se encuentra asociado a la idea de una mente y un cuerpo joven, sano, fuerte y productivo. De esta manera, se construyen

representaciones sociales que emparentan con términos negativos a la vejez, vinculándola con la enfermedad, la incapacidad y la improductividad, lo que lleva a que proliferen estereotipos sociales convertidos en prejuicios sobre los modos de ser, actuar y vivir la vejez.

El viejismo (*ageism* según Butler, 1969, en Salvarezza, 2013) consiste en la discriminación hacia las personas mayores y la vejez por la característica de la edad cronológica para categorizar y dividir a la sociedad en función de adjudicar posibilidad de acción, estableciendo expectativas respecto a los modos de actuar y vivir su proceso vital. Ello va en detrimento de la salud física y mental de las personas mayores, y disminuye su calidad de vida.

Este proceso de discriminación en las personas mayores se traduce en la vivencia de una pérdida en la calidad de la salud física y mental, en conjunto con una realidad del incremento en el aislamiento social y la experiencia negativa de la soledad, junto a inseguridad financiera y menor calidad de bienestar vital. A tales discriminaciones específicas orientadas a la edad mayor, se incorporan otros tipos de prejuicios relacionados con el género, origen social, etnia y otros.

Con base en los cimientos de tales prejuicios, como imagen negativa y estereotipada de la vejez, se han sucedido un conjunto de actitudes y prácticas que refuerzan la discriminación hacia las personas mayores. Las discriminaciones pueden visualizarse en las imágenes y mensajes difundidas por los medios de comunicación, el aislamiento al interior de las estructuras familiares, la falta de respeto en la vía pública y las situaciones de maltrato en las instituciones, todo ello acompañado por una sociedad que tiende a naturalizar tales situaciones.

La construcción de las biografías subjetivas está atravesada por un conjunto de experiencias, prácticas y habilidades que provienen de un mundo comunicacional que podríamos conceptualizar como “analógico” en tanto signado por relaciones sociales preminentemente construidas desde la presencia continua y acompañada de comunicaciones telefónicas, radiales y postales mediadas por una concepción del tiempo de respuesta relacionada con la espera, muchas veces prolongada. Ese modo de transitar y construir las relaciones sociales entre las personas empezó a convivir con un tipo de socialización comunicativa vinculada a la respuesta inmediata facilitada por los desarrollos tecnológicos que permitió el mundo digital.

La combinación de ambos mundos sitúa en desventaja, en la actualidad, a muchas personas mayores que han desarrollado su socialización en un mundo donde la tecnología no había transformado de forma tan acelerada los vínculos. Así, siguiendo a Prensky (2001), se pueden establecer dos categorizaciones: *nativos digitales* e *inmigrantes digitales*. En la primera categoría se encuentran infancias y juventudes que nacieron y se desarrollaron en un contexto totalmente atravesado por el mundo digital y la incorporación, desde una edad temprana, a su vida cotidiana, casi como una posible extensión corporal. En la segunda categoría están incluidas las personas que tuvieron que aprender y adaptarse a un mundo digitalizado; es aquí donde ingresan en escena las personas mayores que aparecen con un bagaje cultural y lingüístico diferente, que requiere ser amoldado a los desarrollos tecnológicos y digitales para encontrarse incluidas en la sociedad.

El recorrido biográfico de cada persona da lugar a una historia vital que tiene como resultado una vivencia de la vejez atravesada por procesos internos signados por la capacidad funcional e intrínseca de cada persona. Al mismo tiempo, tienen lugar procesos externos vinculados con las capacidades extrínsecas de un entorno que posibilita transitar la vida cotidiana en condiciones de habitabilidad. La incorporación de la tecnología en la construcción más general de la socialización es una huella en la reconfiguración de las relaciones sociales en clave de red. En el contexto de pandemia y en el grupo –sin dudas, heterogéneo– de personas mayores se observa la creciente influencia de las TIC para mantener el contacto aun cuando se mantenga la distancia física.

La construcción social de nuevos tipos de vínculos mediados por la sociedad digital ha sido nombrado de distintas maneras: “contacto perpetuo” (Katz & Aakhus, 2002), “presencia conectada” (Licoppe, 2004), “siempre prendido/siempre pegado” (Turkle, 2008). Ese marco da lugar a biografías atravesadas en el contexto de pandemia por una proximidad simbólica que reemplazó –de forma circunstancial– a la cercanía física. Las interacciones constantes inter e intrageneraciones hace tiempo han llegado a instalarse para convertirse en el sistema de comunicación prevaleciente en la vida cotidiana de todas las personas en los diversos ámbitos (trabajo, familia, amistades).

Diferentes autores (Del Prete et al., 2013; Quinde Barcia et al., 2020) sostienen que el acceso, uso y el autorreconocimiento sobre la capacidad de dominar las TIC contribuye

a una actitud de mayores expectativas sobre el aprendizaje, promoviendo la integración en la comunidad de referencia, vinculando a la tecnología como una potencia que suma a su vida entorno a mantener vínculos y adquirir nuevos, un mejor posicionamiento en la toma de decisiones sobre su vida y una creciente participación social.

La brecha digital (o brecha gris en Lipper, 2017) consiste en la desigualdad de acceso y uso de las TIC e Internet entre las generaciones (Boonaert & Vettenburg, 2011, citado en Elwick et al., 2013). Debido al uso que se hace de la tecnología podría inferirse que el camino a recorrer implicaría transformaciones en términos tecnológicos. Ahora bien, dicha distancia más que tecnológica se configura como social en tanto el vínculo con lo tecnológico está relacionado con otros indicadores que tienen implicancias en las desigualdades sociales de acceso tales como cuestiones económicas, el tiempo disponible de aprendizaje, los conocimientos adquiridos y las habilidades asociadas a los mismo, como las cuestiones culturales y sociales de uso. Es así que el rango que distancia a los grupos vinculados con las TIC está marcado por demandas, intereses, experiencias y principios de cada grupo etario. De esta forma, la brecha digital en nuestra sociedad está condicionada más fuertemente por las desigualdades económicas y generacionales que por las relacionadas estrictamente con la categoría tecnológica.

De esta manera, la propuesta del programa “Mayores en red” –según se puede notar en sus objetivos manifiestos– tiene como propósito posicionarse como un acceso equitativo a la dinámica de aprendizaje evitando la atadura del conocimiento a la disponibilidad de vínculos familiares o de cercanía para el uso de la tecnología. Se posiciona, entonces, como un espacio abierto y público para la formación en igualdad de condiciones.

Con ello se evitan diversas situaciones incómodas que muchas personas mayores manifiestan al solicitar ayuda para el aprendizaje. Al mismo tiempo, se convierte en la construcción de un espacio de socialización propio en el medio de un proceso de aprendizaje donde la persona mayor, en muchos casos, se ve disminuida en discursos paternalistas e infantilizantes vinculados con la idea de que las prácticas de aprendizajes, uso de la tecnología y redes sociales presenta un sesgo etario. Es en este sentido que el uso de las TIC las trasciende en tanto es un pretexto de reunión que propicia la integración social y posiciona a las personas mayores en un rol activo.

En el marco de la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores (OEA, 2015) se considera que las diversas propuestas educativas orientadas a personas mayores en el uso de las TIC son de suma importancia para contribuir a reducir la brecha digital intergeneracional y fomentar espacios de socialización e integración sociocomunitaria. Las desigualdades digitales encuentran sus cimientos en la falta de acceso a los recursos económicos para acceder a Internet o el teléfono celular, y a la escasez de propuestas que motiven su uso.

El contexto en el que surgen las diversas aplicaciones tiene un potencial provechoso, en particular para las personas mayores en su búsqueda de facilitar trámites y compras. No obstante, toda iniciativa de este estilo no puede prescindir de una propuesta educativa adyacente debido a que la potencialidad se pierde en la brecha digital preexistente para la correcta comprensión y accesibilidad en su uso.

Los espacios educativos persiguen el objetivo de promover la independencia y autodeterminación de las personas mayores y sobrellevar su vida con autonomía en las decisiones cotidianas, contribuyendo a reducir la brecha digital y las fronteras viejistas.

## Contexto de surgimiento del programa “Mayores en Red”

### El impacto de la pandemia

El contexto sociohistórico en que se enmarca la propuesta de capacitación está signado por una situación de gran excepcionalidad que vivió la población entera: la pandemia mundial por COVID-19. Debido a esa realidad los distintos gobiernos —en todos sus niveles— debieron tomar medidas necesarias, y muchas veces drásticas, para evitar la propagación del virus.

En diversos estudios (CEPAL, 2020) se ha demostrado el fuerte impacto que tuvo la pandemia de forma específica en las personas mayores. Si bien es cierto que toda la población se vio expuesta a una enfermedad desconocida, y el riesgo se hacía latente para todos los conglomerados de edad, el grupo de las personas mayores se consideró de mayor riesgo debido a potencialmente contener una serie de enfermedades previas o de base que podían contribuir a una evolución grave de la enfermedad.

Al menos en sus inicios, la enfermedad parecía provocar consecuencias graves con las edades muy avanzadas

y acompañadas de comorbilidades. Por este motivo se tomaron una serie de medidas que tendieron a evitar los contactos físicos de las personas, lo que llevó a las diversas normativas que declararon las medidas denominadas “aislamiento social preventivo y obligatorio” (ASPO). Estas consistieron en el aislamiento físico de la ciudadanía en general, en un principio por quince días, pero luego extendidas en sucesivas normativas mientras el avance de la enfermedad se iba conociendo.

Las distintas medidas de aislamiento social contribuyeron a que las personas mayores vieran sus redes de socialización interrumpidas debido a la distancia física, más aun teniendo en cuenta que fue el último grupo poblacional en todo el país para el cual la circulación y la reunión en grupos fue recomendada. La distancia física tiene impactos fuertes en términos de salud mental y sentimientos de soledad para las personas mayores, como grupo social que no ha sido socializado desde su más temprana edad con el aprendizaje de habilidades para el manejo de la comunicación a través de medios digitales.

### La sociabilidad interrumpida

Frente a tales evidencias científicas, se allanó el camino para una proliferación de prejuicios hacia las vejeces. Estos prejuicios estaban vinculados con las formas de establecer acciones que en su objetivo manifiesto buscaban cuidar a las personas mayores, pero que se realizaban en muchos casos con una vocación paternalista e infantilizante.

En particular se observa en ciertas normativas que buscaron prohibir la circulación particularmente de personas mayores, prácticas que llamaron la atención de especialistas, instituciones y organizaciones de la sociedad civil vinculados a la gerontología (Oddone & Pochintesta, 2021; Dabove, 2020; Pochintesta & Baglione, 2022), que advirtieron del fuerte estigma adjudicado a las personas mayores. Es por este tipo de intervenciones que las medidas de los gobiernos se revisaron atendiendo al respeto por los derechos de todas las edades.

### Brecha digital

En diversas producciones de la Organización Mundial de la Salud (OMS) es posible encontrar documentos que abogan por los derechos más específicos y fundamentales de las personas mayores. En particular, el establecimiento de los

Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) con el lema “no dejar a nadie atrás” (OMS, 2019) de la agenda 2020-2030 se recoge como faro y guía la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores, la cual brinda directrices específicas sobre el derecho a la educación y formación en el uso de las nuevas tecnologías de la información y comunicación con el objetivo de reducir la brecha digital y generacional, y contribuir a la integración social de las personas mayores.

La potenciación de la inclusión tecnológica en las vejez y la reducción de la brecha digital entre las personas mayores y el resto de los grupos etarios adquiere particular relevancia en un contexto mundial donde las personas mayores vieron limitados sus lazos vinculares y el desarrollo de su vida en comunidad. La promoción de la autonomía en la vejez y el incentivo de su participación en la sociedad precisan de manera apremiante arbitrar los medios necesarios para asegurar una educación inclusiva, equitativa y permanente.

En los estudios relacionados con los temas del uso de las TIC en las personas mayores (INDEC, 2014), los resultados derivan a los mismos datos en torno a las razones por las cuales se concentra su uso: entretenimiento y búsqueda de información. Los datos novedosos consisten en que, adicionalmente al uso previo, en la pandemia se intensificó el acceso a las TIC para la comunicación, los trámites y compras virtuales.

### “Mayores en red” en Santa Fe

En la Provincia de Santa Fe, las instituciones que realizan actividades recreativas para personas mayores —es decir: clubes de abuelos, centros de jubilados, vecinales, clubes deportivos y recreativos— pudieron abrir sus puertas para realizar actividades de hasta 10 personas en el mes de octubre del 2021.<sup>3</sup> En esas circunstancias se llevó a cabo “Mayores en red”, un programa de capacitación en formación digital para personas mayores a cargo de la Dirección Provincial de Personas Mayores del Gobierno de provincia.

Ante la inminencia de transformaciones aceleradas a las que arribaron diversos organismos públicos vinculados a las personas mayores, como el Programa de Atención Médica Integral (PAMI), la Administración Nacional de la Seguridad Social (ANSES) y el Instituto Autárquico Provincial de Obra Social (IAPOS), el público se vio frente a

una nueva metodología de realización de trámites, pedidos y consultas relacionados con turnos médicos, solicitud de medicamentos y otro tipo de prestaciones con el objetivo manifiesto de evitar la circulación de un grupo poblacional que se veía particularmente afectado por la situación vivida. Estas prácticas comenzaron a llevarse a cabo sin tener en cuenta el tipo de uso de las TIC y la brecha digital existente en la población a la que se orientó tal medida, como así tampoco incluyó una capacitación que sirviera de apoyatura para adquirir habilidades tecnológicas y mejorar, así, el uso de las aplicaciones.

El desarrollo acelerado de las aplicaciones móviles se da en un marco donde se presupone la igualdad digital de toda la población y se desconocen las desigualdades sociales y generacionales existentes ante los entornos digitales, lo cual contribuye a una mayor exclusión digital y social.

En ese sentido, la Dirección Provincial de Personas Mayores encontró en la iniciativa de promover la utilización de aplicaciones móviles para la realización de trámites una práctica muy interesante que, sin embargo, precisaba de un acompañamiento en la capacitación sobre sus usos, debido a que este tipo de transformaciones digitales, sin el apoyo correspondiente, serían la puerta de acceso a mayor exclusiones sociales para las personas mayores. En ese marco, y ante la inminencia de tal proceso de cambio, se desarrolló el armado del programa “Mayores en red”, cuyos objetivos se expresan en su página web:

Democratizar el acceso a las nuevas tecnologías de comunicación y disminuir la brecha digital. Acercar el manejo de teléfono celular y redes sociales para impulsar el empoderamiento de las personas mayores en el uso de las nuevas tecnologías. Para que las personas mayores puedan comunicarse con su entorno, minimizando la desigualdad entre personas con acceso o conocimiento de la tecnología y aquellas que no, y contribuir a democratizar su acceso a través de estas (Provincia de Santa Fe, s.f.).

Por ello, en el proceso de diseño del programa, los profesionales consideraron necesario llevar adelante un cuestionario que arrojara datos relevantes para su planificación

---

3:: Resolución n.º 368/21 del Ministerio de Gestión Pública, Provincia de Santa Fe.

en términos adecuados a las necesidades y demandas de la población objetivo. El relevamiento estuvo enfocado a espacios de participación social de personas mayores (centros de jubilados, clubes de abuelos, asociaciones civiles y vecinales) en el territorio provincial sobre una muestra de 500 personas participantes de otras actividades previas.

En el cuestionario, realizado en forma virtual, ya sea con ayuda o sin ella, se relevaron datos sociodemográficos, sobre el uso de TIC en general y aplicaciones móviles en particular, distinguiendo entre entretenimiento, comunicaciones, trámites y compras virtuales, como así también interesó conocer la forma en que aprendieron a utilizarlas. El cuestionario fue respondido en ámbitos urbanos (con variaciones en la densidad poblacional) debido que para el desarrollo del programa de capacitación una condición ineludible consistió en la provisión de servicios de Internet fluidos por parte de la institución firmante del convenio.

Los datos arrojados por el relevamiento previo mostraron que el 85 % de los participantes fueron mujeres y el 15% varones. Los perfiles sociodemográficos de nuestras sociedades indican una mayor sobrevivencia de las mujeres por sobre los varones, incluso aunque estos sean quienes ostenten mayor porcentajes al nacer, situación que se ve modificada llegando en la etapa de la vejez. Asimismo, en otros estudios (INDEC, 2014) se observa una prevalencia de las mujeres en las realizaciones de actividades sociales comunitarias, como la participación en las instituciones donde se aplicó el cuestionario.

El 65% de la muestra del cuestionario se ubicó en el rango de 60-75 años, mientras que el 20% tenía entre 76-90 años y el 15% restante 91 años o más. En cuanto a los ingresos, un 87% percibía jubilación y un 13% tenía actividades laborales remuneradas. En las personas mayores que declararon percibir jubilación, un 77% refirió que percibía jubilación nacional, mientras que el 23 % percibía jubilación provincial.

En lo referido al uso de las TIC, el 56 % expresó usarlas, mientras que el 44% no. Entre quienes indicaron su uso, un 60% contestó haber usado WhatsApp para comunicarse, 30 % usó redes sociales —con fuerte preeminencia de Facebook— y 10% accedió a lectura de noticias y realización de trámites. El uso de las TIC marca su incidencia en las actividades vinculadas a la comunicación con pares, familiares y amistades, como así también prácticas de entretenimiento alojadas en Facebook como red social predominante.

Los datos del relevamiento permitieron diagramar una serie de acciones que contribuyeran a crear espacios de educativos autónomos para las personas mayores. Asimismo, proporcionó información necesaria para el armado de un instructivo para el uso de las TIC, donde se contempló desde el uso del celular y sus diferentes herramientas, como así también las aplicaciones de las redes sociales principales, como WhatsApp, Facebook e Instagram, junto a la incorporación de aplicaciones móviles para trámites de PAMI, ANSES y IAPOS.

### La convergencia intergeneracional

El aprendizaje de las herramientas digitales en los entornos cercanos en general se da por medio de una persona joven que brinda la enseñanza de ciertas aplicaciones y formas de búsqueda. Las redes de apoyo informal constituyen la herramienta de facilitación y apoyo para la adquisición de los conocimientos digitales. Las personas socializadas en el mundo digital pueden aportar un acercamiento apacible para el uso de las TIC.

Ante la consulta sobre el medio por el que se aprendió a utilizar las tecnologías, un 75% respondió que aprendió por el entorno cercano (familiares, vecinos, amistades), 20% autodidacta, 5% en talleres. Resulta destacable la predominancia del aprendizaje a través de la transmisión de conocimientos en los entornos cercanos. No obstante, tal relación de enseñanza-aprendizaje está atravesada por las concepciones que ambas partes tienen sobre sí mismas, la otra parte y la mediación establecida por el dispositivo (celular, computadora, tablet).

En el caso de que tales concepciones adquieran atributos negativos por medio de actitudes de enseñanza infantilizantes, condescendientes y paternalistas en torno a las habilidades cognitivas que traen consigo las personas mayores, se genera una disminución en los sentimientos de autocontrol y empoderamiento en el vínculo de aprendizaje. Esto reduce los grados de satisfacción social (sumado a sentimientos de culpa por “molestar”) y va en detrimento del bienestar psicológico de la persona, ya que refuerza los estereotipos asociados a la vejez como momento de la vida donde las personas ya no son capaces de aprender, producir y ser.

Por lo anterior, se considera más oportuna la construcción de redes formales con la provisión de espacios abiertos



y autónomos de aprendizaje donde las personas mayores elijan asistir para la adquisición de conocimientos desde una concepción del sujeto con capacidades cognoscitivas a lo largo de su vida. De esta forma, se evitan las prenociones estigmatizantes de la edad y la mera asistencia, en consonancia con la recomendaciones de expertos vinculados a la OMS (2015), así como las directrices establecidas por la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores (OEA, 2015), documentos en los que se proponen estrategias de acciones orientadas a promover el acceso autónomo e independiente a espacios educativos que potencien las habilidades de las personas mayores y contribuyan a un entorno de aprendizaje respetuoso con su historia biográfica.

Es por ello que en la propuesta formativa de los talleres de integración digital se buscó que estuvieran desarrollados y llevados a cabo por jóvenes que se vinculan a las redes sociales y el mundo de las aplicaciones. El programa de formación buscó fomentar un proceso de enseñanza-aprendizaje donde jóvenes entre 20 y 30 años –quienes se encontraban desarrollando actividades de trabajos *freelance* como *community managers* de diversos tipos de venta de servicios o productos– llevaran a cabo la guía del taller y un acercamiento a las personas mayores.

La combinación de “nativos digitales” con quienes no han desarrollado su primera socialización en contacto con la tecnología permitió un entorno donde se conjugaron los conocimientos y experiencias de diferentes edades –que, a su vez, tienen diferencias de vivencias particulares de cada proceso histórico que atraviesa sus biografías–. Esto da lugar un vínculo intergeneracional que posibilita un aprendizaje potencialmente más cercano a quienes naturalmente se asocia con las redes sociales y la tecnología.

Los ámbitos de capacitación específicos para personas mayores pueden advertirse como espacios de educación autónoma y de acceso libre, tal como lo establecen normativas y organismos de larga trayectoria en la temática (UIT, 2021; OPS & UIT, 2023). Al respecto, el área a cargo de la formación manifiesta que la participación fue incrementándose con los años en búsqueda de estos espacios educativos. En el año 2021 se realizaron 315 talleres con la participación de 3.150 personas, en el año 2022 fueron 650 los talleres con 13.000 participantes y, por último, en 2023 se llevaron a cabo 985 talleres con una participación final de 19.700, lo que da cuenta de la trascendencia que

adquirieron tales espacios para la integración de las personas mayores en sus comunidades.

En suma, los datos evidencian el creciente interés que la población mayor manifiesta ante la aparición de talleres de capacitación en entornos digitales con la aspiración de estar integrada en el mundo digital.

### A modo de cierre

En el marco de la pandemia, y en particular en los primeros momentos de aislamiento físico total, se vivió una reconfiguración del espacio y el tiempo. Ella vino acompañada de las comunicaciones constantemente atravesadas por la tecnología y los medios digitales, con el propósito de sostener los vínculos sociales.

Las nuevas simbolizaciones sobre el tiempo y el espacio ya no ponen límites a la comunicación interpersonal. En todo horario y lugar las personas podemos sostener conversaciones y obtener información sobre la cotidianidad de los otros con quienes hablamos. Durante los primeros momentos de aislamiento físico y social, eso significó vernos y escucharnos a través de pantallas que permitía sabernos y estar allí sin presencia física.

El desarrollo de las comunicaciones multiplicadas con el uso de las TIC constituye un proceso que se vivencia como un doble juego entre, por un lado, la independencia y autonomía para la comunicación con otros y, por otro, de profundización de desigualdades de acceso económico, entendimiento y comprensión sobre su uso, atravesadas por las diferencias de edad, género y posición en la estructura económico-social. En este marco, las desigualdades generacionales entre los grupos de edad constituyen a las personas mayores en un sujeto que se encuentra, al menos en principio, excluido del acceso igualitario a la tecnología, en virtud de su condición de grupo socializado en un mundo donde el lenguaje digital aún no estaba desarrollado.

El contexto vivenciado contribuyó a una mayor demanda de espacios de aprendizaje y capacitación en entornos digitales. En el caso de estudio se puede observar el desarrollo de una política pública que busca promover la integración digital de las personas mayores en su comunidad por medio de talleres de capacitación ante el lanzamiento de diversos portales de trámites específicamente vinculados a la población mayor. Asimismo, en ese proceso cobró relevancia la realización de un relevamiento que permitiera

conocer las características de la población a la cual iría dirigida la política pública, dando como resultado el armado de un instructivo acorde a las demandas, necesidades y habilidades.

El proceso de análisis del contexto de surgimiento y ejecución el Programa de Capacitación “Mayores en red” condujo a pasar desde una acción práctica de ejecución a otra subsiguiente de acción reflexiva. En el análisis del programa se tuvo en cuenta que el desarrollo de una política pública sobre una población específica precisa de un proceso de diseño y planificación constante desde la detección de la problemática, las ideas para arribar a un abordaje del tema, los recursos humanos y económicos disponibles, las demandas reales de la población específica frente al tema, las maneras de abordarlo, la ejecución del programa, la evaluación del proceso y los resultados obtenidos en función de lo esperado en la planificación inicial.

Es importante remarcar que la realización del relevamiento previo al desarrollo de los talleres de capacitación resultó relevante para la elaboración de materiales, talleres y herramientas pedagógicas indicadas para la población destinataria. Asimismo, es menester recalcar que el programa analizado surgió producto de la experiencia excepcional que constituyó la pandemia mundial y la sucesiva proliferación de aplicaciones móviles. Ello presenta dos atributos: por un lado, la novedad ya que, hasta el momento, el programa se constituyó como el primero en ser realizado por el organismo provincial y, por otro lado, la excepcionalidad de haberse desarrollado única y exclusivamente por la particularidad que imprimió la pandemia en el desenvolvimiento de la vida cotidiana, lo cual le otorga una característica insuficiente al programa.

De igual modo, en posteriores aplicaciones es recomendable la realización de una evaluación al finalizar los periodos de capacitación que permitan examinar las fortalezas y debilidades con el propósito de hacer las modificaciones necesarias para una mejor aplicación con la población destinataria. En virtud de lo anterior, resulta necesario mejorar los programas de alfabetización digital en torno a la sostenibilidad de los sistemas de apoyo y el acceso a la educación continua, en miras a constituirse en una política pública sostenida en el tiempo, que contribuya a disminuir la brecha digital.

En ese marco, también hay que ser conscientes de las disparidades en el uso de las TIC al interior de un grupo tan heterogéneo como el de las personas mayores, en tanto

acceso económico y comprensivo a las tecnologías. Es por este motivo que quienes participaron de los talleres tenían, al menos, un tipo de acceso —el material— para adquirir los teléfonos celulares a partir de los cuales se brindó la capacitación para su uso.

Las comunidades están atravesadas por un ámbito cada día más fuertemente sostenido y basado en los entornos digitales, lo cual nos posiciona frente a los desafíos que implica convivir en un ambiente interconectado. Las TIC aportan nuevas maneras de comunicarse entre las personas, con el establecimiento de prácticas novedosas en la cotidianidad de las sociedades, donde los vínculos sociales están siendo atravesados por la combinación de múltiples maneras de comunicarse y mantener los afectos, como también realizar trámites y la organización de la vida cotidiana.

La dimensión del envejecimiento poblacional y su correlato en el aumento acelerado de la porción de personas mayores da lugar a prestar atención sobre demandas y necesidades vinculadas con su bienestar vital, posicionándose como el principal reto en la construcción de una sociedad para todas las edades.

En ese sentido, el desarrollo de políticas públicas orientadas a la promoción del uso de las TIC en la población mayor deberá perseguir un diseño guiado por condiciones de accesibilidad y asequibilidad. El acceso a las TIC, en términos materiales y educativos, es sumamente provechoso para la disminución de la soledad y el aislamiento social de las personas mayores debido a su potencialidad en el uso de terapias, el desarrollo de habilidades sociales y la promoción de comunidades amigables con el envejecimiento de nuestras sociedades.

## Referencias

- Argentina. (2017, mayo 31). Ley Nacional n.º 27360. Convención Interamericana sobre Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores. <https://www.boletinoficial.gob.ar/detalleA-viso/primera/164386/20170531>
- Argentina. (2020, marzo). Decreto de Necesidad y Urgencia n.º 260/2020. Emergencia Sanitaria Coronavirus (COVID-19). <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/verNorma.do?id=335423>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2020). *Universalizar el acceso a las tecnologías digitales para enfrentar los efectos del COVID-19*. <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/b03540f1-8133-434d-8b62-2f0738515533/content>

- Dabove, M. I. (2020). Derecho de la vejez en tiempos de pandemia. *Revista De La Facultad De Derecho*, (49), e20204910. <https://doi.org/10.22187/rfd2020n49a10>
- Del Prete, A., Gisbert Cervera, M., & Camacho Martí, M. D. (2013). Las TIC como herramienta de empoderamiento para el colectivo de mujeres mayores. El caso de la comarca del montsià (cataluña). *Pixel-Bit. Revista de Medios y Educación*, (43), 37-50. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=36828074004>
- Elwick, A., Liabo, K., Nutt, J., & Simon, A. (2013). *Beyond the digital divide: young people and ICT*. CfBT Education Trust. <https://edtlive.b-cdn.net/live/media/0pima5js/beyond-the-digital-divide-young-people-and-ict-perspective-paper.pdf>
- Huenchuan, S. (Ed.). (2018). *Envejecimiento, personas mayores y Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible: perspectiva regional y de derechos humanos*. Comisión Económica para América Latina y el Caribe. <https://doi.org/10.18356/19532890-es>
- Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2014). *Encuesta Nacional sobre Calidad de Vida de Adultos Mayores 2012*. <https://www.indec.gov.ar/ftp/cuadros/sociedad/encaviam.pdf>
- Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2023). *Censo Nacional de Población, Hogares y Viviendas 2022: resultados definitivos*. [https://censo.gov.ar/index.php/datos\\_definitivos/](https://censo.gov.ar/index.php/datos_definitivos/)
- Katz, J. E., & Aakhus, M. (Eds.). (2002). *Perpetual Contact: Mobile Communication, Private Talk, Public Performance*. Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1017/CBO9780511489471>
- Licoppe, C. (2004). Connected Presence: The Emergence of a New Repertoire for Managing Social Relationships in a Changing Communication Technoscape. *Environment and Planning D Society and Space*, 22(1), 135-156. <https://doi.org/10.1068/d323t>
- Lipper, M. (2017). *Autopercepción y percepción social de los beneficios y las dificultades en el uso de dispositivos tecnológicos en los adultos mayores de Buenos Aires*. IX Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología; XXIV Jornadas de Investigación; XIII Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR. Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires. <https://www.aacademica.org/000-067/697>
- Oddone, J., & Pochintesta, P. (2021). Las personas mayores durante la pandemia COVID-19: políticas públicas y acceso a las tecnologías de la información y comunicación en Argentina. *Antropologica*, 39(47), 289-310. <https://doi.org/10.18800/antropologica.202102.011>
- Organización Mundial de la Salud. (1999). *Envejecimiento activo. 52 Asamblea Mundial de la Salud*. <https://iris.who.int/handle/10665/84566>
- Organización Mundial de la Salud. (2015). *Informe mundial de la salud 2015. El envejecimiento y la salud*. [http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/186466/1/9789240694873\\_spa.pdf?ua=1](http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/186466/1/9789240694873_spa.pdf?ua=1)
- Organización Mundial de la Salud. (2020). *Década del Envejecimiento Saludable 2020-2030. Primer informe de progreso*. <https://www.who.int/es/publications/m/item/decade-of-healthy-ageing-plan-of-action>
- Organización Panamericana de la Salud, & Unión Internacional de Telecomunicaciones. (2023). *El papel de las tecnologías digitales en el envejecimiento y la salud*. Organización Panamericana de la Salud. <https://doi.org/10.37774/9789275326558>
- Organización de los Estados Americanos. (2015). *Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores*. [https://www.oas.org/es/sla/ddi/docs/tratados\\_multilaterales\\_interamericanos\\_a-70\\_derechos\\_humanos\\_personas\\_mayores.pdf](https://www.oas.org/es/sla/ddi/docs/tratados_multilaterales_interamericanos_a-70_derechos_humanos_personas_mayores.pdf)
- Pochintesta, P., & Baglione, F. (2022). Personas mayores y pandemia. Análisis de contenido sobre titulares de prensa en Argentina. *Interdisciplina*, 10(28), 571-589. <https://doi.org/10.22201/cei-ich.24485705e.2022.28.83313>
- Prensky, M. (2010). *Nativos e inmigrantes digitales*. Distribuidora Sek. Provincia de Santa Fe. (s.f.). *Programa de Inclusión Digital Mayores en Red*. [https://www.santafe.gov.ar/index.php/web/content/view/full/241307/\(subtema\)/93751](https://www.santafe.gov.ar/index.php/web/content/view/full/241307/(subtema)/93751)
- Quinde Barcia, B., Mosquera, M., & Vázquez-Martínez, A. (2020). Brecha Digital en Adultos Mayores: Accesibilidad Tecnológica y Redes Sociales. *GIGAPP Estudios Working Papers*, 7(180), 744-757. <https://www.gigapp.org/ewp/index.php/GIGAPP-EWP/article/view/220/228>
- Salvarezza, L. (2013) *La vejez. Una mirada gerontológica actual*. Paidós.
- Turkle, S. (2008). Always-On/Always-On-You: Thetetheredself. En J. E. Katz (Ed.), *Handbook of Mobile Communication Studies* (pp. 121-137). Massachusetts Institute of Technology.
- Unión Internacional de Telecomunicaciones. (2021). *Envejecer en un mundo digital: de vulnerables a valiosos*. ITU Publications. <http://handle.itu.int/11.1002/pub/818a937f-en>
- World Economic Forum. (2021). *Top 10 Emerging Technologies of 2021. Insight report*. [https://www3.weforum.org/docs/WEF\\_Top\\_10\\_Emerging\\_Technologies\\_of\\_2021.pdf](https://www3.weforum.org/docs/WEF_Top_10_Emerging_Technologies_of_2021.pdf)

**Contribución de los autores (Taxonomía CRediT):** 1. Conceptualización; 2. Curación de datos; 3. Análisis formal; 4. Adquisición de fondos; 5. Investigación; 6. Metodología; 7. Administración de proyecto; 8. Recursos; 9. Software; 10. Supervisión; 11. Validación; 12. Visualización; 13. Redacción: borrador original; 14. Redacción: revisión y edición.

L. V. B. ha contribuido en 1, 3, 5, 6, 13, 14.

Editor responsable: L. D.