



UNIVERSITAT DE
BARCELONA

Trabajo Final de Máster

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

Alumno: Leandro Laurino

Tutora: Dra. Anna Escofet Roig

Máster de Entornos de Enseñanza y Aprendizaje Mediados por Tecnologías Digitales

Facultad de Educación – Universidad de Barcelona

4/09/2018

** Incluye el documento específico de TFM*

“Libres son quienes crean, no quienes copian y libres son quienes piensan, no quienes obedecen. Enseñar es enseñar a dudar”.

EDUARDO GALEANO

ÍNDICE

| | |
|----------------------------------|----|
| Documento Específico de TFM..... | 4 |
| Informe de Investigación | 25 |

Una marca de género:

El presente trabajo está escrito usando el masculino como genérico para evitar la sobrecarga gráfica de utilizar el femenino y el masculino en cada nominación. Por favor léase esto sólo como una simplificación gráfica.

Documento Específico de TFM



“El viaje no termina jamás. Sólo los viajeros terminan. Y también ellos pueden subsistir en memoria, en recuerdo, en narración. El objetivo de un viaje es sólo el inicio de otro viaje.”

JOSÉ SARAMAGO

Autor: Leandro Laurino

Máster de Entornos de Enseñanza y Aprendizaje Mediados por Tecnologías Digitales

Curso 2017-2018

ÍNDICE

| | |
|--|---------------|
| 1. #MEEATD: UN VIAJE DE APRENDIZAJE | - 6 - |
| 1.1. Mapa del Recorrido. Relación entre asignaturas y competencias | - 7 - |
| 1.2. El comienzo | - 7 - |
| 2. ASIGNATURAS DEL MÁSTER..... | - 8 - |
| 2.1. Primera estación: Lecturas Básicas sobre Enseñanza y Aprendizaje | - 8 - |
| 2.2. Segunda estación: Introducción a la Investigación Educativa y a la Escritura Académica-Científica | - 9 - |
| 2.3. Tercera estación: La Educación en la Nueva Sociedad Digital | - 10 - |
| 2.4. Cuarta estación: De un tema de interés al proyecto de investigación: aspectos epistemológicos y metodológicos..... | - 11 - |
| 2.5. BONUS: #EntreEstaciones, un encuentro fundamental | - 12 - |
| 2.6. Quinta estación: Fundamentos Psicopedagógicos para el Diseño de Entornos Mediados por Tecnologías Digitales. | - 13 - |
| 2.7. Sexta estación: Líneas de Investigación, Estudios y Problemáticas sobre Entornos de Aprendizaje Mediados por Tecnologías Digitales..... | - 14 - |
| 2.8. Séptima estación: Diseño y Producción Interactiva. | - 15 - |
| 2.9. Octava estación: Taller de Investigación..... | - 17 - |
| 2.10. Novena Estación: Entornos virtuales para la enseñanza y el aprendizaje. | - 18 - |
| 2.11. Décima estación: Planificación y gestión de tecnologías para el aprendizaje y el conocimiento en las instituciones educativas. | - 19 - |
| 2.12. Undécima estación: Nuevos Entornos y Alfabetismos digitales..... | - 20 - |
| 2.13. Trabajo Final de Máster – Prácticas | - 23 - |
| 3. CONCLUSIONES | - 23 - |

1. #MEEATD: UN VIAJE DE APRENDIZAJE

Emprender un viaje implica, en primer lugar, tomar una decisión. Un análisis reflexivo. Conversaciones con uno mismo. Cuestionarse. Lleva su tiempo. Una vez seguro de los pasos a seguir, viene lo demás: el recorrido. Viajar implica aventurarse a lo desconocido con herramientas adquiridas a lo largo de la vida, abrirse a nuevos caminos, explorarlos, recorrerlos, conocer personas que compartirán ese camino, conectarse con ellas y aprender de sus experiencias, en un intercambio constante.

¿Y por qué abordar el recorrido de un Máster desde este lugar? Simplemente porque fue cómo me sentí desde el momento en que empecé a considerar la posibilidad de formar parte de esta experiencia. Lo entendí como un viaje de crecimiento personal y no estuve errado al momento de elegir el destino.

De ahí que la motivación principal que me llevó a emprender este viaje fue fortalecer y potenciar el conocimiento y las herramientas adquiridas a lo largo de mis estudios académicos previos y mi experiencia laboral en la temática e incorporar y conectar nuevas miradas, aprendizajes y perspectivas. Todo ello con el objetivo de seguir potenciando mi trabajo por la inclusión digital de las personas mayores.

Pero esto era solo el punto de partida. Al transitar el camino, descubrí nuevas motivaciones, lugares desconocidos que despertaron mi interés y que crearon nuevos horizontes por explorar. Todo viaje transforma. Todo viaje es aprendizaje.

Estas líneas pretenden ser un espacio reflexivo de mi recorrido por el Máster. Un ejercicio integrador de la formación recibida a lo largo de la carrera. De mi encuentro con distintas personas que me acompañaron, aconsejaron, guiaron y alentaron en momentos decisivos. A todos ellos, simplemente **GRACIAS**.

1.1. Mapa del Recorrido. Relación entre asignaturas y competencias



Imagen 1. Relación entre las asignaturas y las competencias del Máster: Autoría propia.

1.2. El comienzo

Antes de partir es inevitable sentir nervios y ansiedad. Uno imagina con lo que se puede encontrar, pero lo nuevo no deja de ser incierto. Uno carga su mochila de ilusiones y espera a que ese día llegue. Y llega. Es hora de comenzar. Es 5 de octubre del 2017.

Al comenzar miras a tu alrededor y encuentras a los viajeros que te acompañarán. No estás solo. Te sientes más fuerte. Y, además, aparecen dos guías que nos facilitan el mapa para conocer el recorrido y los escenarios a explorar. Nos aconsejan, nos motivan, nos detallan los desafíos y retos que tenemos por delante y nos dan una afectuosa bienvenida. Ellos son Jordi Quintana y Joan-Antón Sánchez Valero. La tranquilidad de sentirse bien acompañado antes de llegar a la primera estación.

2. ASIGNATURAS DEL MÁSTER

2.1. Primera estación: Lecturas Básicas sobre Enseñanza y Aprendizaje

Para aquellos que venimos de otros campos académicos, pienso que es fundamental comenzar el recorrido con una asignatura que permita conocer las particularidades del ámbito en el cual nos vamos a especializar. Siguiendo los consejos de nuestros guías, tome la decisión de comenzar por aquí. Y creo que esta decisión fue fundamental a lo largo de toda la maestría.

En la primera estación conocí a la Dra. Begoña Gros Salvat, quién me brindó un recorrido por las teorías de enseñanza y aprendizaje, y los conceptos básicos relacionados con el uso de las tecnologías digitales para la formación mediante lecturas y videos muy interesantes. Esto fue clave ya que me permitió introducirme en un mundo del cual no tenía demasiado conocimiento y además me dio acceso a nuevas teorías de aprendizaje para la era digital. Al respecto, me acerco al Conectivismo, teoría desarrollada por Siemens y Downes, para explicar el efecto que la tecnología ha tenido sobre la manera en que actualmente vivimos, nos comunicamos y aprendemos.

A través del aprendizaje colaborativo, entre los compañeros desarrollamos un glosario final con los conceptos claves trabajados a lo largo de la asignatura, divididos en bloques: formas y espacios de aprendizaje, teorías sobre el aprendizaje, modalidades de aprendizaje y las tecnologías emergentes de aprendizaje. Este último bloque me facilitó el acceso al panorama actual y futuro sobre el aprendizaje, y las tendencias y retos del ámbito educativo.

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

- Identificar los conceptos y términos básicos relacionados con el uso de las tecnologías digitales para la formación
- Conocer los enfoques básicos sobre enseñanza y aprendizaje
- Diferenciar conceptos básicos de las corrientes teóricas
- Identificar los principales autores y teorías de mayor incidencia en el ámbito educativo

2.2. Segunda estación: Introducción a la Investigación Educativa y a la Escritura Académica-Científica

Una asignatura con un ritmo intenso y motivante, con mucho por aprender para aquellos que nunca estuvimos en contacto con la investigación educativa. Respecto a la escritura académica-científica, contaba con algo más de experiencia, pero con las herramientas facilitadas por la Dra. María José Rubio pude desenvolverme mejor a la hora de redactar un texto académico.

En coherencia con las competencias planteadas y los objetivos de aprendizaje, la asignatura se estructuró en dos bloques: introducción a la investigación y escritura científica. En el primero trabajamos temas como la investigación educativa, métodos y técnicas de investigación, enfoques cualitativos y cuantitativos, entre otros. En el segundo nos enfocamos en contenidos relacionados a las características y propiedades de la escritura académico-científica, tipologías de textos, uso de citas, etc.

Respecto a las actividades formativas, destaco las dos centrales: redacción de una propuesta de estudio, cuyo objetivo principal fue redactar un proyecto de investigación a partir de la identificación de un tema de interés educativo y la redacción de un texto académico-científico, coherente, adecuado, bien estructurado y documentado.

Para la primera actividad presenté la propuesta titulada *“Alfabetizaciones digitales para el desarrollo de competencias ciudadanas. El diseño de estrategias de inclusión digital para personas mayores en la ciudad de Buenos Aires: un estudio de caso”*. Aquí comencé a trabajar mi tema del TFM.

En la segunda actividad, realicé un texto académico, estructurado y diseñado como un artículo cuyo objetivo se centró en hacer una exposición teórica y descriptiva sobre los factores que generan la exclusión digital de las personas mayores y las nuevas alfabetizaciones que promueven y favorecen la inclusión de este colectivo.

Esta estación me permitió producir un texto siguiendo las normas de la escritura académico-científica, prestando atención a aspectos claves como la claridad, coherencia

y estilo, y a diseñar un proyecto de investigación utilizando adecuadamente las citas y referencias bibliográficas.

Por último, destaco el checklist con los puntos que se deben tener en cuenta a la hora de redactar un texto académico-científico, la sugerencia “*a veces menos, es más*” y a simplificar oraciones con respecto a su significado.

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

- Conocer y diferenciar los principales enfoques, métodos y técnicas de la investigación aplicada al campo de la investigación educativa
- Identificar y analizar críticamente los elementos metodológicos de investigaciones enmarcadas en diferentes perspectivas de investigación
- Saber plantear una investigación relevante para el ámbito educativo
- Redactar un texto académico en formato de artículo científico

2.3. Tercera estación: La Educación en la Nueva Sociedad Digital

El objetivo fundamental del curso fue reflexionar sobre lo que está ocurriendo en la sociedad digital y sus efectos en el ámbito educativo. Para ello, nos centramos fundamentalmente en dos ejes. Por un lado, en los cambios de las formas de enseñanza y aprendizaje, y en los retos de la educación cuando se enfrenta a la sociedad digital. Por otro lado, trabajamos en los efectos que suponen sobre las personas y sobre los códigos de significación y comunicación los cambios propuestos por la sociedad digital.

Lo mencionado fue vehiculizado a través de lecturas y presentaciones de análisis personales argumentados y fundamentados en foros y tareas. Fue interesante poder reflexionar sobre el sentido común que uno va adquiriendo a partir de la práctica y contrastarlo con los materiales facilitados. Esta asignatura me brindó fundamentos sobre un tema muy interesante para mí, el proceso de alfabetización digital. Y tuve la suerte de dialogar al respecto con el Dr. José Luis Rodríguez Illera.

También destaco la inclusión de textos originales de autores claves que han influido en este ámbito de estudio. La lectura de estos potenció mi capacidad crítica para analizar y evaluar artículos. Por otra parte, fue enriquecedor observar como el profesor fue estructurando el aula virtual y realizando modificaciones a través de Adobe Connect.

Respecto a las tareas, fue muy interesante conocer y realizar una pequeña investigación siguiendo el método *Day Experience*. El objetivo fue presentar un análisis de las prácticas cotidianas que se hacen con las tecnologías digitales. Para ello, trabajé con dos grupos: el A, conformado por 5 personas (3 de género femenino y 2 de género masculino) cuya edad media era de 40 años y el B, conformado por 4 personas (3 de género femenino y 1 de género masculino) de edad media de 61 años.

Fue muy beneficioso trabajar con dos grupos ya que pude contrastar el tiempo dedicado a las tecnologías y cómo estas median en distintas actividades cotidianas según los perfiles. Este ejercicio me hizo reflexionar sobre la incorporación silenciosa e invisible de las tecnologías digitales en nuestras vidas y el tiempo que le dedicamos a las mismas.

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

- Identificar las principales implicaciones de la sociedad digital en la educación
- Comprender el efecto que la sociedad de la información ejerce en el sistema educativo
- Capacidad crítica para analizar y evaluar artículos de autores originales

2.4. Cuarta estación: De un Tema de Interés al Proyecto de Investigación: Aspectos Epistemológicos y Metodológicos

Esta asignatura me brindó un recorrido fundamental para elaborar un proyecto de investigación. En primer lugar, comenzamos a trabajar para convertir nuestra idea e interés en un proyecto de investigación. Todo el proceso estuvo atravesado por dimensiones éticas, sobre la importancia de preguntarnos a quién puede beneficiar o perjudicar nuestra investigación, lo que me llevó a pensar la responsabilidad que tenemos a la hora de investigar y el impacto que tienen nuestros trabajos.

El proceso de trabajo estuvo estructurado en 4 pasos. El inicio fue desde la pregunta “*qué tema me interesa*” y desde allí comencé a trabajar en mi propuesta, enfocada al TFM. El segundo paso tuvo como objetivo avanzar en el estado de la cuestión y en indagar sobre el tema a investigar. El tercero estuvo centrado en el planteo del problema, en identificar las dimensiones ontológicas, epistemológicas y metodológicas, en las preguntas, hipótesis y en los objetivos de la investigación.

El último paso se centró en encontrar la perspectiva metodológica adecuada para dar cuenta del problema de investigación, las técnicas de recogida de información, el marco teórico, el análisis de la información y en los tiempos y recursos para presentar una propuesta de investigación. Como referencia, la Dra. Juana María Sancho nos facilitó protocolos de convocatorias reales y otro específico para nuestra propuesta final.

Por cada paso se llevó adelante una sesión virtual en donde la Profesora exponía el tema a trabajar y realizaba una devolución de cada trabajo, a partir de la cual reflexionábamos sobre nuestra propuesta. También tuvimos a disposición textos estructurados por bloque temático y ejemplos de investigaciones educativas.

A partir de las devoluciones presenté el proyecto final. Fue un trabajo arduo, pero muy motivante. Lo disfruté mucho y aproveché el tiempo para estructurar mi TFM. De esta estación me llevo además la frase que Juana nos regaló *“La investigación es un viaje a Ítaca, que como nos sugiere el poeta griego de Alejandría Constantino Cavafis, el propio viaje es más importante que el destino”*.

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

- Identificar las principales implicaciones de la sociedad digital en la educación
- Conocer las principales teorías del aprendizaje en entornos mediados por tecnologías digitales y sus implicaciones educativas
- Conocer y diferenciar los principales enfoques de la investigación actual e histórica aplicada al campo del aprendizaje mediado por tecnologías digitales
- Diseñar y llevar a cabo una investigación básica sobre entornos mediados por tecnologías digitales
- Efectuar una crítica de resultados de investigación desde diferentes perspectivas

2.5. BONUS: #EntreEstaciones, un encuentro fundamental

Cuando uno la está pasando bien, el viaje parece ir más rápido. Y sin darme cuenta llegó el momento de comenzar a delinear el TFM. Y entre estaciones, tuve la suerte de conocer a una persona que me iba a acompañar durante el resto del viaje MEEATD: la Dra. Anna Escofet Roig. Su guía fue clave para mi viaje, para mi avance y mi crecimiento. Sentí su apoyo desde el primer momento y eso me dio confianza para afrontar el futuro. Siempre que la necesite estuvo ahí, para despejar mis dudas y titubeos sobre mi investigación de TFM. Un encuentro fundamental.

2.6. Quinta estación: Fundamentos Psicopedagógicos para el Diseño de Entornos Mediados por Tecnologías Digitales

Un nuevo encuentro con la Dra. Begoña Gros Salvat. En este caso la asignatura tuvo como objetivo principal analizar las relaciones entre el diseño pedagógico y el tecnológico. La misma estuvo estructurada en 3 bloques temáticos. En el primero abordamos el diseño de entornos para promover el aprendizaje, analizando las diferencias entre el diseño instructivo y del aprendizaje, y sus características principales.

El segundo bloque se centró en los fundamentos psicopedagógicos del diseño y retomamos las teorías del aprendizaje. En el último bloque nos enfocamos en las metodologías del diseño tecno-pedagógico, el diseño centrado en el usuario, el diseño participativo, co-diseño, el Diseño ágil y los patrones de diseño.

Respecto a las actividades de aprendizaje, para el bloque 1 presenté un trabajo de reflexión, que recogió las ideas principales de un artículo propuesto por Begoña. En la segunda actividad, trabajamos en grupo, de manera colaborativa. Una metodología que puso en juego la capacidad organizativa de los participantes.

La actividad consistió en realizar una videoconferencia sincrónica grabada a través de Google hangouts, en donde intercambiamos opiniones con los integrantes del grupo sobre las diferencias entre el diseño instructivo y del aprendizaje, las teorías de aprendizaje que nos resultaban más acertadas para fundamentar un diseño para el aprendizaje con tecnologías digitales y el modelo de diseño más interesante.

La última actividad consistió en la elaboración de un diseño pedagógico utilizando tecnologías digitales para lograr un determinado resultado de aprendizaje mediante aplicaciones para la selección y gestión de información, planificación del trabajo en colaboración, herramientas colaborativas y herramientas de comunicación y presentación de resultados.

Junto al equipo, realizamos el diseño tecno-pedagógico del proyecto CONEXIÓN MAYOR, cuyo objetivo era contribuir a promover el aprendizaje a lo largo de la vida y la inclusión de personas mayores a la cultura digital, mediante un curso semipresencial

(b-learning) de alfabetización digital para personas mayores sin conocimientos en el uso del ordenador ni de internet.

Respecto al trabajo final, realizamos una autovaloración grupal del proyecto. Esta instancia fue muy interesante ya que nos permitió reflexionar sobre el proceso de trabajo y el compromiso de cada integrante. Por otro parte, tuve la posibilidad de conocer nuevas herramientas como Mendeley y Trello.

Para cerrar, destaco de esta estación la posibilidad de incorporar nuevos aprendizajes, ya sea a la hora de diseñar los principios, de pensar un curso formativo, las teorías de aprendizaje desde donde partimos, etc., pero sobre todo el aprendizaje que me facilitó el trabajo en equipo y el intercambio con mis compañeros.

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

- Conocer las principales teorías del aprendizaje en entornos con tecnologías digitales y sus implicaciones educativas
- Elaborar un diseño pedagógico para la educación en entornos con tecnologías digitales
- Efectuar una crítica de resultados de investigación desde diferentes perspectivas
- Habilidad para intervenir en diversos contextos de diseño, planificación y gestión de la formación en línea

2.7. Sexta estación: Líneas de Investigación, Estudios y Problemáticas sobre Entornos de Aprendizaje Mediados por Tecnologías Digitales

Hay encuentros en la vida que suponen un antes y un después. A veces bastan pocas palabras para conectar con una persona. Es lo que me sucedió con la Dra. Cristina Alonso Cano. No solo a nivel profesional ni académico (su ayuda fue muy importante para mi TFM) sino a nivel personal. Sus palabras de aliento, su motivación, su confianza hacia mí llegaron en el momento justo.

Respecto a la asignatura, a partir del trabajo presentado en la asignatura “*De un tema de interés al proyecto de investigación: aspectos epistemológicos y metodológicos*” y las sugerencias de Cristina, comenzamos a pulir aspectos estructurales del proyecto de investigación, a trabajar sobre la escritura y repensar cuestiones.

Asimismo, me facilitó bibliografía para leer, reflexionar e incorporar en el proyecto, así como también autores especializados en la temática a trabajar. Todas las devoluciones fueron personalizadas y muy detalladas, lo cual me sirvió para mejorar considerablemente mi propuesta de trabajo. Fue realmente una gran motivación para mí, que me invita a seguir trabajando y mejorando. Para mí ha sido realmente un honor haber transitado este camino con la Dra. Cristina Alonso Cano.

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

- Conocer y diferenciar los principales enfoques de la investigación actual e histórica aplicada al campo del aprendizaje mediado por tecnologías digitales
- Identificar y analizar las aportaciones, fortalezas, carencias y debilidades de los estudios existentes
- Analizar críticamente los enfoques y las metodologías utilizadas en la mayoría de los estudios existentes
- Diseñar y llevar a cabo una investigación básica sobre entornos con tecnologías digitales

2.8. Séptima estación: Diseño y Producción Interactiva

Una asignatura con muchos contenidos, objetivos y propuestas interesantes para desarrollar en un tiempo acotado. Ideal para una profesora como la Dra. Mariona Grané, quién nos acompañó durante todo el curso, siempre atenta a nuestras dudas, dinamizando, guiando, motivando y dándole vida y movimiento el aula. A veces se necesita un empujoncito para no perder el ritmo ante tanto trabajo en poco tiempo.

Respecto a la organización de la asignatura, comenzamos a trabajar en la idea inicial de una App para dispositivo móvil orientada al aprendizaje, para luego avanzar con el briefing y el diseño conceptual, el diseño interactivo, que incluía el flowchart del funcionamiento de la App y finalmente en el guion interactivo.

Las actividades relacionadas a los bloques temáticos se trabajaron en grupo. Mariona nos pidió que nos enfoquemos en trabajar principalmente en la originalidad de la propuesta. Posteriormente, trabajamos en el diseño a nivel conceptual, educativo y en el prototipo y diseño interactivo: el guion y la planificación del proceso de producción.

Con el equipo creamos *SerEstar*, una app diseñada para facilitar en cualquier momento y desde cualquier lugar la práctica del uso de los verbos ser y estar. Esta app fue ideada como herramienta de aprendizaje en cursos de español para Extranjeros (ELE) certificados por el Instituto Cervantes, destinados a adultos del nivel A1 y A2.



Imagen 2. Carátula de presentación de la App: Autoría propia

Destaco la posibilidad de trabajar en grupo. Creo que de otra manera hubiese sido complicado realizar las actividades. Fue una experiencia muy enriquecedora, de intercambio de aprendizajes, apoyo y colaboración. Por otra parte, también en grupo realizamos un trabajo colaborativo en el cual debíamos seleccionar otro proyecto y ayudarlo a ser mejor desde nuestra perspectiva.

Reflexionando, creo que hubiese sido ideal poder meternos de lleno en la creación de la app y probarla. Tal vez esta asignatura podría ser una materia transversal, que dure lo que el Máster y que cada grupo pueda ver su App en funcionamiento. Se puede aprovechar el conocimiento y las herramientas facilitadas en otras materias para conectar con DIPI y obtener una App educativa.

Comencé la materia sin conocimiento alguno sobre el proceso de creación de una app y me voy con herramientas e ideas para el futuro. Hay todo un mundo por descubrir. Mariona nos facilitó una gran cantidad de ejemplos y recursos, y destaco

fundamentalmente su constante fomento de la creatividad en nosotros. La idea de siempre buscar una alternativa, un enfoque nuevo y no quedarnos con la primera idea.

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

- Identificar las principales implicaciones de la sociedad digital en la educación
- Aplicar conocimientos tecnológicos avanzados en educación y la formación
- Habilidad para intervenir en diversos contextos de diseño, planificación y gestión de la formación en línea
- Diseño conceptual a partir de un proyecto o idea previa para su desarrollo interactivo
- Planificación y contabilizar para llevar a cabo el proyecto
- Diseño formativo adecuado al target y a los objetivos orientado a la construcción del conocimiento
- Diseño interactivo adecuado al target y al diseño formativo
- Plasmar el diseño interactivo en un guion completo

2.9. Octava estación: Taller de Investigación

Esta asignatura, planteada como un taller práctico, estuvo orientada al TFM. Mediante una sesión inicial el Dr. Rodríguez Illera nos orientó en la organización de la escritura del TFM y en la presentación y exposición. Además, nos facilitó herramientas para defender el TFM y contestar dudas y críticas que pueda formular el tribunal.

La primera actividad consistió en realizar el plan de escritura del TFM mediante una grilla con la estructura de la investigación, la extensión de cada tema/subtema y las fechas de trabajo. Este ejercicio me fue de gran utilidad para organizarme los tiempos. La planificación es fundamental para llegar a alcanzar los objetivos propuestos.

La segunda actividad fue la grabación de un simulacro de la exposición oral del TFM. Previamente, el Profesor nos brindó consejos sobre cómo responder las preguntas del tribunal de manera adecuada y académica, a mantener la coherencia, el ritmo, la atención y a trabajar la claridad y la capacidad de síntesis, ya que el tiempo condiciona el mensaje. Asimismo, nos ofreció ejemplos sobre distintos tipos de presentaciones.

Si bien en el momento de la grabación del simulacro no tenía completo el TFM, el ejercicio planteado me sirvió para poder observar mis debilidades en la presentación y mejorarlas en la exposición ante el tribunal.

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

- Capacidad de comunicación oral y escrita en la propia lengua
- Capacidad de análisis y de síntesis

2.10. Novena estación: Entornos Virtuales para la Enseñanza y el Aprendizaje

Una estación que me permitió conocer al Dr. Jordi Calvo Lajusticia, quién a lo largo de la asignatura me transmitió su pasión por su trabajo. Jordi nos contagió su compromiso y nos acompañó durante todo el proceso. Siempre atento a nuestras necesidades, inquietudes y preguntas.

En cuanto al desarrollo de la asignatura, en formato de taller, estuvo basada en el trabajo dentro del campus, tanto en el aula virtual de la asignatura como en el aula de prácticas para la creación de un Entorno virtual para la enseñanza y el aprendizaje (EVEA) por parte del alumnado en grupos.

Los objetivos propuestos fueron: conocer las potencialidades educativas de los EVEA; identificar sus características; utilizar adecuadamente las herramientas de un entorno virtual en un contexto formativo; seleccionar, diseñar y aplicar entornos virtuales en procesos de enseñanza y aprendizaje y valorar los posibles pros y contras de la utilización de EVEA en contextos formativos.

Para alcanzar los objetivos el Docente puso a disposición diferentes recursos para conocer el entorno Moodle, herramienta transversal de la asignatura. Asimismo, Jordi fomentó el intercambio de contenidos sobre el funcionamiento de esta herramienta entre los participantes, que, mediante foros, pusimos a disposición de los compañer@s.

Los foros también fueron utilizados como espacios de reflexión e intercambio sobre cuestiones relacionadas con el concepto de EVEA y con las diferentes aplicaciones que se pueden utilizar para implementar un EVEA. Al respecto, el Docente facilitó listados de ejemplos, los cuales eran de gran utilidad como referencias.

En cuanto a las actividades, destaco la posibilidad de crear un EVEA en Moodle. Fue un proceso muy interesante de reflexión en grupo. Tuvimos que tomar decisiones sobre

cómo organizar y estructurar el aula, que contenidos trabajar y que actividades eran adecuadas para el resultado de aprendizaje que buscábamos. Más allá del trabajo en grupo, contamos con la orientación de Jordi quién nos hacía las devoluciones pertinentes y nos aconsejaba en base a nuestros objetivos.

Por último, destaco la decisión del docente sobre la posibilidad de realizar sesiones sincrónicas en base a nuestras necesidades y el formato de las evaluaciones. Fue muy interesante poder analizar y evaluar el trabajo de otros grupos, el trabajo del propio equipo y la autoevaluación sobre nuestra participación a lo largo de la asignatura.

COMPETENCIA ESPECÍFICA

- Aplicar conocimientos tecnológicos avanzados en educación y la formación

2.11. Décima estación: Planificación y Gestión de Tecnologías para el Aprendizaje y el Conocimiento en las Instituciones Educativas

Lo principal que me deja esta asignatura es la apertura hacia un mundo desconocido que me invita a seguir descubriéndolo. El Dr. Sánchez Valero nos brindó la posibilidad de conocer diferentes concepciones sobre el uso de las tecnologías para el aprendizaje y el conocimiento de Instituciones de vanguardia, así como la manera innovadora en que las utilizan para promover mejoras en el proceso de aprendizaje de los estudiantes. Por mi especialidad no tengo mucho contacto con este tipo de experiencias y este recorrido me ha posibilitado conectar la visión de las TAC de las instituciones con mi trabajo.

En cuanto a la dinámica de la asignatura, tanto los contenidos como las actividades permitieron realizar el recorrido por las Instituciones propuestas por el Docente. Fue enriquecedor poder realizar el reportaje sobre una institución educativa, en donde analizamos la visión sobre el uso de las tecnologías, así como su potencial para promover cambios significativos en el proceso y los resultados de aprendizaje.

Al respecto, al ver el trabajo que realiza el CEE Pont del Dragó, no tuve dudas y la escogí para mi reportaje. La tarea que llevan adelante es admirable en todo sentido. Me hubiese gustado poder contar con algo más de tiempo y ponerme en contacto con el Centro. Tal vez más adelante lo haga por fuera del Máster.

Por otra parte, y siguiendo el objetivo de analizar diferentes Instituciones educativas, realizamos el análisis del reportaje de un compañero y posteriormente intercambiamos con el autor del trabajo dudas y preguntas para una mayor comprensión.

Quiero destacar la dinámica planteada en la segunda sesión virtual síncrona. Me pareció excelente la idea de que cada estudiante pueda presentar la institución escogida. Además de conocer más de cerca una experiencia, creo que la participación e interacción dentro del espacio virtual (en mi caso lo tuvo que hacer por chat por dificultades técnicas) de los estudiantes hace más atractivas y dinámicas las clases.

De esta estación me voy con muchas ideas para aplicar en mi campo de trabajo. Creo que este es el aprendizaje más relevante para mí. Poder conectar ideas, diferentes experiencias y llevarlas a mi campo de trabajo, siempre teniendo en cuenta las particularidades de este. Ese es mi desafío.

COMPETENCIA ESPECÍFICA

- Efectuar una crítica de resultados de investigación desde diferentes perspectivas

2.12. Undécima estación: Nuevos Entornos y Alfabetismos Digitales

Una asignatura que me hizo descubrir un terreno desconocido: el aprendizaje apoyado por juegos digitales y la ludificación en entornos de aprendizaje digitales. Una asignatura que desafió mi creatividad y me invitó a expandir las ideas, a salir de lo conocido para aventurarme a nuevas experiencias a partir de lecturas, videos, y actividades propuestas por el Dr. Mario Barajas Frutos.

El recorrido comenzó con la introducción a los juegos digitales educativos y la revisión de diferentes tipologías de juegos, valoradas desde su potencialidad para el diseño de estrategias innovadoras de aprendizaje. Profundizamos en los conceptos de juego educativo, juego serio y la elaboración de situaciones de aprendizaje donde se utilizan un juego o estrategias de ludificación.

Interesante el foro propuesto en donde trabajamos el concepto de Flow, relacionado a la creatividad y a la experiencia del juego y el aprendizaje. Al respecto, creo que la

utilización de juegos en entornos de aprendizaje brinda la posibilidad de trabajar con herramientas que permiten a los estudiantes salir de lo conocido y lograr un estado donde sientan que no están haciendo su rutina diaria. En este sentido, la experiencia ofrecida debe ser significativa y presentar un reto tal que lo lleve al estado de Flow.

En cuanto a resolución de las actividades planteadas, se trabajó individualmente y en equipo. Siempre es enriquecedor el trabajo con compañeros. Desde el principio tuvimos afinidad, lo que facilitó el desarrollo de las tareas. En la primera actividad evaluamos el Memrise, un entorno ludificado destinado al aprendizaje principalmente de idiomas.

Las actividades 2 y 3 estuvieron conectadas. En primer lugar, planificamos un escenario de aprendizaje basado en juegos. En nuestro caso, decidimos crear un juego digital a medida, titulado *“El Túnel: aventura en la biblioteca”* para la materia Lengua y Literatura del 1er año de secundaria, con el objetivo de promover y fortalecer la comprensión lectora de los estudiantes.

En la primera etapa nos centramos en los aspectos contextuales (perfiles de los estudiantes, objetivos de aprendizaje, competencias, principios pedagógicos, etc.), la elección de la estrategia de juego (justificación del enfoque de integración de la estrategia y componentes lúdicos) y en la definición del contexto de la actividad (estructuración de la actividad de juego, estrategias y criterios de evaluación, etc.).

Luego de la devolución del Profesor abordamos el tramo final de la actividad que consistió en la definición de los aspectos formales (reglas, rol de los jugadores, escenarios, interfaz, patrón de interacción, feedback, entorno gráfico y sonoro, etc.) y de la definición de los aspectos narrativos (premisa, historia y personajes).

El Túnel: aventura en la biblioteca, es un juego educativo para la materia Lengua y Literatura del 1er año de secundaria, que tiene como objetivo promover, fortalecer y potenciar la comprensión lectora de los estudiantes. La historia está ambientada en la Biblioteca Nacional de Argentina y su anexo, el Museo del Libro y de la Lengua. El juego invita al estudiante a un mundo imaginario a través de un túnel, la Biblioteca paralela, el cual es explorado por el usuario con un diseño de pantalla muy atractivo. Allí, los escritores cobran vida para acompañar al usuario durante todo el juego

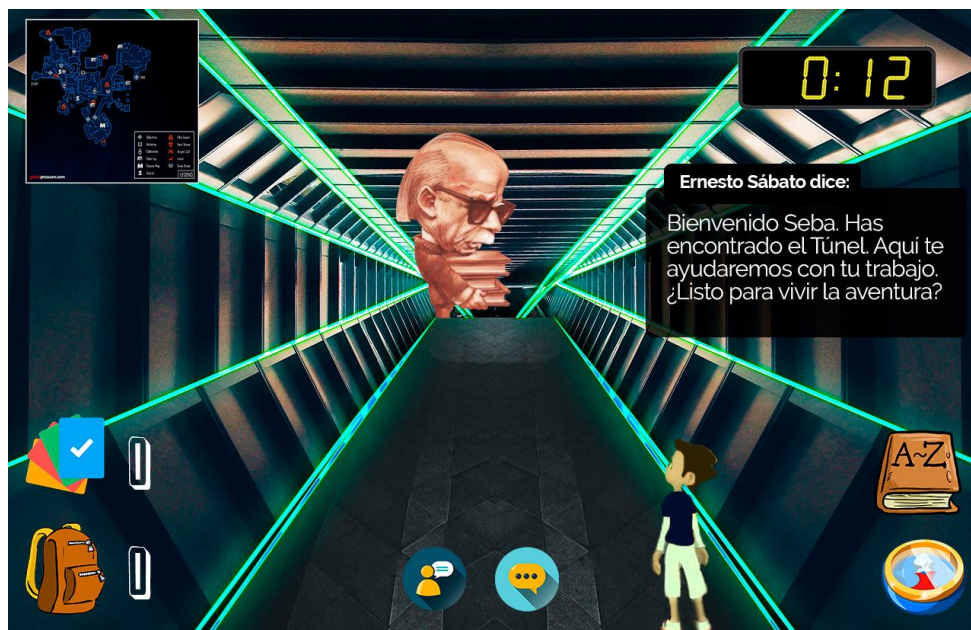


Imagen 3. Escenario del Ingreso a la Biblioteca paralela mediante el Túnel por parte del alumno. Se muestra al jugador entrando al Túnel que lo lleva a la Biblioteca paralela. Antes de ingresar, es recibido por Ernesto Sábato, quien le da la bienvenida y le detalla la actividad próxima: Autoría propia.



Imagen 4. Actividad de comprensión lectora. En esta pantalla se observa una actividad en la cual el alumno debe escoger la respuesta correcta. Previamente, el jugador lee el texto y partir de la lectura dispone del conocimiento para seleccionar las respuestas. El personaje no jugable en este caso es Julio Cortázar. El jugador debe hacer clic en la opción que considere correcta: Autoría propia.

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

- Conocer y diferenciar los principales enfoques de la investigación actual e histórica aplicada al campo del aprendizaje mediado por tecnologías digitales
- Aplicar conocimientos tecnológicos avanzados en educación y la formación.
- Elaborar un diseño pedagógico para la educación en entornos con tecnologías digitales
- Habilidad para intervenir en diversos contextos de diseño, planificación y gestión de la formación en línea

2.13. Trabajo Final de Máster – Prácticas

Una estación de reflexión que reúne las competencias propuestas a lo largo del Máster. Por un lado, la producción del documento específico, un ejercicio integrador de la formación recibida a lo largo del recorrido por el Máster y la memoria de la investigación realizada. Una estación que se presenta como el fin, pero que en lo personal significa el comienzo.

3. CONCLUSIONES

Es inevitable sentir nostalgia al finalizar un viaje. Reflexionando, a lo largo del recorrido por el Máster tuve la posibilidad de adquirir nuevos conocimientos, nuevas competencias y habilidades para poder comprender las implicaciones contemporáneas de la sociedad de la información y la comunicación en la educación. Y digo contemporáneas porque el binomio está en constante proceso de transformación. Es inacabado. Por eso el fin es solo un nuevo comienzo.

En este sentido creo que la formación permanente (formal, informal, intencional, inesperada) y a lo largo de la vida es fundamental para poder adaptarse a los cambios constantes que nos plantea la sociedad actual. Y no solo me refiero a la actualización de conocimientos y competencias, sino además a las destrezas necesarias para conseguir un pensamiento crítico, a realizar constantes análisis sobre nuestros pensamientos e ideas, buscar comprender el impacto que tienen las TIC en la sociedad, a participar de proyectos colaborativos, a crear, innovar e intentar desde el lugar que nos toque, mejorar el proceso de aprendizaje de nuestros estudiantes.

Por otra parte, quiero dedicar un párrafo a las/os profesoras/es. Destaco del cuerpo docente, además de su compromiso, dedicación y su postura crítica transformadora, los distintos perfiles y las diferentes maneras de utilizar los recursos y herramientas de un EVEA. Porque además de aprender mediante elementos multimedia, lo interesante fue aprender observando como cada docente estructuraba el aula, cómo se comunicaba con los alumnos, las dinámicas de las clases sincrónicas, los tiempos de trabajo, etc. Fue una manera muy práctica de enriquecernos profesionalmente.

Como dije al comienzo del viaje, me voy con nuevas motivaciones e ideas para trabajar en mi área de interés: las personas mayores. Me siento fortalecido, con nuevas herramientas y posibilidades para contribuir desde mi lugar a mejorar su calidad de vida. Por otra parte, se han abierto nuevas líneas de reflexión, estudio e interés. Me llevo mucho por trabajar, reflexionar y analizar sobre las alfabetizaciones digitales. Ha cambiado mucho mi visión respecto a este tema y quiero seguir profundizando sobre esta área.

Pero lo que más despertó mi interés es la investigación. Fue donde me sentí en estado de “flow”. Podían pasar las horas y seguía detrás de la computadora, leyendo, buscando, comparando, escribiendo, reflexionando y analizando. Esto me lleva a pensar sobre la posibilidad de hacer el programa de doctorado Educación y Sociedad, que comenzó siendo un deseo al principio de este viaje y durante el recorrido mi interés por la investigación creció notoriamente, hasta pensarlo en una posibilidad concreta. Pienso que esto es en parte también, más allá del goce personal durante el proceso de investigación, de los docentes que constantemente nos recordaban la importancia de aplicar los resultados obtenidos para contribuir a mejorar una realidad particular.

Para cerrar, puedo afirmar que el Máster ha superado mis expectativas iniciales. No solo a nivel académico/profesional, por los motivos mencionados, sino a nivel personal: me llevo amigos, grandes experiencias, momentos intensos de mucho trabajo que me pusieron a prueba, me desafiaron y me enseñaron que con constancia, esfuerzo y pasión por lo que uno hace, las cosas siempre salen adelante. Nunca hay que bajar los brazos. Nunca hay que detenerse.

Informe de Investigación

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

Alumno: Leandro Laurino

Tutora: Dra. Anna Escofet Roig

Máster de Entornos de Enseñanza y Aprendizaje Mediados por Tecnologías Digitales

Facultad de Educación – Universidad de Barcelona

RESUMEN

La incorporación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en diferentes actividades ha significado un cambio en los hábitos y comportamientos de las personas (Coll, 2013). Las TIC han instalado nuevas formas de aprendizaje y participación; han posibilitado el acceso ubicuo a información y servicios relacionados con la administración pública, la educación y la salud, y han generado nuevos modos de producción, difusión y consumo del conocimiento y la cultura (Area, 2014).

Sin embargo, no todos los colectivos tienen acceso a las TIC ni disponen de las competencias necesarias para su uso. Esta desigualdad generada por múltiples factores ha sido entendida y denominada como brecha digital o brechas digitales en relación con su carácter multiforme. Uno de los grupos en riesgo de exclusión tecnológica es el de las personas mayores. Los factores pueden ser múltiples y en muchos casos coexistir.

Frente a esta compleja realidad y en un contexto mundial de envejecimiento, los Estados como garantes de la inclusión de las personas mayores diseñan e implementan acciones formativas (Boarini, 2006; Casamayou y Morales, 2017; Prado, Fombona y Pascual, 2016) para superar las brechas e integrar a este grupo en la cultura digital.

Ante este escenario surgen las interrogantes que guían la investigación: ¿qué estrategias de inclusión digital para personas mayores implementa en la actualidad el Estado argentino? ¿qué conocimientos, habilidades y competencias deben garantizar los planes formativos de alfabetización digital? Las personas que finalizan los planes formativos ¿están preparadas para hacer frente a los desafíos de la sociedad digital del siglo XXI?

El presente trabajo se articula metodológicamente como un estudio de caso y utiliza estrategias cualitativas de recolección de datos para escuchar la voz de los protagonistas de la creación, diseño e implementación del Programa Nacional de Inclusión Digital y Acceso a Nuevas Tecnologías para Personas Mayores (PNID), así como testimonios de los participantes y de especialistas sobre la alfabetización digital de personas mayores y el diseño de políticas gerontológicas.

Se recogen los resultados de una investigación realizada con 30 personas, de las cuales 19 fueron personas adultas mayores asistentes al curso formativo de alfabetización digital. Los resultados evidencian la importancia que tienen para los integrantes de este colectivo las políticas públicas de inclusión digital ya que en gran medida son el único medio de acceso al aprendizaje sobre el uso de las TIC.

En cuanto a las motivaciones para asistir a este tipo de curso, se relacionan principalmente con la necesidad de sentirse incluidos en la sociedad actual, fundamentado en el nivel de inserción de estas herramientas para realizar numerosas actividades. Al respecto, las personas mayores entrevistadas utilizan principalmente las TIC para buscar información, comunicarse, aprender y estar actualizados.

Por otra parte, se destaca la motivación por seguir aprendiendo sobre las TIC, ya que las consideran un medio esencial para mejorar su calidad de vida y una fuente de oportunidades. Además, afirman que el implicarse en espacios formativos facilita nuevos vínculos con personas de su comunidad, posibilita nuevos aprendizajes y el fortalecimiento de conocimientos previos, potencia sus habilidades cognitivas y generan una mayor autonomía e independencia a partir del uso de estas herramientas.

Las conclusiones proponen la necesidad de un Plan Nacional, progresivo y con diferentes niveles de aprendizaje que garanticen en primera medida el acceso a las competencias instrumentales y posteriormente la adquisición de competencias digitales mediante nuevos aprendizajes que permitan aprovechar todas las posibilidades que ofrece la cultura digital, de manera autónoma, consciente y crítica.

Asimismo, se desprende la necesidad de establecer estrategias de aprendizaje para el uso de tecnologías relacionadas a actividades administrativas, trámites bancarios, acceso a información, entre otros, teniendo en cuenta el avance de la digitalización de diferentes servicios administrativos institucionales.

ÍNDICE

| | |
|---|-----------|
| RESUMEN | 26 |
| I. INTRODUCCIÓN Y JUSTIFICACIÓN..... | 31 |
| 1.1. Problema | 32 |
| 1.2. Objetivos | 32 |
| 1.2.1. Objetivo general | 32 |
| 1.2.2. Objetivos específicos | 32 |
| II. MARCO TEÓRICO..... | 33 |
| 2.1. Vejez y envejecimiento: una introducción necesaria..... | 33 |
| 2.1.2. ¿Es lo mismo la vejez que el envejecimiento?..... | 34 |
| 2.1.3. Nuevas vejez: hacia una Sociedad para todas las Edades..... | 35 |
| 2.1.3.1. Un breve repaso histórico | 36 |
| 2.1.3.2. El Plan de Acción Internacional de Madrid sobre el Envejecimiento..... | 37 |
| 2.1.3.3. El Envejecimiento Activo | 39 |
| 2.1.4. El aprendizaje a lo largo de la vida | 40 |
| 2.2. TIC y personas mayores en el siglo XXI | 43 |
| 2.2.1. Exclusión y brechas digitales | 44 |
| 2.2.1.1. Factores de exclusión digital de personas mayores | 45 |
| 2.2.2. Usos de las TIC por las personas mayores y sus potenciales beneficios | 46 |
| 2.3. De la alfabetización a las alfabetizaciones..... | 49 |
| 2.3.1. La alfabetización en la sociedad actual | 49 |
| 2.3.2. Una aproximación a las competencias digitales para el siglo XXI..... | 53 |
| 2.4. Políticas públicas de inclusión digital para personas mayores en Argentina..... | 55 |
| 2.4.1 El Programa Nacional de Inclusión Digital y Acceso a Nuevas Tecnologías para Personas Mayores..... | 59 |
| III. PROYECTO DE INVESTIGACIÓN | 62 |
| 3.1. Preguntas que guían la investigación | 62 |
| 3.2. Aproximación Metodológica | 62 |
| 3.2.1 Técnicas de obtención de información..... | 64 |

| | |
|---|-----------|
| 3.3. Interés..... | 64 |
| IV. DESCRIPCIÓN DEL CASO | 65 |
| V. DESCRIPCIÓN DE LA RECOGIDA DE DATOS..... | 66 |
| 5.1. Perfiles de los entrevistados..... | 67 |
| VI. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS | 69 |
| 6.1. Institucional..... | 72 |
| 6.2. Institucional - Territorial..... | 77 |
| 6.2.1. Institucional..... | 77 |
| 6.2.1. Territorial | 79 |
| 6.3. Especialistas..... | 83 |
| VII. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES | 88 |
| 7.1. Limitaciones de la investigación..... | 92 |
| 7.2. Propuestas de Futuro..... | 92 |
| VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... | 93 |

I. INTRODUCCIÓN Y JUSTIFICACIÓN

El uso de las TIC en diferentes actividades ha significado un cambio en los hábitos y comportamientos de la sociedad (Coll, 2013). La revolución tecnológica ha instalado nuevas formas de ciudadanía, aprendizaje, participación y empleo; ha posibilitado el acceso ubicuo a información, productos y servicios relacionados a la administración pública, la educación, el ocio y la salud y ha generado nuevos modos de producción, difusión y consumo del conocimiento y la cultura (Area, 2014; García y Seoane, 2015).

En la actualidad, se requieren conocimientos y niveles de competencias diferentes a los que fueron necesarios hasta hoy (Area, 2014). Por ello, es fundamental el desarrollo de habilidades para el uso significativo de las TIC mediante nuevos aprendizajes que permitan aprovechar las posibilidades que ofrece la cultura digital.

Pero no todos los grupos tienen acceso a las TIC ni disponen de las competencias necesarias para su uso en la Sociedad de la Información y el Conocimiento. Esta desigualdad, generada por factores socioeconómicos, geográficos, demográficos, educativos, de género, entre otros, ha sido entendida y denominada como brecha digital o brechas digitales en relación con su carácter multiforme según la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO, 2005).

Uno de los colectivos expuestos a la exclusión tecnológica es el de las personas mayores (Villar, 2001). Los factores pueden ser múltiples y en muchos casos coexistir entre ellos. Especialistas en la temática coinciden en que los factores que dificultan el acceso y uso de TIC son funcionales o físicos; sociales; económicos y motivacionales.

Frente a esta compleja realidad y en un contexto de envejecimiento, los Estados como garantes de la inclusión social de las personas mayores han implementado acciones para superar las brechas digitales. Muchas de estas iniciativas se han centrado en la entrega de equipos y en programas formativos de alfabetización digital.

Si bien disponer de herramientas tecnológicas, acceso a la red y conocimientos de alfabetización digital básica son una necesidad, en la actualidad resultan insuficientes. La alfabetización digital no es simplemente una capacitación tecnológica ni un problema técnico que se debe solucionar (Area, 2014) es un derecho y una oportunidad para mejorar la calidad de vida de los mayores (Travieso y Planella, 2008).

El objetivo de esta investigación se centra en hacer una exposición teórica y descriptiva sobre los factores que generan la exclusión digital de las personas mayores y las nuevas alfabetizaciones que promueven y favorecen su inclusión en la sociedad actual desde una perspectiva de envejecimiento activo.

Es importante aclarar que esta investigación no se plantea cómo resultado conocer el impacto de la política pública digital, sino que se ocupa de las etapas previas: diagnóstico, fundamentos y diseño de las estrategias de inclusión digital de personas mayores. Le interesa responder a preguntas como: ¿por qué se considera necesario que las personas mayores aprendan a utilizar las TIC?

Además, se interesa por el funcionamiento de la política pública digital, los fundamentos pedagógicos, la interacción de los facilitadores digitales con las personas mayores, los temas que se trabajan en clase y el interés de la persona mayor por aprender a utilizar las TIC.

Por consiguiente, durante la investigación se separaron los componentes que hacen el todo, es decir el programa, para poder analizarlos mejor, para luego recomponer el todo (Sabariego, Dorio y Massot, 2016). Este trabajo busca comprender la realidad de la política pública digital en profundidad y en su globalidad.

1.1. PROBLEMA

→ ¿Qué estrategias de inclusión digital y usos de tecnologías digitales para personas mayores implementa en la actualidad el Estado argentino? ¿Qué conocimientos, habilidades y competencias deben garantizar los planes formativos de alfabetización digital? Las personas mayores que finalizan los planes formativos ¿están preparadas para hacer frente a los desafíos de la sociedad digital del siglo XXI?

1.2. OBJETIVOS

1.2.1. Objetivo general

_ Describir y analizar las políticas de inclusión digital, acceso y uso de las TIC destinadas a personas mayores en Argentina.

1.2.2. Objetivos específicos

- _ Examinar el diseño pedagógico de los planes formativos de personas mayores en cursos de alfabetización digital elaborados en el marco de las políticas públicas.
- _ Identificar los usos que hacen las personas mayores que participan en los cursos de las TIC e internet.
- _ Contrastar la visión de los técnicos, facilitadores, personas mayores y especialistas en relación con las políticas de inclusión digital y sobre las alfabetizaciones digitales en la sociedad actual.
- _ Identificar los retos de las políticas públicas digitales para personas mayores.

II. MARCO TEÓRICO

La propuesta está organizada sobre tres dimensiones que actúan de eje: (1) brechas y exclusión digital; (2) alfabetizaciones digitales; y (3) políticas de inclusión digital para personas mayores. Asimismo, con el fin de contextualizar la investigación y facilitar un marco más amplio para comprender la propuesta, se hace una presentación del actual proceso de envejecimiento poblacional, se repasan nociones generales de la vejez, los conceptos de envejecimiento activo y una sociedad para todas las edades y se realiza un acercamiento a la noción del aprendizaje a lo largo de la vida.

2.1. VEJEZ Y ENVEJECIMIENTO: UNA INTRODUCCIÓN NECESARIA

El envejecimiento de la población es uno de los fenómenos demográficos más importantes del siglo XXI. El creciente aumento de la esperanza de vida, el descenso de la tasa de natalidad, el control de enfermedades y los avances médicos han posibilitado, por un lado, que la población viva cada vez más y, por el otro, el posicionamiento del envejecimiento como una cuestión de gran interés (Roque y Fassio, 2012).

Esto se debe a que el envejecimiento repercute en diferentes aspectos; en lo económico, incide en el crecimiento, el ahorro, las inversiones, el consumo, el mercado laboral, las jubilaciones y pensiones; en lo social, influye en la composición familiar, la demanda de vivienda, las tendencias de migración, la epidemiología y los servicios de salud, y en lo político, en el diseño de las políticas públicas que asumen desafíos emergentes (Comisión Económica para América Latina y el Caribe [CEPAL], 2009).

Para el transitar de este desafío es importante entender que estamos ante un fenómeno que se profundizará (Organización de las Naciones Unidas [ONU], 2017; CEPAL, 2009). Según el informe *World Population Prospects: the 2017 Revision, Key Findings and Advance Tables* (ONU, 2017) el mundo cuenta con 7.550 millones de habitantes, de los cuales 962 millones son personas mayores de 60 años o más.

En el caso de América Latina y el Caribe, entre 1950 y 2010 la proporción de población de 60 años o más aumentó del 5,6% a 10,2% en América del Sur (ONU, 2017). A mediados del año 2017, era de un 12% (ONU, 2017). Las proyecciones indican que, para 2050, habrá un 35% de personas de 60 años y más en la región (CEPAL, 2009).

Respecto a la Argentina, se observan claros signos de envejecimiento poblacional¹ desde hace varias décadas. En el año 2010, fecha del último censo, se contabilizaba una población de 60 años y más de 5.725.838 personas, lo que representa el 14,3% de la población total.

Se debe agregar que, si bien a mediados del siglo XX el envejecimiento era un fenómeno de los “países desarrollados”, en el siglo XXI el envejecimiento poblacional en los países en “vías de desarrollo” es más acelerado, implicando de esta manera menos tiempo para adecuarse a los cambios que pueda producir este fenómeno demográfico y en un contexto de menor desarrollo socioeconómico (CEPAL, 2009).

De allí la importancia actual del proceso de envejecimiento, ya que no significa sólo un patrón demográfico nuevo, sino además un acontecimiento social para el cual se debe estar preparado, tornándose ineludible abordar los nuevos escenarios y las nuevas conceptualizaciones que ahí se dan para poder clarificar el panorama actual de la vejez.

2.1.2. ¿Es lo mismo la vejez que el envejecimiento?

No existe una definición acabada sobre la vejez y el envejecimiento. En un sentido amplio la vejez es entendida cómo una etapa más de la vida y cómo tal, la última. En cambio, el envejecimiento es un proceso que comienza al nacer y finaliza con la muerte.

Ambos términos refieren a una realidad compleja, en donde confluyen aspectos biológicos, culturales, sociales y psicológicos (Iacub, 2012). Además, no todas las personas envejecen al mismo tiempo, sino que su historia de vida, salud, educación, trabajo, relaciones familiares, etc., diferencian a las personas en la vejez. Por ello se habla de vejezes que se viven de muchas formas, tantas como personas existan.

Resulta necesario entonces subrayar la heterogeneidad en el proceso de envejecimiento y en la etapa de la vejez, ya que esta diversidad es construida a partir de la combinación de diferentes características que varían en importancia según la propia experiencia de vida, edad, género, nivel educativo, económico y lugar de residencia, entre otros. Estos factores son los que llevan a distinguir entre la definición cronológica de la vejez,

¹ Se considera por convención que un país tiene una estructura poblacional envejecida cuando el porcentaje de personas de 60 años y más es del 7% o lo supera (Roque y Fassio, 2012).

determinada por la edad en años de vida, y la construcción social que cada sociedad realiza de ella en un momento histórico determinado.

Asimismo, la vejez está relacionada al concepto de edad, conceptualizada al menos en base a cuatro sentidos diferentes. A la edad concebida como años de vida, se la define como edad cronológica. Existe también una edad fisiológica asociada al funcionamiento orgánico y biológico, y una edad psíquica determinada por los efectos psicológicos del paso del tiempo en cada sujeto (Pérez, 2004). A la edad que prescribe los roles en el contexto de una sociedad se la entiende como edad social (Roqué y Fassio, 2012).

2.1.3. Nuevas vejeces: hacia una Sociedad para todas las Edades

Como se ha visto, las concepciones y definiciones sobre la vejez y el envejecimiento se configuran como construcciones sociales, determinadas por el contexto en el cuál circulan significados, roles, valoraciones y discursos que otorgan sentido a las imágenes socialmente esperables o rechazables para cada etapa de la vida.

La vejez, además de una etapa más de la vida, es una construcción social que presenta determinados significados que no son establecidos de una vez y para siempre. El sentido construido hegemónicamente es dinámico e histórico, lo cual significa que esos sentidos vigentes pueden ser modificados y reconstruidos.

La ruptura del modelo hegemónico que relaciona a la vejez con la pasividad, fragilidad, sumisión y enfermedad no es sencillo ya que está construido a partir de estereotipos y prejuicios profundamente arraigados en nuestra sociedad a través de la historia.

Para comenzar a desterrar prejuicios y desmitificar ciertos estereotipos, hay que tener presente, que el proceso de envejecimiento no es único ni idéntico, sino que varía de persona a persona. Hay tantos modos de envejecer como personas de edad, por ello se habla de vejeces, en plural.

Este escenario generó nuevos desafíos respecto al modo de envejecer. No solo desde el punto de vista demográfico ni desde las políticas públicas, sino también desde la construcción que se hace de la vejez. Por ello, es fundamental reconocer y promover las capacidades materiales y simbólicas de las personas mayores, incrementar sus niveles de autonomía e independencia y construir una sociedad más inclusiva y equitativa.

2.1.3.1. Un breve repaso histórico

Con el objetivo de promover una nueva cultura de la vejez y posicionar el tema del envejecimiento en la agenda mundial, la ONU realizó en el año 1982 la Primera Asamblea Mundial sobre el Envejecimiento, en donde se formuló y adoptó el Plan de Acción Internacional de Viena sobre el Envejecimiento. El Plan es el primer instrumento internacional sobre el tema que contiene una base para la formulación de acciones y ha orientado su pensamiento durante los últimos 35 años.

Desde entonces se observa un cambio de paradigma en el análisis del envejecimiento y la situación de las personas mayores, abordándose ambos temas desde la perspectiva de los derechos humanos (CEPAL, 2009) que concibe y posiciona a este grupo como titulares de derechos y no como objetos de cuidado o asistencia.

El enfoque de los derechos propicia la titularidad de derechos humanos a todos los grupos sociales y contribuye a aquellos que en el pasado fueron excluidos, sean tratados en el presente sobre la base de la igualdad y el respeto de la dignidad humana, para favorecer la integración social y la construcción de una sociedad para todas las edades.

En el año 1991 la Asamblea General de la ONU formuló y aprobó los Principios en favor de las personas de edad, que proporcionaron un marco de referencia universal en relación con sus derechos, incorporando el tema como un eje clave en la agenda mundial. La resolución 46/91 (ONU, 1991) agrupó los Principios en 5 temas: independencia, participación, cuidados, autorrealización y dignidad.

Otro elemento promotor del desarrollo de una sociedad más integrada socialmente e inclusiva fue el utilizado en el año 1999 por la ONU, durante el denominado Año Internacional de las Personas de Edad: el concepto de *una sociedad para todas las edades*. Según Sánchez y Martínez (2007), este concepto encuentra sus raíces en la expresión *una sociedad para todos*, utilizada en el capítulo IV del informe final la Cumbre Mundial sobre Desarrollo Social, celebrada en 1995 por la ONU.

El capítulo IV de dicho informe, en el punto 66 (ONU, 1995) expresa que:

El propósito de la integración social es la creación de una sociedad para todos, en la que cada persona, con sus propios derechos y responsabilidades, tenga una función activa que desempeñar. Una sociedad tan integrada como ésta debe

basarse en el respeto de todos los derechos humanos y todas las libertades fundamentales, la diversidad cultural y religiosa, la justicia social y las necesidades especiales de los sectores vulnerables y desfavorecidos, la participación democrática y el imperio de la ley (p.48).

Estos posicionamientos fundamentaron dos instrumentos que han guiado, junto al Plan de Viena, la acción sobre el envejecimiento desde el 2002: el Plan de Acción Internacional de Madrid sobre el Envejecimiento, de la ONU y el documento elaborado por la Organización Mundial de la Salud (OMS) denominado *Envejecimiento activo, un marco político*.

Los instrumentos mencionados y sus posteriores revisiones marcaron un punto de inflexión respecto al desafío que supone la construcción de una sociedad para todas las edades, contemplando aspectos sociales, económicos, culturales, y cívicos que influyen en la vejez, y sentaron las bases para la formulación de políticas (ONU, 2002).

2.1.3.2. El Plan de Acción Internacional de Madrid sobre el Envejecimiento

En el año 2002 la ONU realizó en Madrid la Segunda Asamblea Mundial sobre el Envejecimiento, en donde se aprobó la Declaración Política y el Plan de Acción Internacional de Madrid sobre el Envejecimiento. El objetivo del Plan consistió en garantizar que la población pueda envejecer con seguridad y dignidad, y que los mayores continúen participando como ciudadanos con plenos derechos (ONU, 2002).

La importancia del Plan de Acción radicó en el impulso que les dio a todos los países a adoptar medidas para mejorar la calidad de vida de las personas mayores, posicionando el envejecimiento y la situación de las personas mayores como temas urgentes en una sociedad que envejece sin precedentes.

Por otra parte, además de promover una sociedad inclusiva, en que las personas de edad participen plenamente, sin discriminación y en condiciones de igualdad, posiciona a las personas mayores no simplemente como sujetos de cuidados sociales, sino como personas activas, con objetivos y proyectos de vida, cuyos derechos es preciso respetar (Fondo de Población de Naciones Unidas [UNFPA] y HelpAge International, 2012)

El concepto central del Plan Internacional de Madrid fue el de una sociedad para todas las edades (Sánchez y Martínez 2007). En el artículo 1 de la Declaración Política emanada de la Segunda Asamblea Mundial (ONU, 2002) se expresa que:

Nosotros los representantes [...] hemos decidido adoptar un Plan de Acción Internacional sobre el Envejecimiento para responder a las oportunidades que ofrece y los retos que plantea el envejecimiento de la población en el siglo XXI y para promover el desarrollo de una sociedad para todas las edades. En el marco de ese Plan de Acción, estamos resueltos a adoptar medidas a todos los niveles, inclusive a nivel nacional e internacional, en tres direcciones prioritarias: las personas de edad y el desarrollo; la promoción de la salud y el bienestar en la vejez, y el logro de entornos emancipadores y propicios (p.3).

Dentro de los temas incorporados en la Declaración Política y Plan de Acción Internacional de Madrid (ONU, 2002), se destacan tres, relacionados con el presente trabajo: (1) acceso a la educación por parte de las de personas mayores; (2) el aprendizaje a lo largo de la vida y (3) el acceso a las nuevas tecnologías.

En relación, se destaca en la primera parte del documento (Declaración Política) el artículo 12 (ONU, 2002):

Las personas de edad deben tener la oportunidad [...] de seguir teniendo acceso a la educación y a los programas de capacitación. La habilitación de las personas de edad y la promoción de su plena participación son elementos imprescindibles para un envejecimiento activo. Es necesario ofrecer sistemas adecuados y sostenibles de apoyo social a las personas de edad (p.5).

Entre las medidas que se proponen en el documento se destacan (ONU, 2002):

- Adoptar medidas para aumentar el acceso a la tecnología, el aprendizaje a lo largo de toda la vida, la educación permanente.
- Ofrecer oportunidades, programas y apoyo para alentar a las personas de edad a participar o seguir participando en la vida cultural, económica, política y social y en el aprendizaje a lo largo de toda la vida (p.17).

En la Cuestión 4 del documento, referida al acceso al conocimiento, la educación y la capacitación, se destacan los siguientes puntos (ONU, 2002):

- 35) “La educación es una base indispensable para una vida activa y plena [...] Una sociedad basada en el conocimiento requiere la adopción de políticas para garantizar el acceso a la educación y la capacitación durante todo el curso de la vida. La educación y la capacitación permanentes son indispensables para conseguir la productividad de los trabajadores y de las naciones”.
- 38) “La tecnología puede utilizarse para unir a las personas y contribuir de esta forma a reducir la marginación, la soledad y la separación entre las edades. Por consiguiente, habría que adoptar medidas para permitir a las personas de edad el acceso, la participación y la adaptación a los cambios tecnológicos (p.21).

Por último, en la cuestión 4, se destacan las siguientes medidas propuestas para alcanzar los puntos mencionados (ONU, 2002):

- Examinar medidas que permitan aprovechar plenamente el potencial y los conocimientos de las personas de edad en la educación;
- Crear, dentro de los programas educativos, oportunidades para el intercambio de conocimientos y experiencias entre las generaciones, que incluyan la utilización de nuevas tecnologías;
- Alentar el aprovechamiento del potencial y de los conocimientos en materia social, cultural y educativa de las personas de edad (p.23).

2.1.3.2. El Envejecimiento Activo

En el año 2002, como contribución a la Segunda Asamblea Mundial de las ONU sobre el Envejecimiento, la OMS aporta el documento denominado *Envejecimiento activo, un marco político*, desarrollado por el Programa de Envejecimiento y Ciclo Vital de la Institución. Su objetivo era aportar información al debate y a la formulación de planes de acción que promuevan la salud y el envejecimiento activo.

Si bien es un concepto que la OMS adopta a finales de los años 90, es definido posteriormente por el Organismo en el documento *Envejecimiento activo, un marco político* como el proceso de optimización de las oportunidades de salud, participación y seguridad con el fin de mejorar la calidad de vida a medida que las personas envejecen.

En este sentido, el término activo refiere a la participación continua en las cuestiones sociales, económicas, culturales, espirituales y cívicas.

En su concepción más general, el envejecimiento activo trata de ampliar la esperanza de vida saludable y la calidad de vida para todas las personas a medida que envejecen, entendiendo que una vida más larga debe ir acompañada de oportunidades continuas de salud, participación y seguridad.

Desde una perspectiva política, el envejecimiento activo es el relato que han asumido instituciones globales como la Organización Mundial de la Salud, bajo cuya influencia se han implementado programas que enfatizan la integración y participación de los mayores en contextos intergeneracionales, se ha impulsado la actividad física, mental y sociolaboral en la vejez o se han creado nuevas oportunidades educativas y de transmisión de conocimientos (Villar y Serrat 2015, p.17).

Por otra parte, la OMS destaca cuatro pilares como componentes fundamentales para abordar y promover el Envejecimiento Activo. Si bien inicialmente fueron tres, posteriormente se propone incorporar un cuarto pilar promulgado en la Conferencia Internacional sobre Envejecimiento Activo en Sevilla en 2010 (Kalache, Plouffe, y Voelcker, 2015). Los pilares iniciales fueron salud, participación y seguridad, para luego incorporar el aprendizaje a lo largo de la vida.

2.1.5. El aprendizaje a lo largo de la vida

Cómo se ha mencionado anteriormente, la vejez es una construcción social que presenta determinados significados que no son establecidos de una vez y para siempre. Muestra de ello es el repaso histórico realizado en los apartados anteriores en donde se evidencia cómo diferentes organismos fueron incorporando aristas para un abordaje cada vez más integral de la vejez con el fin de mejorar la calidad de vida de las personas mayores.

El envejecimiento poblacional ha significado a nivel demográfico un incremento de la población de 60 años y más. Al contrario de las creencias sociales que relacionan a las personas mayores como sujetos frágiles, dependientes, pasivos y sin proyectos de vida (Boarini, Cerda y Rocha, 2006; Iacub, 2012) en la actualidad las personas mayores se mantienen activas (Solé, Triadó, Villar, Riera, y Chamarro, 2005) y demandantes de espacios de participación y formación (Ordano y López, 2012).

Estas nuevas demandas, además de desafiar la perspectiva tradicional de que el aprendizaje es un asunto de niños y jóvenes (OMS, 2002) y que la capacidad de aprendizaje y el interés disminuye a medida que se envejece (Villar 2001), evidencian el deseo de las personas mayores por seguir aprendiendo (Solé *et al.*, 2005).

Este nuevo panorama motivó a incorporar como el cuarto componente fundamental del envejecimiento activo al aprendizaje a lo largo de la vida (Kalache *et al.*, 2015) y a promover propuestas innovadoras que respondan a las inquietudes formativas de las nuevas generaciones de personas mayores (Serdio Sánchez, 2015).

El aprendizaje a lo largo de la vida es entendido como toda actividad de aprendizaje realizada a lo largo de la vida con el objetivo de mejorar los conocimientos, competencias y aptitudes con una perspectiva personal, cívica y social (Comisión Europea, 2000). Por otra parte, representa un paradigma de oportunidades de aprendizaje continuo, un proyecto activo, participativo y constructivo a través del cual se optimizan capacidades, se fomenta la libertad y la autonomía (Muñoz, 2012).

Asimismo, el aprendizaje permanente por parte de las personas mayores es entendido cómo (Kalache *et al.*, 2015; Muñoz, 2012; UNESCO, 2009; Valle, 2014):

- un proceso que facilita la adquisición de información y conocimientos para la realización de tareas diversas y para amoldarse eficazmente al medio.
- el acceso a nuevas posibilidades y capacidades para encaminar al propio sujeto hacia metas de autorrealización y desarrollo personal y social.
- un recurso que mejora la capacidad de permanecer saludable y de adquirir y actualizar conocimientos y habilidades que permitan mantener las capacidades.
- un medio para alcanzar conocimientos, capacidades, habilidades y competencias necesarias para ejercer y promover sus derechos, y hacerse cargo de su destino.
- un factor indispensable para el logro de la equidad y la inclusión, para construir sociedades equitativas, tolerantes, sostenibles y basadas en el conocimiento.

Según, Morón-Marchena (2014, p.30), los planteamientos actuales referentes a al aprendizaje la formación o educación de personas mayores, tienen entre sus propósitos más importantes:

- desarrollar una ciudadanía activa y comprometida.
- potenciar la educación en valores como eje del desarrollo humano.

→ responder a las exigencias de la Sociedad del Conocimiento.

Respecto al último punto, una de las exigencias que plantea la sociedad actual es el aprendizaje del uso de las TIC. En el presente contexto histórico-social, en donde las tecnologías están presentes en casi todas las actividades, el acceso y el conocimiento necesario para su utilización provechosa es fundamental. En este sentido, el acceso de las personas mayores al conocimiento para el uso de las TIC es esencial para su inclusión social y comunitaria, evitando así su exclusión por desconocimiento.

Esta situación, ha generado que el aprendizaje de las TIC por parte de las personas mayores mediante espacios formativos sea de especial interés para diferentes organismos, fundamentalmente para los Estados y las políticas públicas. Al respecto, Sánchez, (2004), establece las bases para las líneas de acción:

- educación continua y aprendizaje durante toda la vida para que las personas mayores participen en actividades gratificantes y productivas a medida que envejecen, y educación relacionada con las TIC, que potencie su uso práctico.
- la Sociedad del Conocimiento requiere que se instituyan políticas para asegurar el acceso a la educación y a la formación a lo largo de toda la vida.
- el cambio tecnológico sin la educación conveniente puede resultar alienante para los mayores, así que hay que introducir medidas que preparen a estas personas para el acceso significativo a las TIC (pp.6-7).

Por último, otro de los instrumentos que establece las bases normativas y jurídicas para garantizar el aprendizaje continuo de las personas mayores, el acceso y la formación necesaria para el uso de las TIC, es la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores (Organización de los Estados Americanos [OEA], 2015).

En su Artículo 20, que refiere al derecho de las personas mayores a la educación, establece al Estado como garante del ejercicio efectivo del derecho a la educación y compromete a las Instituciones a promover la educación y formación en el uso de las TIC para minimizar la brecha digital e incrementar la integración social y comunitaria.

2.2. TIC Y PERSONAS MAYORES EN EL SIGLO XXI

Una de las características de la sociedad actual es la omnipresencia de las TIC. Resulta una obviedad afirmar que vivimos mediados por tecnologías. Las TIC, entendidas no sólo como herramientas (computadoras, telefonía móvil, internet, dispositivos multimedia, etc.) sino también como un espacio de interacción y comunicación (Abad, 2017) invadieron nuestra cotidianeidad, de un modo radical y profundo (Area, 2012).

Según Cabero y Ruíz (2017) es tal la significación que han adquirido las TIC, que su dominio y conocimiento es necesario para desenvolvernó en la actualidad. Por ello, anteriormente se destacaba la importancia de un aprendizaje permanente a lo largo de la vida, ya que teniendo en cuenta las constantes transformaciones sociales, la formación es un medio para garantizar la adaptación al medio y evitar la exclusión.

Sin embargo, en la actualidad aún hay sociedades y colectivos que no disponen de acceso a las TIC. Al respecto, la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), organismo de la ONU, en la novena edición de su informe anual "Medición de la Sociedad de la Información" expone que (UIT, 2017):

En la actualidad los países desarrollados registran un número de abonos a la banda ancha móvil por cada 100 habitantes dos veces superior al de los países en desarrollo, y las disparidades entre los países en desarrollo más conectados y los países menos avanzados han aumentado en los últimos años (p.3).

Asimismo, en cuanto a la probabilidad de que los hogares tengan conexión a Internet (UIT, 2017):

[...] el porcentaje correspondiente a los países desarrollados duplica al de los países en desarrollo y quintuplica al de los de los países menos avanzados. En ese sentido, existen diferencias análogas entre las tasas de acceso de los usuarios. La probabilidad de que las personas accedan a Internet con regularidad en Europa es tres veces superior que, en África, a lo que se suma la posibilidad de que los primeros gocen de mayores velocidades de acceso al conectarse (p.3).

En lo relativo a la diferencia de colectivos sociales, el número de jóvenes en línea tiende a superar al de personas de edades más avanzada. Se calcula que el porcentaje de jóvenes de entre 15 y 24 años que goza de acceso a Internet supera el 70% en todo el

mundo, en comparación con solo el 48% de la población en general. El número de personas de edades más avanzada en línea tiende a ser inferior (UIT, 2017).

Es evidente que la incorporación y uso de las TIC en la sociedad ha acrecentado las diferencias existentes entre grupos sociales (Gros y Contreras, 2006). Esta situación denominada brecha digital refleja cómo se va estableciendo una separación entre personas que carecen de conocimientos y acceso a las tecnologías. Uno de los grupos más expuestos a la exclusión tecnológica es el de las personas mayores (Villar, 2001).

2.2.1. Exclusión y brechas digitales

El concepto de brecha digital ha sido abordado de diferentes maneras según el período histórico y el contexto. Algunos autores se han centrado en las diferencias de acceso mientras que otros lo han hecho a partir de las diferencias competenciales para la utilización provechosa de las TIC en sus diversas manifestaciones (Abad, 2017).

Para Cabero y Ruíz (2017) el término brecha digital hace referencia tanto a la brecha producida por el no acceso a las TIC, como a la provocada por el desconocimiento en su uso teniendo acceso a estas. Al respecto, Fernández (2012) establece una diferencia entre brecha digital primaria en referencia al acceso y brecha secundaria respecto a la calidad de uso que se hace de las TIC.

Según la CEPAL (2003):

La brecha digital es la línea divisoria entre el grupo de población que ya tiene la posibilidad de beneficiarse de las TIC y el grupo que aún es incapaz de hacerlo. En otras palabras, es una línea que separa a las personas que ya se comunican y coordinan actividades mediante redes digitales de quienes aún no han alcanzado este estado avanzado de desarrollo (p.7).

Por otra parte, la UNESCO (2005) implementó el término brechas digitales argumentando que no hay una sino varias brechas multiformes que se combinan entre sí en función del contexto. En cuanto a los factores que influyen en la creación de brechas, este organismo señala: económicos, geográficos, de género, idiomáticos, educativos, de procedencia cultural, físicos y etarios. Respecto a la edad, este factor da lugar a la brecha digital generacional, entendida cómo la diferencia en el acceso y uso de las TIC en función de la edad cronológica.

Este factor es de especial interés para la presente investigación, ya que se relaciona principalmente con las personas mayores. Al respecto, Abad (2017) manifiesta que las investigaciones que han centrado su análisis en la variable edad exponen que, a mayor edad menor porcentaje de usuarios de internet y uso de las TIC.

A pesar de que la edad es un factor importante, no es determinante. Diversos autores coinciden en que los factores que dificultan el acceso y uso de TIC a las personas mayores son múltiples.

2.2.1.1. Factores de exclusión digital de personas mayores

Tabla 1

Factores que dificultan el acceso y uso de TIC a las personas mayores

| Factores | Descripción |
|------------------------------|---|
| Funcionales o físicos | Hace referencia a las capacidades sensoriales, motrices y de orden cognitivo que declinan con la edad durante el proceso normal de envejecimiento. Aunque las capacidades se mantienen hasta el final de la vida, tienden a disminuir a medida que se envejece. |
| Sociales | Refiere a los estereotipos y creencias erróneas asociadas a la capacidad de aprendizaje de los mayores o al declive de las capacidades necesarias para llevar a cabo nuevos aprendizajes. Estas creencias, ya sean mantenidas por la propia persona mayor o por quienes le rodean, no animan a implicarse en algo nuevo como son el uso y acceso a las TIC. |
| Económicos | Hace referencia a los costos de los equipamientos, software, técnicos y los asociados a la contratación y mantenimiento de servicios de conexión (datos móviles, banda ancha, etc.) |
| Motivacionales | Si no se presenta un impulso motivacional o de carácter significativo no hay un reconocimiento de la necesidad de usar las TIC e Internet. En general, las personas mayores que no utilizan las TIC o acceden a internet manifiestan su falta de interés en hacerlo, no saben utilizarlo, y no lo consideran necesario. |

Fuente: elaboración propia a partir de Boarini et al. (2006); Salcedo, Alfama y Cruells (2013); y Villar (2001)

Como se puede observar, la brecha digital relacionada al colectivo de mayores es multifactorial, lo que manifiesta la complejidad de un fenómeno que no es sencillo ni rápido de solucionar (Agudo, Pascual y Fombona, 2012). Además, no debemos olvidar la heterogeneidad de este grupo, vinculada a su historia de vida.

Si bien en los últimos años se observa un crecimiento exponencial en el acceso y uso de las TIC por parte de este grupo etario a nivel mundial (Agudo *et al.*, 2012) es

importante, en primer lugar, garantizar el acceso a la tecnología de manera igualitaria a todas las personas mayores. De lo contrario, se seguirá ampliando la brecha digital en relación entre aquellos que no tienen acceso a las TIC y a sus beneficios.

Por otra parte, no hay que dejar de lado las cuestiones generacionales, ya que estos dispositivos aparecieron en un momento histórico diferente al de las cohortes actuales de personas de 60 años o más. En consecuencia, no están familiarizados con su uso y esto puede requerir un cierto esfuerzo (cada vez menor) para su adopción, lo que no quita que las personas mayores puedan aprender su uso.

Respecto a los factores funcionales o físicos, se deben garantizar los criterios de accesibilidad web y usabilidad de los medios tecnológicos, adaptando los equipos a este grupo para facilitar el uso de los dispositivos y evitar que se conviertan en una barrera. Estamos frente a un reto por el cual debemos seguir trabajando de manera urgente para garantizar una sociedad inclusiva para todas las edades.

En definitiva, como afirma Abad (2014):

La clave de la ruptura de la brecha digital en las personas mayores no es preguntarse la mejor forma de llevar las TIC a este grupo poblacional sino cuál es la forma óptima de que las personas mayores saquen ventajas de las TIC para mejorar su situación personal y social (p.179).

2.2.2. Usos de las TIC por las personas mayores y sus potenciales beneficios

El acceso y uso de las TIC por parte de las personas mayores abrió un campo amplio de posibilidades. Si bien aún hoy en día hay personas que por diferentes motivos no disponen del acceso ni del conocimiento necesario para el manejo de las TIC, hay un crecimiento en la utilización de las tecnologías e internet (Muñoz y Lezcano, 2018; Villarejo, Peral y Arenas, 2018).

En este contexto, el vínculo entre las personas mayores y las TIC despertó el interés de diferentes autores, quienes comenzaron a abordar el tema mediante distintas investigaciones para conocer fundamentalmente los beneficios que ofrecen los usos de estas tecnologías en el colectivo de mayores.

En el caso de las oportunidades que ofrece internet para las personas mayores, se destaca el trabajo de Llorente, Viñarás, y Sánchez (2015) quienes mediante un estudio

cualitativo concluyeron que Internet es una fuente de oportunidades que optimiza la calidad de vida de los mayores, contribuyendo a su envejecimiento activo. Las oportunidades que ofrece Internet fueron estructuradas a partir de cuatro categorías:

- Informativas: búsqueda de temas de actualidad, de salud (enfermedades, médicos, hospitales y dietas saludables) y temas de cultura e interés general.
- Comunicativas: dentro de las oportunidades comunicativas de Internet, la más utilizada por la mayoría de los participantes de esta investigación es el correo electrónico. Por otra parte, la proliferación de los dispositivos móviles ha promovido, entre este colectivo, la oportunidad de comunicarse a través de redes sociales como WhatsApp y Facebook. Como ocurre en otros segmentos poblacionales, WhatsApp ha desplazado la comunicación telefónica tradicional. Al respecto, los autores destacan que las oportunidades comunicativas que ofrece la Red facilitan una interacción social que integra a los mayores en relaciones que potencian sus cualidades sociales y les apartan del aislamiento; efectos que favorecen su motivación, autoestima y satisfacción.
- Transaccionales y administrativas: si bien lo utilizan en menor medida, destacan las operaciones como; gestionar facturas y cuentas bancarias, utilización para solicitar citas (médica o para trámites administrativos) y mínimamente para la compra online.
- Ocio y entretenimiento: además de facilitar información sobre ocio y entretenimiento, Internet ofrece posibilidades directas para su consumo, aunque son las oportunidades menos explotadas por este colectivo. Se destacan, consumo de radio, Spotify y algunos juegos como el sudoku (beneficio cognitivo).

Respecto al uso de servicios online, Villarejo *et al.* (2018), realizaron un análisis sobre las variables que influyen en la aceptación y uso de la banca online de las personas mayores. Los autores concluyen que, si bien hay un crecimiento en la utilización de este servicio y que las personas mayores perciben la comodidad de su uso como determinante de su aceptación, siguen prefiriendo el contacto personal con los empleados y así evitar los riesgos percibidos por desconocimiento.

Por otra parte, exponen la necesidad de que las instituciones bancarias promuevan diseños interactivos y usables que faciliten el aprendizaje de las operaciones, un diseño

de interfaz amigable y accesible y, por último, estrategias de comunicación de carácter explicativo e informativo para facilitar el aprendizaje de los servicios que se ofrecen.

Otra investigación muy interesante es la realizada por Agudo *et al.* (2012), en donde abordan los recursos tecnológicos que más utilizan las personas mayores de Asturias y los tipos de uso que hacen. A diferencia del estudio de Llorente *et al.* (2015), esta investigación arroja como resultado que uno de los usos que hacen de las TIC las personas mayores es para formarse.

Entre los recursos tecnológicos más utilizados, la computadora es el primero, seguido de internet. Respecto a los usos que las personas mayores hacen de las TIC, en primer lugar, se destaca la actividad de formación -especialmente cursos y talleres relacionados con las tecnologías-, seguido del acceso a información, comunicación y, por último, entretenimiento.

A propósito de la formación como principal uso de las TIC, los autores destacan que en la actualidad las personas mayores tienen más interés de aprender el uso de estas para adquirir las competencias básicas en su manejo. Asimismo, refieren que los beneficios de la formación en TIC favorecen su creatividad, aumenta su autoestima y la estimulación cognitiva, ya que el aprendizaje de los dispositivos (ratón y teclado) requieren de nuevos conocimientos, coordinación y agilidad.

Como se ha visto, las TIC ofrecen diferentes oportunidades de uso y beneficios para un envejecimiento activo. Las personas mayores que acceden a las TIC mejoran su calidad de vida en su dimensión psicológica, (Villarejo *et al.*, 2018) se acercan a nuevos temas y fenómenos que en la sociedad van surgiendo (Agudo *et al.*, 2012).

Los beneficios potenciales que las TIC ofrecen a las personas mayores están relacionados con sus intereses y necesidades, algunos de ellos comunes al resto de la sociedad y otros más específicos (Agudo *et al.*, 2012). El aprendizaje de las TIC favorece su autorrealización, ya que un nuevo aprendizaje les hace incrementar su autoestima (Abad, 2017), así como a mejorar su desarrollo individual y social, y la posibilidad de interactuar con otros entornos o personas (Pino, Soto y Rodríguez, 2015).

En síntesis, la inclusión digital de las personas mayores significa, además de un derecho, el acceso a múltiples beneficios (Agudo *et al.*, 2012 ; Ala-Mutka, Malanowski, Punie y Cabrera, 2008; Villar, 2001): integración intergeneracional, aumento en la

autonomía, fomento de relaciones sociales, aumento de la calidad de vida, crecimiento cognitivo, nuevas posibilidades de formación, aprendizaje a lo largo de la vida, nuevas posibilidades de comunicación y acceso a la sociedad como sujetos críticos y activos de la ciudadanía del siglo XXI, donde la tecnología es considerada una herramienta fundamental para su real y efectiva implementación (Gros y Contreras, 2006).

2.3. DE LA ALFABETIZACIÓN A LAS ALFABETIZACIONES

2.3.1. La alfabetización en la sociedad actual

En su concepción más amplia, la alfabetización es un aprendizaje instrumental, necesario para cualquier persona, con el fin de obtener nuevos aprendizajes (Area y Guarro, 2012). Además, es una condición fundamental en una sociedad democrática para garantizar la igualdad, equidad y la integración social, laboral, política y cultural.

Previo a la aparición de las TIC, ser alfabeto significaba dominar los procedimientos de acceso a la cultura impresa, saber manejarse ante la simbología y la gramática alfanumérica y poseer las competencias de la lectoescritura (Area y Guarro, 2012). La alfabetización clásica (necesaria en la actualidad) se ha centrado en las capacidades de comprensión lectora, de escritura y el habla. Estos elementos, son los fundacionales de la alfabetización (Abad, 2017).

Desde fines del siglo XX, comienza a utilizarse el concepto de alfabetización digital como resultado de la incorporación de las TIC en la sociedad para definir la alfabetización en la nueva era. Desde entonces, el concepto ha evolucionado y ha sido abordado desde el campo teórico por diferentes autores y organismos.

Uno de los autores que ha contribuido a la popularidad de la expresión alfabetización digital es Paul Gilster (Gutiérrez, 2003). En su libro *Digital Literacy*, publicado en 1997, Gilster (como se citó en Pérez, 2015) define la alfabetización digital como:

Habilidad para entender y utilizar la información en múltiples formatos de una amplia variedad de fuentes cuando se presenta a través de ordenadores. Así el concepto de alfabetización va más allá de simplemente saber leer, sino la capacidad de leer con sentido y entender. Es el acto fundamental de la cognición. La alfabetización digital extiende igualmente los límites de la definición. Es el

proceso cognitivo de entender lo que se ve en la pantalla cuando se usa la Red [...] No sólo es necesario adquirir las habilidades para encontrar cosas, también es necesario adquirir las habilidades para utilizar estas cosas en tu vida (p.296).

Esta definición de Gilster, contempla la idea de comprender más allá del uso de la herramienta. Al respecto, Gutiérrez (2003), explica que Gilster en su definición “aclara que no se trata simplemente de leer, sino de comprender y de pensar críticamente y que la alfabetización digital tiene más que ver con el dominio de las ideas que con el dominio del teclado” (p.58).

Según Rodríguez (2005), esta idea del uso y dominio de los dispositivos es la que comúnmente se asocia a la alfabetización digital.

[...] la imagen más inmediata que evoca es el aprendizaje de determinadas técnicas, y quizá alguna competencia asociada, en una concepción funcional de la alfabetización, es decir la adecuación de una alfabetización genérica al contexto práctico que han introducido las tecnologías informáticas y comunicativas: aprender a usar los ordenadores, las aplicaciones generales, el procesador de textos, el correo electrónico, los navegadores, y un largo etcétera difícil de delimitar (p.1).

La alfabetización digital va más allá del aprendizaje de dispositivos y aplicaciones. Si bien este conocimiento es inicialmente necesario, en la actualidad resultan insuficientes para la era digital. En primer lugar, plantea la necesidad de dominar los nuevos códigos y formas de comunicación y los lenguajes de representación actuales (textual, audiovisual y digital) que han instalados las TIC. Al respecto, Area y Pessoa (2012) listan algunos de los códigos y acciones comunicativas actuales:

[...] los hipertextos, los gráficos en 3D, los mundos virtuales, los videoclips, las simulaciones, la comunicación en tiempo real y simultánea entre varios sujetos a través de un ordenador, las comunidades humanas virtuales o redes sociales, la videoconferencia, los mensajes y correos escritos a través de telefonía móvil o de Internet, la navegación a través de la WWW, las presentaciones multimedia, entre otras, representan un caleidoscopio de códigos expresivos y acciones comunicativas bien diferenciadas de lo que es la comunicación a través de la escritura y lectura en documentos de papel (p.17).

Al respecto, la digitalización de la información y su disposición en la red ha propiciado la creación de entornos y documentos multimedia. Este proceso de digitalización y el carácter metamedial de los ordenadores (Rodríguez, 2005) ha dado paso a la multimedialidad. En relación con este proceso, según Gutiérrez (2003):

[...] se superan las dificultades de los multimedia de soporte múltiple y se favorece en gran medida la integración de lenguajes. Textos, gráficos, sonidos e imagen (fija y en movimiento), una vez digitalizados pueden ser modificados, editados y combinados muy fácilmente entre sí. Pueden realizarse infinitas combinaciones de lenguajes, ordenarse de distintas formas, hacer copias exactas del original, crear índices que ayuden a localizar la información, etcétera. La digitalización de la información también facilita enormemente su transmisión a través de las redes de comunicación, así como el acceso prácticamente inmediato a un documento desde cualquier parte del mundo conectado y la navegación por el ciberespacio de un segmento de información a otro (p.57).

Otra de los rasgos de la alfabetización digital es su carácter multimodalidad, lo que significa la combinación de todas las posibilidades del lenguaje escrito, oral y visual a través de los medios digitales. Area (2012) refiere que la multimodalidad de la Cultura del siglo XXI “se expresa, produce y distribuye a través de múltiples tipos de soportes (papel, pantalla), mediante diversas tecnologías (libros, televisión, ordenadores, móviles, Internet) y emplea distintos formatos y lenguajes representacionales: texto escrito, gráficos, lenguaje audiovisual, hipertextos, etc.” (p.24).

Por ello, en los últimos años surge la idea de las nuevas alfabetizaciones para la era digital, centradas en competencias de producción y análisis del lenguaje audiovisual, dominio del uso de los recursos y lenguajes informáticos o en el desarrollo de habilidades de búsqueda, selección y reconstrucción de la información (Area, 2012).

Honey y Tally (como se citó en Gutiérrez, 2003) señalan cuatro tipos de alfabetización para la era digital:

- **Alfabetización tecnológica:** sobre el funcionamiento de los dispositivos y los programas informáticos más comunes.
- **Alfabetización informacional:** capacidad para ordenar, evaluar y analizar críticamente la avalancha de información digital a la que estamos sometidos.

- **Alfabetización comunicacional:** se incluyen las destrezas necesarias para comunicarse eficazmente en entornos digitales, tales como saber plantear bien un razonamiento o una pregunta, distinguir entre una orden y una sugerencia, etcétera.
- **Alfabetización para los medios:** refiere a las destrezas necesarias para conseguir un pensamiento crítico, para convertirse en productores de multimedia, y para comportarse como ciudadanos responsables en un mundo cada vez más digital.

Por otra parte, Area, Gros, y Marzal (como se citó en Area, 2012), incluyen al campo de las nuevas alfabetizaciones el concepto de multialfabetización, formulado por el New London Group.

Tabla 2
Nuevas alfabetizaciones

| Nuevas alfabetizaciones | |
|---|---|
| Alfabetización audiovisual | Se desarrolla con la finalidad de formar al alumnado como sujeto con capacidad para analizar y producir textos audiovisuales, así como para prepararlo para el consumo crítico de los productos de los medios de masas como el cine, la televisión o la publicidad. Se considera la imagen y sus distintas formas expresivas como un «lenguaje» con sus propios elementos y sintaxis. |
| Alfabetización tecnológica o digital | El propósito es desarrollar en los sujetos las habilidades para el uso de la informática en sus distintas variantes tecnológicas: ordenadores personales, navegación por Internet, uso de software de diversa naturaleza. Se centra en enseñar a manejar el hardware y el software. |
| Alfabetización informacional | El origen de esta propuesta procede de los ambientes bibliotecarios. Surge como respuesta a la complejidad del acceso a las nuevas fuentes bibliográficas distribuidas en bases de datos digitales. Se pretende desarrollar las competencias y habilidades para saber buscar información en función de un propósito dado, localizarla, seleccionarla, analizarla y reconstruirla. |
| Multialfabetización | El concepto procede del ámbito anglosajón formulado por el New London Group a mediados de la década de los años noventa. Defiende que, en una sociedad multimodal, debe prepararse y cualificarse al alumnado ante los múltiples medios y lenguajes de la cultura del tiempo actual |

Fuente: elaboración propia a partir de Area, M., Gros, B. y Marzal, M., 2008 (citado en Area, M., 2012, La alfabetización en la sociedad digital. En Area, M., Gutiérrez, M., y Vidal, F., Alfabetización digital y competencias informacionales)

Las alfabetizaciones por tanto deben promover las competencias para que una persona domine distintos lenguajes (textuales, audiovisuales, icónicos o sonoros) en diversas

formas expresivas (Area y Pessoa, 2012). De ahí que, entender la alfabetización digital como mera habilitación para el uso de un equipo constituiría un sesgo, ya que su objetivo principal es iniciar la participación de una persona en un sistema técnico para alcanzar una vida participativa y plena (Rodríguez, 2005).

En definitiva, estas alfabetizaciones digitales son entendidas como un concepto flexible, multimodal y multidimensional (Rodríguez, 2005; Area, 2014), que integran elementos de diferentes alfabetizaciones: informacional, mediática y audiovisual (Area, 2014). Por esa razón, en este trabajo se piensa el fenómeno desde el plural, entendiendo que esta posición integra los elementos de nuevas alfabetizaciones para la era digital.

De un modo general, las alfabetizaciones digitales pueden definirse como el conjunto de habilidades, conocimientos y competencias (*técnicas, lingüísticas, cognitivas, sociales*) necesarias para comunicarse efectivamente a través de las TIC (Cassany, 2002) y se presentan como procesos inacabados, como prácticas que cambian en función del contexto y de las herramientas culturales existentes en cada período (Area, 2014).

2.3.2. Una Aproximación a las Competencias digitales para el siglo XXI

Establecer competencias estáticas a lo largo del tiempo sería un error, por lo tanto, en este apartado se realiza una aproximación a las competencias que se consideran necesarias incluir en los programas formativos de alfabetización digital para personas mayores. Para ello en primer lugar, de todas las definiciones sobre competencia digital, la de Ferrari (como se citó en Pérez, 2015) es la que se ajusta a la idea de este trabajo:

La competencia digital es un conjunto de conocimientos, habilidades, actitudes, estrategias, valores y concienciación que se requieren cuando se usan las TIC y los medios digitales para realizar tareas, solucionar problemas, comunicar, gestionar información, colaborar, crear y compartir contenido y construir conocimiento de modo efectivo, eficiente, apropiado, crítico, creativo, autónomo, flexible, ético y reflexivo para el trabajo, el ocio, la participación, el aprendizaje, la socialización, el consumo y el empoderamiento.

En la actualidad, se requieren conocimientos y niveles de competencias diferentes a los que fueron necesarios hasta hoy (Area, 2014). Por ello, es fundamental el desarrollo de habilidades para el uso significativo de las TIC y la adquisición de competencias

digitales mediante nuevos aprendizajes. A continuación, se detallan las competencias que considero pertinentes trabajar en los programas formativos de personas mayores.

Tabla 3

Competencias para la alfabetización en el uso de las TIC para el sujeto que aprende

| Competencias para la alfabetización en el uso de las TIC para el sujeto que aprende | |
|--|---|
| Instrumental | Dominio técnico de cada tecnología y sus procedimientos lógicos de uso. Adquisición del conocimiento práctico y habilidades para el uso del hardware (montar, instalar y utilizar los distintos periféricos y aparatos informáticos) y del software o programas informáticos (bien del sistema operativo, de aplicaciones, navegación por Internet, de comunicación, etc.). |
| Crítico-reflexivas | Adquisición de los conocimientos y habilidades cognitivas específicas que permitan buscar, seleccionar, analizar, interpretar y recrear la enorme cantidad de información a la que se accede a través de las nuevas tecnologías, así como comunicarse con otras personas mediante los recursos digitales. Aprender a utilizar de forma inteligente la información tanto para acceder a la misma, otorgarle significado, analizarla críticamente y reconstruirla personalmente. Evaluación crítica de la información y análisis crítico de los medios identificando y cuestionando los aspectos ideológicos. |
| Sociocomunicacional | Relativa al desarrollo de un conjunto de habilidades relacionadas con la creación de textos de naturaleza diversa (hipertextuales, audiovisuales, icónicos, tridimensionales, etc.), difundirlos a través de diversos lenguajes y poder establecer comunicaciones fluidas con otros a través de las tecnologías. Asimismo, supone adquirir y desarrollar normas de comportamiento que impliquen una actitud social positiva hacia los demás como puede ser el trabajo colaborativo, el respeto y la empatía en redes sociales. |
| Axiológica | Relativa a la toma de conciencia de que las tecnologías de la información y comunicación no son asépticas ni neutrales desde un punto de vista social, sino que las mismas inciden significativamente en el entorno cultural y político de nuestra sociedad, así como a la adquisición de valores éticos y democráticos con relación al uso de la información y de la tecnología evitando conductas de comunicación socialmente negativas. |
| Emocional | Relativa al conjunto de afectos, sentimientos y pulsiones emocionales provocadas por la experiencia en los entornos digitales. Éstas tienen lugar bien con las acciones desarrolladas en escenarios virtuales, como pueden ser los videojuegos, o bien con la comunicación interpersonal en redes sociales. La alfabetización de esta dimensión tiene que ver con el aprendizaje del control de emociones negativas, con el desarrollo de la empatía y con la construcción de una identidad digital caracterizada por el equilibrio afectivo-personal en el uso de las TIC. |

Fuente: elaboración propia a partir de Area y Pessoa (2012) y Fueyo (2014)

Siguiendo los objetivos propuestos por Gutiérrez (2003) considero importante que los programas formativos de alfabetizaciones digitales para personas mayores incluyan como objetivos (Gutiérrez, 2003, p.75):

- Facilitar la capacitación para transformar la información en conocimiento y hacer del conocimiento un elemento de colaboración y transformación de la sociedad.
- Proporcionar el conocimiento y uso de los dispositivos y técnicas más frecuentes de procesamiento y digitalización de la información.
- Proporcionar el conocimiento de los lenguajes que conforman los documentos multimedia y el modo en que se integran.
- Proporcionar el conocimiento y propiciar la valoración de las implicaciones sociales y culturales de las tecnologías multimedia en un mundo global.
- Favorecer la actitud de receptores críticos y emisores responsables en contextos de comunicación democrática.

Asimismo, y coincidiendo con Abad (2014):

[...] uno de los objetivos de la alfabetización digital de las personas mayores y su inclusión en la sociedad de la información debería ser lograr una calidad de vida suficiente en su vejez, que puedan permitir a las personas mayores una vida más plena y participativa y puedan servir de instrumentos esenciales en el fomento de su participación cívica. (p.179)

2.4. Políticas públicas de inclusión digital para personas mayores en Argentina

Cómo se ha visto anteriormente, cada vez son más las personas mayores que se acercan a espacios de formación para aprender el uso de las TIC. Esto responde, por un lado, a la incorporación de las TIC en muchas de sus actividades diarias y a la necesidad de aprender su uso para no quedar excluidas, y a las nuevas realidades que presenta el envejecimiento poblacional: las personas mayores viven cada vez más y se mantienen activas (Solé *et al.*, 2005), emprendedoras y demandantes de espacios de participación, formación y nuevos aprendizajes (Ordano y López, 2012).

En este contexto, las Instituciones del Estado en todos sus niveles (Nacional, Provincial y Municipal), así como Organismos Internacionales, No Gubernamentales, Universidades y entidades privadas, han incentivado y desarrollado diferentes

programas e iniciativas que promueven la apropiación de las TIC por parte de las personas mayores.

En tanto garante del ejercicio efectivo del derecho a la educación de la persona mayor, el Estado juega un rol clave en la promoción de la educación y formación en el uso de las TIC para minimizar la brecha digital e incrementar la integración social y comunitaria (OEA, 2015). En este sentido, el objetivo de las políticas de inclusión digital es facilitar el acceso equitativo a las TIC, mediante estrategias socioeconómicas (primera brecha) y promover el uso de éstas para superar la exclusión y mejorar la calidad de vida y la participación social (Salcedo *et al.*, 2013).

En cuanto a la segunda brecha, los Estados han diseñado programas y acciones para proveer las habilidades necesarias para el uso de las TIC con el propósito de que las personas mayores puedan manejarse en la cultura digital, sacando provecho de las potencialidades de las tecnologías (Salcedo *et al.*, 2013).

La inclusión digital de las personas mayores depende fundamentalmente de una decisión política, que se verá reflejada en las acciones adoptadas. Las políticas de un país dependen del nivel de bienestar, de desarrollo y su mirada sobre las personas mayores. Si bien se ha avanzado considerablemente en la inclusión digital de este colectivo, los retos continúan en la medida que surgen nuevos escenarios.

Respecto a las políticas de inclusión digital para persona mayores en Argentina, es importante en primer lugar conocer la realidad que marcan los datos de distintos estudios. En este sentido, los resultados del último censo poblacional (Instituto Nacional de Estadística y Censos [INDEC], 2010), muestran que más de un millón de personas mayores utilizan la computadora. Sin embargo, casi 4.562.265 aún no lo hacen.

Por otra parte, según un informe sobre las TIC, realizado por el INDEC durante el cuarto trimestre de 2016, la mayoría de las personas mayores de 65 años no utiliza internet y casi la mitad tampoco usa telefonía celular. De acuerdo con la investigación, el 70% de esas personas no usa internet y el 44% no utiliza móvil.

En esta misma línea, según datos del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires (GCBA), el 70% de los habitantes de la Ciudad de Buenos Aires (CABA) de 60 años o más no tiene manejo de las TIC (“un plan de tablets para adultos mayores”, 2016).

En este contexto, uno de los desafíos que requiere de esfuerzos políticos para lograr una sociedad más integrada, es la de ampliar la cobertura en la formación en el uso de las TIC (Roque y Fassio, 2012), así como el de garantizar su acceso.

La inclusión digital puede ser definida, según Robinson (como se citó en Abad, 2017) como el “conjunto de políticas públicas relacionadas con la construcción, administración, expansión, ofrecimiento de contenidos y desarrollo de capacidades locales en las redes digitales públicas, alámbricas e inalámbricas, en cada país y en la región entera” (p.111).

A continuación, se hace un repaso de las acciones formativas diseñadas e implementadas por el Estado argentino, a nivel Nacional y Provincial. Dada la extensión del presente trabajo, mencionaremos las más significativas.

Postas Digitales: uno de los primeros programas, llevado a cabo por la Secretaria de Tercera Edad del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires (GCBA). Creado en el año 2013, propuso como objetivo principal acercar a las personas mayores a las nuevas tecnologías a través de cursos y talleres gratuitos de informática. Su nombre surge a raíz de su modalidad, en la cual las Postas Digitales (vehículos equipados) se desplazan por diferentes espacios de la Ciudad. Cada una de las Postas está equipada con 5 a 10 computadoras, en las cuales se desarrollan talleres para principiantes de seis meses de duración con una frecuencia de dos veces por semana.

Programa de Inclusión Tecnológica (INTEC): es una iniciativa creada por la Secretaría de Integración Social para Personas Mayores del GCBA, que tiene por objeto fomentar la inclusión y la alfabetización de nuevas tecnologías en las personas mayores que residen en CABA. Entre las acciones implementadas se encuentran:

→ + **Simple:** programa que contempla la entrega de Tablet, en carácter de comodato, mediante un sistema de sorteos (con prioridad a las personas cuya suma de ingresos no supere el mínimo haber jubilatorio) con el software + Simple. Este software está diseñado especialmente para las personas mayores. Aquellas personas beneficiadas con el sistema de entregas deben hacer una capacitación obligatoria en un aula digital asignada. Para las personas que no

resultan beneficiadas con el sorteo, el GCBA ofrece a través de entidades bancarias una financiación de 50 cuotas para obtener la Tablet.

→ **Aulas digitales:** es un programa que tiene como objetivo acercar a las personas mayores a las TIC a través de talleres gratuitos de informática. Cada uno de estos espacios se encuentra equipado con computadoras con conexión a internet y con capacitadores. Actualmente hay 40 aulas digitales en funcionamiento.

Programa Inclusión Digital: a nivel Nacional, la Administración Nacional de la Seguridad Social (ANSES), junto al Ministerio de Modernización y la Fundación Equidad, desde julio de 2018, trabaja el Programa Inclusión Digital, destinado a los centros de jubilados y pensionados de toda Argentina, quienes reciben computadoras y capacitación para que, a través de Internet, estén comunicados e informados, y realicen trámites previsionales y bancarios.

En cuanto a sus objetivos, se destacan:

- Generar las condiciones para que los participantes manejen sus cuentas online.
- Capacitar en conceptos básicos de alfabetización digital, gestión de trámites, bancarización e inversiones
- Brindar herramientas para el uso de Internet para socialización, información y entretenimiento
- Evitar el traslado de la persona mayor para consultas y/o formularios a las delegaciones de la ANSES.
- Fortalecer el contacto entre los jubilados y los referentes de la ANSES.

Algunas de las temáticas que se abordan en las capacitaciones son: el funcionamiento y uso de las redes sociales, el correo electrónico y mensajería (WhatsApp, Skype, Gmail), los trámites a realizar en la ANSES (turnos, consultas, Clave de la Seguridad Social, apoderados), el uso de la tarjeta de débito, entre otras.

Programa Educativo de Adultos Mayores de la Universidad Nacional de Río Cuarto: otras acciones formativas se realizan a través de Universidades Públicas. A modo de ejemplo, destacamos el Programa Educativo de Adultos Mayores de la Universidad Nacional de Río Cuarto (Boarini *et al.*, 2006), una oferta de educación

pública. El programa es gratuito y entre sus iniciativas están los talleres de computación del Programa Educativo de Adultos Mayores. Está dividido en tres niveles:

- El taller “Computación Nivel I” tiene como objetivo aproximar a las personas mayores a las TIC, y que reconozcan sus potencialidades. Para ello se trabaja con actividades especialmente adecuadas a los alumnos, teniendo en cuenta sus diferentes características. Con las diferentes actividades se pretende que el alumnado logre el manejo de los elementos indispensables de la computadora.
- El segundo nivel está orientado al manejo de Internet como herramienta para acceder a la información, y a los recursos ofrecidos por la red como medio de comunicación entre las personas. Su principal objetivo es capacitar al alumnado para que pueda obtener información de la web y comunicarse a través del uso de servicios.
- En el último nivel, continúa el trabajo en la Unidad de Gestión de Computación, donde concurren los alumnos que terminaron de los niveles anteriores. Esta propuesta reconoce de manera especial los conocimientos aprendidos por las personas mayores en los dos años anteriores, y los enfrenta a desafíos más complejos en el mundo informático, posibilitándoles la realización de trabajos que muestren a la comunidad una visión de sus competencias frente a las TIC.

Plan MI COMPU Jubilados: En cuanto al acceso y la compra de equipos, en la actualidad el Banco de la Nación Argentina, mediante un convenio con EXO, una empresa argentina de tecnología, creó el Plan MI COMPU Jubilados, en el cual todos los Jubilados o Pensionados de la ANSES pueden acceder a la compra de una computadora, a través de una financiación de hasta 40 cuotas. El monto para la compra que financia el Banco es de hasta \$50.000.

2.4.1 El Programa Nacional de Inclusión Digital y Acceso a Nuevas Tecnologías para Personas Mayores

Una de las políticas públicas digitales destinada a personas mayores más importantes de Argentina, es el Programa Nacional de Inclusión Digital y Acceso a Nuevas Tecnologías para Personas Mayores (PNID). Aprobado mediante resolución 374/2016 el día 25 de abril de 2016, el PNID fue creado con el objetivo de brindar acceso a los

conocimientos necesarios para comprender y utilizar las nuevas tecnologías, priorizando el uso de la computadora, internet y la navegación web, a personas mayores. En la actualidad, se están desarrollando 11 cursos en todo el país.

El PNID fue diseñado por el Área de Educación, Cultura y Comunicación, de la Dirección Nacional de Políticas para Adultos Mayores (DINAPAM), organismo dependiente de la Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia del Ministerio de Desarrollo Social de la Nación. Entre los objetivos del PNID, se encuentran:

- Desarrollar un Curso de Alfabetización Digital destinado a 20 personas mayores.
- Facilitar a las personas mayores el Manual de Alfabetización Digital y Nuevas Tecnologías desarrollado por la DINAPAM.
- Capacitar a un Facilitador Digital, en contenidos generales de gerontología y educación de personas mayores, mediante un curso virtual y la Guía de Recomendaciones sobre la Enseñanza y el Aprendizaje en Personas Mayores.
- Favorecer el aprendizaje colaborativo entre los participantes de cada curso, tanto en la temática del manejo de la computadora, como de la gerontología.
- Difundir la temática del envejecimiento y la vejez desde una perspectiva de derecho en la comunidad.

Para la implementación del PNID, el Ministerio de Desarrollo Social, realizó un acuerdo de cooperación con la Secretaría de País Digital, del Ministerio de Modernización, quienes proveen el espacio físico para realizar los cursos formativos. Estos espacios públicos, presentes en todo el territorio argentino, son llamados Puntos Digitales, y brindan a todas las personas, en igualdad de condiciones, conectividad libre y gratuita y acceso a las TIC. Cuenta con computadoras, proyectores y juegos digitales.

Respecto a la carga horaria del PNID, el programa se desarrolla en un plazo de 9 meses y un total de 108 horas. El curso formativo tiene un cupo de 20 participantes, quienes se dividen en 2 grupos de 10 personas mayores. Cada grupo de personas mayores recibe dos clases por semana de 1.30 hs. Son aproximadamente 33 clases en total.

El PNID, es implementado mediante convenios entre las Dirección Nacional de Políticas para Adultos Mayores, y los Gobiernos Provinciales y Municipales, encargados de llevar adelante el Programa en territorio.

El desarrollo del PNID, comienza con el curso de capacitación para el Facilitador Digital, quién recibe la formación mediante un curso autoasistido virtual, a través de una plataforma e-learning sobre la enseñanza y el aprendizaje en personas mayores. Además, se le provee una guía de recomendaciones sobre el trabajo con personas mayores y una programación tentativa por clase con los contenidos a desarrollar.

Durante los 8 meses restantes, los 2 grupos de personas mayores reciben una capacitación sobre el uso de la computadora, Internet y navegación web, Word, Paint y redes sociales, entre otros.

Los materiales y recursos provistos por el PNID son:

- **Manual de Alfabetización Digital:** destinado a las personas mayores que asisten al Curso. Es una herramienta que sirve de guía para facilitar el manejo, en forma independiente, de las computadoras. Acompaña el proceso de enseñanza y aprendizaje, y el trabajo del Facilitador Digital. Cuenta con 6 Módulos (la computadora y los periféricos; los sistemas operativos; el mundo office; Internet y navegación web; correo electrónico y las redes sociales), actividades, un glosario y una guía de recursos para personas mayores
- **Guía de Recomendaciones sobre la Enseñanza y el Aprendizaje en Personas Mayores:** guía de contenidos gerontológicos y de educación de personas mayores, destinada al Facilitador Digital, donde encontrará recomendaciones sobre el trabajo con personas mayores y lo acompañará durante todo el curso.

En cuanto al seguimiento del PNID por parte del equipo técnico de la DINAPAM, el equipo territorial que lo implementa debe entregar 3 informes de seguimiento:

- Informe de inicio: a los 60 días de iniciada la ejecución.
- Informe de avance: a los 180 días.
- Informe final: dentro de los veinte 20 días de finalizado el programa.

Respecto a los recursos económicos, la Dirección Nacional de Políticas para Adultos Mayores financia el Curso de Alfabetización Digital con un subsidio que asciende a \$ 36.720, que cubre la impresión de los Manuales para las personas mayores y la guía para el facilitador, así como el pago de los honorarios para el Capacitador.

III. PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

3.1. Preguntas que guiaron la investigación

Institucional

- _ ¿Qué estrategias desarrolla en la actualidad el Estado argentino para la inclusión digital de las personas mayores?
- _ ¿Por qué consideran que es necesario que las personas mayores aprendan a utilizar las TIC?
- _ ¿Qué competencias deben promover los planes formativos de alfabetización digital en el colectivo de personas mayores?
- _ ¿Qué recursos destina el Gobierno para que las personas mayores aprendan a utilizar las tecnologías digitales?

Pedagógicas/formativas

- _ ¿Los docentes que imparten los cursos están formados en gerontología educativa? ¿En pedagogía? ¿Tienen experiencia en el trabajo con personas mayores? De no ser así, ¿reciben capacitaciones de parte de especialistas?
- _ ¿Qué estrategias de aprendizaje utilizan los capacitadores para promover el uso y la apropiación de la TIC en personas mayores?

Subjetivas

- _ ¿Qué significan las TIC para las personas mayores que asisten a los cursos?
- _ ¿Qué beneficios consideran las personas mayores que les brinda el uso de las tecnologías digitales e internet?
- _ ¿Qué usos de las TIC hacen las personas mayores que asisten a los cursos?
- _ ¿Cuáles son sus principales motivos para asistir a este tipo de capacitaciones?

3.2. Aproximación Metodológica

Esta propuesta se planteó desde el paradigma interpretativo (Sabariego, 2004) ya que buscó comprender y describir la realidad a partir de las percepciones subjetivas de los sujetos que forman parte de la investigación (*técnicos, personas mayores, facilitadores y especialistas*).

El paradigma interpretativo, parte de los siguientes supuestos (Sabariego, 2004) para llevar adelante una investigación educativa:

- **Dimensión ontológica:** la realidad se construye estudiando los fenómenos y los procesos, captando puntos de vista, reflexiones e interpretaciones subjetivas. La naturaleza de la realidad educativa es dinámica, construida y divergente.
- **Dimensión epistemológica:** la interacción humana constituye la fuente principal de datos. Los investigadores forman parte del escenario objeto de estudio, se implican y permanecen durante un amplio espacio de tiempo en él.
- **Dimensión metodológica:** uso de métodos y técnicas cualitativas que permiten conocer la realidad desde una perspectiva de “insider”, captando el significado particular que a cada hecho atribuyen los protagonistas.

Respecto a la metodología, es cualitativa. Esta metodología se caracteriza por ser holística, inductiva e idiográfica: la realidad se estudia globalmente sin fraccionarla (Sabariego, 2004). En relación con su objetivo principal, buscó describir y analizar cómo una política es diseñada e implementada mediante procesos formativos. Es decir, se pensó cómo un todo, como un proceso que persigue una finalidad: que la persona mayor adquiera las competencias para interactuar en la cultura digital.

Asimismo, esta investigación recogió las opiniones y posicionamientos de los participantes, ya que las consideró fundamentales para alcanzar sus objetivos. Para ello, se recolectó información clave sobre sus experiencias, opiniones e interpretaciones sobre los procesos que están viviendo (Martínez, 2007).

El método propuesto es el estudio de casos, que se inscribe dentro del paradigma cualitativo. Su propósito básico es describir situaciones y hechos, decir cómo son y cómo se manifiestan (Sabariego y Bisquerra, 2004). Busca comprender la particularidad del caso, con la intención de conocer cómo funcionan las partes y las relaciones entre ellas para formar un todo. Al respecto, es un estudio de caso con un propósito descriptivo, ya que pretendió identificar y describir los distintos factores que ejercen influencia en el fenómeno estudiado, es decir el PNID.

3.2.1. Técnicas de obtención de información

Se utilizaron estrategias cualitativas:

- **Análisis documental:** se analizaron informes técnicos, documentos normativos, estadísticos, temáticos, etc. El análisis documental sirvió para complementar, contrastar y validar información obtenida con las entrevistas.
- **Entrevistas:** se utilizaron para recabar información de primera mano sobre las personas y para contrastar o validar información. Las preguntas fueron planificadas con antelación (Martínez, 2007), en relación con los objetivos planteados y los perfiles de los participantes.

3.3. Interés

En la actualidad, si bien disponer de los medios tecnológicos y acceso a la red, así como contar con alfabetización digital básica son una necesidad, resultan insuficientes si el acceso y la formación no posibilitan el desarrollo de usos innovadores, su apropiación y nuevas experiencias de aprendizaje que faciliten la incorporación de nuevas competencias digitales.

La brecha digital se está definiendo por la capacidad de realizar operaciones complejas, moverse en distintas plataformas y aprovechar al máximo las posibilidades que ofrece la cultura digital. En este sentido, Dussel (2011) afirma que en la actualidad la brecha se genera entre usos más pobres y restringidos, y usos más ricos y relevantes. Hoy se requiere ser competente en el uso inteligente de las TIC y de las nuevas formas culturales que las acompañan (Area y Guarro, 2012).

El elevado número de personas mayores en Argentina que no disponen de acceso ni el conocimiento para poder utilizar de manera significativa las TIC es un motivo que reclama ser abordado. Por ello, se hace preciso diseñar propuestas formativas que promuevan usos más complejos y significativos de los medios digitales en personas mayores. La inclusión digital de este colectivo, además de un derecho, significa el acceso a múltiples beneficios. Es por ello, que la presente propuesta de investigación pretende aportar elementos de reflexión sobre las estrategias formativas de alfabetización digital implementadas por el Gobierno argentino.

IV. DESCRIPCIÓN DEL CASO

La presente investigación tomó como caso para su análisis el curso de alfabetización Digital del PNID que se lleva a cabo en el Centro Integrador Comunitario (CIC) del Barrio Centenario de la Ciudad de Bella Vista, Provincia de Corrientes, Argentina. La elección de este caso se realizó por la facilidad de acceso y la idoneidad de los participantes para alcanzar los objetivos propuestos.

Es importante aclarar que, si bien se ha mencionado que los Cursos se llevan adelante en los Puntos Digitales, la DINAPAM puede considerar realizar las clases en otro establecimiento si cumple con todos los requisitos solicitados. En este caso, el Área de Adultos Mayores de Corrientes (Unidad ejecutora) propuso desarrollarlo en un CIC.

Los CIC, pertenecientes al Ministerio de Desarrollo Social de la Nación, son espacios de integración comunitaria y su finalidad es mejorar la calidad de vida de las comunidades y promover el desarrollo local a partir de actividades recreativas, culturales, deportivas, educativas y acciones generadas en procesos de participación.

La Provincia de Corrientes, ubicada al noreste argentino, cuenta, según el censo 2010, con una población total de 992.595 habitantes (507.520 mujeres y 485.075 varones), de los cuales 112.049 son personas mayores (62.083 mujeres y 49.966 varones), es decir, el 11,2%. Se puede afirmar que la provincia tiene una estructura poblacional envejecida.

Otro dato aportado por el censo, respecto a la población en viviendas particulares por utilización de computadora, es el porcentaje de personas mayores que no utilizan la computadora: 88% (mujeres 86,9% y hombres 90,2%). Este porcentaje representa a un total de 98. 205 personas mayores.

Tabla 4

Población de 3 años y más en viviendas particulares por utilización de computadora.

| Población de 3 años y más en viviendas particulares | | Utilización de computadora | |
|---|----------------|----------------------------|---------------|
| | | Sí | No |
| Total: Personas Mayores | | | |
| 60-69 | 59,908 | 9,431 | 50,477 |
| 70-79 | 34,605 | 2,549 | 32,056 |
| 80 y más | 16,145 | 473 | 15,672 |
| Total | 110,658 | 12,453 | 98,205 |

Fuente: elaboración propia con datos del Censo Nacional de Población, Hogares y Viviendas 2010 (INDEC)

La experiencia seleccionada fue una de las primeras, ya que comenzó la capacitación de las personas mayores el día 27 de octubre del 2017 y el PNID fue presentado oficialmente el 25 de abril de 2016. Es importante aclarar que previo al comienzo, se deben realizar trámites administrativos que llevan aproximadamente 6 meses.

V. DESCRIPCIÓN DE LA RECOGIDA DE DATOS

Para la recolección de datos, teniendo en cuenta que es un estudio de caso con un propósito descriptivo, se optó por realizar entrevistas. El objetivo de las entrevistas, como técnica de recolección de datos, es recoger información precisa sobre aspectos subjetivos (Martínez, 2007).

El tipo de entrevista seleccionada fue la estructurada. En consecuencia, se realizaron una serie de preguntas de acuerdo con el perfil de cada participante. Para ello, se trabajó una plantilla de preguntas, claras, concretas, relacionadas entre sí y coherentes a los objetivos de estudio (Martínez, 2007) de las cuales se obtuvieron respuestas cerradas.

De las 30 entrevistas realizadas para la obtención de datos, 3 se realizaron telefónicamente. El resto por correo electrónico. Es importante aclarar que esta decisión fue consensuada con la Tutora, ya que, debido a mi lejanía con el caso seleccionado, no podía hacerlo de otra manera y ella me aconsejó que siga adelante utilizando estos medios para acceder a la información.

En el caso de las personas mayores, trabaje en conjunto con la Facilitadora Digital para establecer el modo más idóneo para hacerles llegar las preguntas. En este sentido, y teniendo en cuenta que en el curso formativo estaban trabajando en la Unidad de Word, decidí armar un archivo en este formato. La idea fue que aprovechen la resolución de la entrevista como una actividad de aprendizaje en el curso. Pienso que esta modalidad, finalmente fue innovadora ya que pusieron en práctica el aprendizaje recibido.

Posteriormente, cuando avanzaron hacia la unidad de correo electrónico y crearon su cuenta personal, enviaron por ese medio sus respuestas con el archivo Word adjunto. Aquí también se aprovechó el proceso de aprendizaje y la utilización de los conocimientos adquiridos para realizar la operación.

5.1. Perfiles de las personas entrevistadas

En este apartado, se presentan los datos de las personas entrevistadas. Conforme a los objetivos propuestos, se dividen en tres partes: (1) Institucional; (2) Territorial (se incluyen datos de las personas mayores asistentes al curso y del personal institucional. Para una mayor comprensión, se crearon tablas separadas); y (3) Especialistas.

Tabla 5

Datos de los responsables del diseño, implementación y seguimiento del PNID.

| Codificación | Género | Edad | Cargo | Institución | Formación | Años de experiencia en el tema |
|--------------|--------|---------|---------------|--|--|--------------------------------|
| P1 | Mujer | 54 años | Directora | Dirección Nacional de Políticas para Adultos Mayores | Magister en Gestión de Servicios Gerontológicos | 29 |
| P2 | Mujer | 55 años | Coordinadora | Dirección Nacional de Políticas para Adultos Mayores | Especialista en Educación de Adultos Mayores | 12 |
| P3 | Varón | 35 años | Técnico | Dirección Nacional de Políticas para Adultos Mayores | Especialista en Gerontología Comunitaria e Institucional | 10 |
| P4 | Mujer | 48 años | Subsecretaria | Secretaría de País Digital | Contadora Pública | 2 |

Fuente: Autoría propia

Tabla 6

Datos de las personas mayores asistentes al curso de formación entrevistadas

| Cod. | Género | Edad | Formación |
|------|--------|---------|--|
| P1 | Mujer | 80 años | Primario completo |
| P2 | Mujer | 78 años | Profesorado (superior no universitario) completo |
| P3 | Mujer | 68 años | Secundario completo |
| P4 | Mujer | 63 años | Primario completo |
| P5 | Varón | 65 años | Primario completo |
| P6 | Varón | 84 años | Secundario completo |
| P7 | Mujer | 61 años | Secundario completo |
| P8 | Mujer | 73 años | Profesorado (superior no universitario) completo |
| P9 | Mujer | 66 años | Primario Completo |
| P10 | Mujer | 70 años | Superior no universitario |
| P11 | Mujer | 73 años | Superior no universitario |

| | | | |
|-----|-------|---------|--|
| P12 | Mujer | 75 años | Primario Completo |
| P13 | Mujer | 68 años | Primario Incompleto |
| P14 | Mujer | 66 años | Profesorado (superior no universitario) completo |
| P15 | Mujer | 67 años | Secundario completo |
| P16 | Mujer | 61 años | Primario Incompleto |
| P17 | Mujer | 66 años | Secundario Incompleto |
| P18 | Mujer | 80 años | Profesorado (superior no universitario) completo |
| P19 | Mujer | 62 años | Primario Completo |

Fuente: Autoría propia

Tabla 7

Datos de los responsables de la implementación a nivel local del PNID.

| Cod. | Género | Edad | Cargo | Institución | Formación | Años de experiencia en el tema |
|------|--------|---------|----------------------|-------------------------------|---|--------------------------------|
| P1 | Mujer | 55 años | Coordinadora | Área de Adultos Mayores | Especialista en Gerontología | 15 |
| P2 | Mujer | 35 años | Facilitadora Digital | Centro Integrador Comunitario | Técnica en Comunicación y Psicología Social | 1 |

Fuente: Autoría propia

Tabla 8

Datos de los especialistas entrevistados.

| Cod. | Género | Edad | Cargo | Institución | Formación | Años de experiencia en el tema |
|------|--------|---------|--|--|--|--------------------------------|
| P1 | Mujer | 55 años | Presidenta | Asociación Latinoamericana de Gerontología Comunitaria | Médica y Magister en Gerontología | 27 |
| P2 | Varón | 52 años | Profesor | Universidad de Buenos Aires | Doctor en Psicología | 29 |
| P3 | Varón | 43 años | Técnico del Área de Tecnología Educativa y Educación a distancia | Universidad Nacional de Río Cuarto (UNRC) | Profesor en Ciencias de la Computación | 15 |
| P4 | Varón | 48 años | Profesor | Universidad de Barcelona | Doctor en Psicología | 25 |
| P5 | Varón | 47 años | Profesor | Universidad CEU San Pablo | Doctor en CC. Información y en Derecho | 20 |

Fuente: Autoría propia

VI. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

En el presente apartado se procedió al análisis de las 30 entrevistas realizadas. La presentación de los resultados se estructura, conforme a los objetivos de la investigación y a las preguntas que la guiaron, en 3 partes:

- **Institucional:** referido a la concepción, diseño y elementos claves del PNID. Incluye el resultado de 4 entrevistas.
- **Territorial:** relacionada a la implementación del PNID en territorio y a la voz de las personas mayores que participan en el mismo. Incluye el resultado de 19 entrevistas a los asistentes al curso y 2 a los responsables institucionales, bajo el subapartado territorial-institucional.
- **Especialistas:** centrada en la visión de especialistas sobre la alfabetización digital de personas mayores, los retos y desafíos de las Instituciones que trabajan para favorecer la inclusión digital de este colectivo y la relación entre las personas mayores y el uso de las tecnologías. Incluye el resultado de 5 entrevistas a expertos de Argentina y España sobre la temática.

Respecto al análisis cualitativo, se extrajo información de los datos recolectados a partir de los propuestos en el estudio. En primer lugar, se organizaron las respuestas obtenidas mediante un proceso de segmentación, con relación a las áreas de interés y posteriormente la transcripción de las entrevistas realizadas telefónicamente.

En segundo lugar, se efectuó el análisis de la información a partir de primeras lecturas y posteriormente se realizó una reducción de datos con el objetivo de extraer información clave para poder comprender el caso estudiado en su integralidad.

A continuación, se presentan en 4 tablas los principales hallazgos de la investigación. Posteriormente, se hace una descripción más detallada con los temas abordados:

Tabla 9
Principales hallazgos a nivel Institucional

| I. Institucional |
|--|
| <p>_ El PNID surge como el resultado de: (1) datos cuantitativos sobre el uso de computadoras y teléfonos móviles; (2) trabajo cooperativo entre organismos responsables de las políticas gerontológicas y las organizaciones de personas mayores; y (3) del trabajo territorial de los técnicos.</p> <p>_ El Programa se implementa mediante un curso de alfabetización digital de carácter introductorio en donde se promueven competencias instrumentales, tales como el dominio técnico de la computadora y el teléfono móvil, sus procedimientos lógicos de uso y la adquisición del conocimiento práctico y habilidades para el uso del hardware y del software.</p> <p>_ El diseño pedagógico está a cargo del equipo técnico y la coordinadora del área, y es supervisado por la directora. Los contenidos son creados a partir de las necesidades específicas de los participantes.</p> <p>_ El PNID está atravesado por una visión gerontológica del aprendizaje que contempla en todo su proceso las particularidades del aprendizaje de las personas mayores. En su fase de implementación, el facilitador es el encargado de adaptar los contenidos a las particulares locales, teniendo en cuenta factores contextuales, de aprendizaje, cognitivos, etc. El tiempo de duración de las clases está pensada para que el nivel de atención del alumno no decaiga, por ello se trabajan sesiones de una hora y media. En cuanto al acceso a la computadora, si bien cada alumno dispone de un ordenador, se trabajan actividades en pareja y grupales que promueven el aprendizaje cooperativo.</p> <p>_ Respecto a los factores que inciden en la exclusión digital, los participantes coinciden en dos factores predominantes: cuestiones generacionales, relacionadas al momento histórico de la aparición de las tecnologías digitales y la falta del acceso, relacionado al factor socioeconómico</p> <p>_ En cuanto a los retos de las políticas públicas digitales para este sector, no se evidencia una dirección concreta, ni un plan a largo plazo.</p> |

Fuente: Autoría propia

Tabla 10
Principales hallazgos a nivel Institucional (territorial -institucional)

| 2. Territorial-Institucional |
|---|
| 2.1. Institucional |
| <p>_ En cuanto a la importancia de aprender el uso de las TIC e internet por las personas mayores las participantes coinciden en que es una necesidad para la integración social de este colectivo. Respecto a los beneficios que supone el aprendizaje de las TIC, se destaca el poder comunicarse, entretenerse, el acceso laboral y a espacios formativos. Asimismo, refieren al desarrollo individual y social, al aumento de la autonomía y la mejora en su calidad de vida.</p> <p>_ Los Factores que inciden en la exclusión digital de las personas mayores según las participantes son tres: económicos, generacional y falta de conocimiento. En cuanto a los retos de las políticas públicas digitales para personas mayores, coinciden en la necesidad de promover diseños más focalizados, en relación sus necesidades y en los beneficios que están puedan suponer. Por otra parte, refieren al alcance, ya que no abarcan a todas las personas de este colectivo.</p> |

Fuente: Autoría propia

Tabla 11
Principales hallazgos a nivel Territorial (territorial -institucional)

| 2. Territorial-Institucional |
|---|
| 2.2. Territorial |
| <p>_ Las motivaciones de las personas mayores para realizar el curso se relacionan principalmente con la necesidad de sentirse incluidos en la sociedad actual. Además, destacan la posibilidad de comunicarse e informarse mediante las TIC.</p> <p>_ Respecto a la posesión de computadora y acceso a internet en la vivienda, de los 19 participantes, 13 cuentan con una computadora en su casa y 12 tienen acceso a internet. Para aquellos que disponen computadora en su casa, 6 no la utilizan por falta de conocimientos, 4 personas la usan para practicar y realizar tareas inherentes al curso y los 3 restantes, para navegar por internet, informarse y comunicarse por las redes sociales. De ellas, una menciona que la usa para entretenerse. Respecto al uso del teléfono móvil, lo utilizan fundamentalmente para comunicarse con sus familiares y amigos (llamadas telefónicas, SMS y WhatsApp) y acceder a las redes sociales. Aquellos que no disponen de smartphone, lo utilizan para comunicarse, mediante SMS y llamados.</p> <p>_ Los participantes consideran que saber utilizar las TIC les posibilita buscar información, comunicarse, aprender y estar actualizados. Todos los participantes consideran la posibilidad de seguir aprendiendo una vez finalizado el curso. Esto evidencia que las personas mayores tienen interés por seguir aprendiendo y que el deseo de aprendizaje no disminuye a medida que se envejece. De hecho, 14 participantes afirman que realizarían un curso de formación virtual. Otro dato interesante, es que, de los 19 participantes, solo uno realiza trámites administrativos a través de internet (seguridad social y obra social). Lo interesante de algunas respuestas, es que dejan abierta la posibilidad de realizarlos una vez que dispongan del conocimiento necesario. Al respecto, ninguno de los participantes hace referencia al “miedo” o a la “desconfianza” para efectuar este tipo de operaciones.</p> <p>_ Respecto a los aspectos motivaciones, 9 personas asisten a estas capacitaciones con el objetivo de aprender y adquirir nuevos conocimientos. Los Cursos implementados por el Estado, en muchos casos, son el único medio de aprendizaje sobre las TIC para este colectivo. En este sentido, todos destacan que es oportuno que el Estado garantice y promueva estos cursos.</p> |

Fuente: Autoría propia

Tabla 12

Principales hallazgos a partir de las respuestas de los Especialistas

3. Especialistas

_ Los entrevistados coinciden en la importancia del aprendizaje de las TIC e internet ya que es un **medio para la inclusión social, que facilita el conocimiento para acceder espacios informativos, comunicativos y formativos**. Por otra parte, consideran que los beneficios del aprendizaje de las TIC son múltiples: **integración social, fomento de las relaciones vinculares, beneficios a nivel cognitivo, estimulación de la memoria, fomento de la autonomía e independencia, autorrealización personal e incremento de la sociabilidad, la posibilidad de insertarse en el mercado de consumo a través de internet y acceso a los servicios y trámites administrativos**.

_ Los cursos deben ser **espacios reflexivos, de intercambio, más allá del aprendizaje instrumental** de los equipos e internet. Es clave estimular la mirada crítica sobre lo que se está consumiendo y lo que se está haciendo. Se destaca también la necesidad de que cada persona mayor que asista al curso cuente con su propio equipo y el uso de software libre, para no limitar el aprendizaje a uno puntual.

Los entrevistados consideran **fundamental que el Estado promueva espacios de aprendizaje ya que hay muchas personas que quedan fuera del sistema, marginados y excluidos por el desconocimiento de las tecnologías que se utilizan en la actualidad**.

_ El desafío más importante de las políticas públicas, según los entrevistados, es **garantizar el acceso equitativo y universal de las TIC a las personas mayores**. Por otra parte, respecto a los planes formativos, proponen la necesidad de **diseñar estrategias de mayor impacto y alcance para la población mayor**. Además, se plantea la necesidad de construir colectivamente los planes de formación entre todas las Instituciones que están trabajando por la inclusión digital de las personas mayores y sumar a este colectivo en el diseño de estas, a partir de sus necesidades. **Un trabajo colaborativo para aprovechar los años de trabajos previos, ver debilidades y fortalezas y diseñar proyectos y propuestas innovadoras e inclusivas, de mayor impacto**.

Fuente: Autoría propia

6.1. INSTITUCIONAL

Con el fin de comprender la política en profundidad, sus elementos y la visión del tema, se decidió entrevistar a la Directora Nacional de Políticas para Adultos Mayores, a la Coordinadora del Área de Educación, Cultura y Comunicación Comunitarias de Personas Mayores, al responsable del área que lleva adelante el PNID, a un Técnico profesional y a la Subsecretaria de País Digital del Ministerio de Modernización.

Programa Nacional de Inclusión Digital y Acceso a Nuevas Tecnologías para Personas Mayores (PNID)

Según los resultados de las entrevistas, la creación del PNID no surge cómo una demanda directa del colectivo de mayores, sino como resultado de diversos factores. En primer lugar, cuantitativos. Por un lado, relacionados con datos del Censo 2010 del INDEC, que evidencian el escaso uso de computadoras por parte del colectivo de mayores y el incremento de la brecha generacional conforme aumenta la edad. Por el otro, datos de la Encuesta Nacional sobre Calidad de Vida de Adultos Mayores realizada por el INDEC en el año 2012.

En segundo lugar, surge del encuentro de los organismos responsables de las políticas gerontológicas a nivel Nacional y Provincial, y de las organizaciones de Personas Mayores que se reúnen una vez por año en el Consejo Federal². Durante las jornadas del Consejo se establecen las necesidades prioritarias del sector y los mecanismos para llevarlas a cabo. La falta de acceso y uso a las TIC es un tema frecuente.

En tercer lugar, de los técnicos y su trabajo en territorio con las organizaciones de personas mayores: *“Si bien las personas mayores no demandan este programa, al existir la oferta es una de las acciones más buscadas”* (P1).

“En los Concejos Federales, frecuentemente aparece la educación de adultos mayores como un imperativo a profundizar, especialmente en la modalidad virtual; para cumplir con un deseo y con una necesidad de las organizaciones de personas mayores, quienes suelen requerir financiamiento de cursos y de computadoras” (P2).

“Si bien hay una demanda cada vez mayor de acceso al aprendizaje de las TIC y se solicita este tipo de curso, no surge de la demanda puntual de los mayores, sino que es más una propuesta política a una lectura coyuntural” (P3).

En cuanto al plan formativo, *“el diseño pedagógico se realiza desde el área de Educación, Cultura y Comunicación Comunitarias de Personas Mayores, por la formación específica del equipo técnico de la misma. Luego pasa por la aprobación de la Directora Nacional”* (P2).

² Espacio consultivo y representativo de las personas mayores ante las organizaciones e instituciones municipales, provinciales y nacionales para la definición, aplicación y seguimiento de las políticas sociales (Roqué y Fassio, 2012).

Es importante resaltar que el plan formativo está atravesado por una visión gerontológica del aprendizaje. En este sentido, *“el diseño de un plan formativo para personas mayores debe contar con la consideración de que los destinatarios son personas que eligen estudiar para cumplir con un deseo o con una necesidad que pudo haber existido durante mucho tiempo o puede ser una inquietud del presente, pero en todo caso, siempre motivada por un impulso de autorrealización”* (P2).

El contenido utilizado en el PNID es elaborado por los técnicos, expertos en la materia, y posteriormente es revisado por la coordinadora y finalmente por la directora. Durante el proceso de producción del material original, se realizan reuniones de intercambios e investigaciones grupales para la búsqueda de información actualizada y referencias de programas exitosos, que se ajusten a las necesidades locales.

Asimismo, el plan formativo está fundamentado desde *“la gerontología educativa crítica, base sobre la que hemos construido el plan formativo de alfabetización digital, representa la determinación de cambiar las actitudes sociales que condicionan a las personas mayores en los estereotipos restrictivos y desvalorizantes”* (P2).

Respecto a las competencias, se hace hincapié en la digital, relacionada a la dimensión instrumental: *“Estamos convencidos que en una primera instancia lo más importante es incorporar herramientas digitales como contenidos de aprendizaje, poder afianzar el uso instrumental de la computadora, poder confiar en las destrezas de las personas mayores y después pensar en equiparlas”* (P1).

“Los planes formativos deben promover el acercamiento a las bases de la alfabetización digital, comenzando por el replanteo de lo que significa comunicarse mediante tecnologías y continuando por la planificación de objetivos de real alcance por parte del grupo” (P2).

Entre las fortalezas que destacan, además de la posibilidad de promover la inclusión digital inicial del colectivo de mayores, coinciden en la concepción gerontológica en todos los elementos que conforman el Programa, lo que significa que todo está pensando a partir de las particularidades del colectivo. Asimismo, subrayan la capacitación del facilitador digital, cuyo objetivo principal es que la persona adquiera los conocimientos básicos de gerontología y de educación de personas mayores.

“Es posible destacar dos fortalezas: la capacitación en línea del facilitador o docente en informática y el material elaborado para las personas mayores. El material de estudio para las personas mayores cuenta con la gradualidad de contenidos necesarios para aprender el paso a paso del manejo de la computadora con la particularidad de tener actividades que refieren a artículos de la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores” (P2).

“Es un programa que es bien adecuado a las personas mayores, ha sido pensado para este grupo etario, con contenidos progresivos, con la posibilidad de un aprendizaje más integral, que no es tan específico y direccionado. Parte desde un desconocimiento, para ir avanzando mediante los contenidos a nuevos aprendizajes” (P3).

Otro de los temas refería a sí las personas que finalizan el curso están preparadas para hacer frente a los desafíos de la sociedad digital del siglo XXI. Las respuestas dejaron en claro que el PNID es de carácter introductorio y por lo tanto brinda conocimientos básicos para un primer acercamiento a las herramientas informáticas.

“Pienso que la alfabetización digital es un proceso continuo, y el PNID ofrece un primer acercamiento y la posibilidad de perder el miedo, de empoderarse, de sentir que uno puede. Pero no hay que olvidarse que esto es un aprendizaje permanente” (P1).

“Están preparadas para comprender que hay nuevas formas de comunicación y circulación de información y conocimientos. El curso es básico y al finalizarlo los alumnos pueden realizar prácticas acotadas de elaboración y respuesta de comunicaciones y búsquedas de información” (P2).

La importancia de aprender el uso de las TIC e internet

Los entrevistados consideran que es de vital importancia el aprendizaje de las TIC y su uso, ya que, las personas mayores como ciudadanos y miembros activos de la sociedad actual, en donde las tecnologías son utilizadas en distintas actividades, no pueden quedar excluidos por desconocimiento. En este punto, consideran que el Estado es el responsable de garantizar y hacer los esfuerzos pertinentes para que las personas mayores tengan el conocimiento y las habilidades necesarias para el uso de las TIC.

“Es la manera en que se incluyen en el sistema social para ser participantes activos de su comunidad. Las tecnologías irrumpieron en el escenario educativo a lo largo de

todas las etapas vitales, por lo que considerar a las personas mayores también como consumidores de tecnologías es la consecuencia lógica de su pertenencia a la sociedad” (P2).

“Las sociedades avanzan y las nuevas tecnologías son una herramienta para acceder a la información, comunicarse y resolver cuestiones diarias. Esto vuelve a las tecnologías una herramienta de inclusión, que, si se desconocen, imposibilitan su aprovechamiento y su potencia, generando la marginación de ciertos colectivos” (P4).

Factores que inciden en la exclusión digital de las personas mayores

Los participantes coinciden en dos factores predominantes: cuestiones generacionales, relacionadas al momento histórico de la aparición de las TIC, lo cual significa un conocimiento nuevo que debe aprenderse. Por otra parte, la cuestión del acceso, relacionado al factor socioeconómico. Es decir, la capacidad adquisitiva de las personas mayores para comprar un dispositivo o acceder al pago de los servicios de internet. Asimismo, una entrevistada hace referencia a cuestiones motivacionales, cognitivas, sensoriales y motrices.

“Principalmente los económicos. En los países latinoamericanos con necesidades básicas insatisfechas, la prioridad está enfocada en la garantía de los derechos humanos prioritarios de las personas mayores, como son el derecho a la vida, a la salud, a la vivienda. El derecho a la Educación hoy en la Argentina, con un gobierno neoliberal, no es una prioridad gubernamental” (P2).

“Existen desde variables sociodemográficas, motivacionales, experiencia de vida, hasta dificultades relacionadas con la edad (cognitivas, sensoriales, motrices). Es importante comprender que las personas mayores crecieron en una época distinta y que no solo deben adaptarse a los cambios de la edad, sino a las nuevas tecnologías en un mundo que va más rápido de lo que ellos están acostumbrados” (P4).

Retos de las políticas públicas digitales para personas mayores

En cuanto a los retos, las respuestas son variadas. No ofrecen una dirección concreta, ni un plan a largo plazo desde las políticas estatales. Así, uno de los desafíos es seguir fortaleciendo el PNID, que es una línea de acción introductoria. Por otra parte,

garantizar el acceso a las TIC mediante políticas socioeconómicas, y promover espacios de aprendizaje relacionados a la utilización de Internet como medio de acceso a trámites administrativos. En este sentido, el criterio es unificar políticas que apunten a una misma dirección y que no sea el Estado que genere la exclusión.

“Los retos que hay que enfrentar para vencer la exclusión digital de personas mayores, son algunos de los que estamos enfrentando en la actualidad y están relacionados con las limitaciones motivacionales, funcionales y económicas. Debemos superar esas barreras para lograr una mayor inclusión digital de los mayores” (P4).

“En la actualidad se tiende a la digitalización de los servicios, situación que avanza más rápido que la capacitación de las personas mayores para poder llevar adelante esta operación. Ahí se produce un desfasaje. Lo que pretende ser una política de avanzada de digitalización deja afuera a muchos colectivos que no tienen el conocimiento para hacerlo y marca dos direcciones opuestas de políticas. Esto es uno de los retos fundamentales. En segundo lugar, garantizar el acceso a los dispositivos digitales y al conocimiento para usarlos y de esta manera poder garantizar una efectiva inclusión de los 7 millones de personas mayores que existen en nuestro país” (P3).

6.2. INSTITUCIONAL - TERRITORIAL

Con el objetivo de abordar la implementación del PNID en territorio se incluye, en la primera parte de este apartado, la información obtenida de las entrevistas realizadas a la Coordinadora del Área de Adultos Mayores del Ministerio de Desarrollo Social de la Provincia de Corrientes y a la Facilitadora Digital del Curso. Posteriormente, se lleva adelante el análisis de la información brindada en las entrevistas por las 19³ personas mayores que asisten al Curso Formativo de alfabetización Digital.

6.2.1. INSTITUCIONAL

La importancia de aprender el uso de las TIC e internet por las personas mayores

Las participantes coinciden en que en la actualidad es una necesidad social para que las personas de este colectivo estén integradas. Respecto a los beneficios que supone el aprendizaje de las TIC, destacan el poder comunicarse con sus familiares, el entretenimiento, el acceso laboral y a espacios de formación. Asimismo, refieren al

³ Si bien el Curso está dirigido a 20 personas, por motivos personales una persona mayor se vio obligada a dejar el curso.

desarrollo individual y social, al aumento de la autonomía y la mejora en su calidad de vida con herramientas que les permiten interactuar en la sociedad actual.

“Las TIC permiten al mayor aumentar su desarrollo individual y social, así como optimizar su calidad de vida desde los puntos de vista técnico, económico, político y cultural. Las actividades intelectuales apoyan y aumentan la autonomía” (P1).

“El beneficio es que ayuda a superar el miedo, la soledad y el aislamiento. En el ciberespacio aumenta su posibilidad de interactuar. También ayuda a sentirse incluidos socialmente, en este caso, a través del uso de la tecnología” (P2).

Factores que inciden en la exclusión digital de las personas mayores

Las participantes refieren a tres factores: económicos, generacional y falta de conocimiento: *“Los factores que inciden en la exclusión digital de las personas mayores pueden ser la edad, el analfabetismo y la pobreza” (P2).*

Las Competencias en los planes formativos

Respecto a las competencias que se deben promover, se hace hincapié en la informacional y digital, relacionada fundamentalmente a la dimensión instrumental (Area y Guarro, 2012) y a la competencia técnica:

“Desarrollar programas formativos meramente instrumentales, centrados más en el aprendizaje del uso de las herramientas tecnológicas y sus necesidades” (P1).

Retos de las Políticas Públicas digitales para personas mayores

Las participantes coinciden en que los retos son, en primer lugar, diseñar las políticas en base a las necesidades concretas de las personas mayores, y, por otra parte, refieren al alcance de las políticas, ya que actualmente no llegan a todas las personas. Esto evidencia que las acciones políticas- no solo las digitales- inciden en la integralidad de la persona mayor y que no deben pensarse de forma aislada, ya que, si bien se pueden pensar espacios de formación gratuitos, si no hay una continuidad con otros espacios de formación o no se brinda la posibilidad económica de acceder a las TIC, las personas mayores quedan estancadas y siguen excluidas. Además, la creación de espacios

formativos deja de ser prioridad si no hay otras necesidades cubiertas: jubilaciones dignas, servicios de calidad, acceso a la vivienda, acceso a la salud, etc.

“Muchos de los mayores, por ejemplo, viven solos, otros con alguna discapacidad, así como hay otros que gozan de buenas condiciones económicas y de bienestar familiar, lo que preocupa son las personas que atraviesan por situaciones de desigualdad, discriminación, exclusión o viven en condiciones de vida muy precarios” (P1).

6.2.2 TERRITORIAL

Perfiles de las personas mayores

En primer lugar, respecto a la tipología del alumnado, las mujeres representan el grupo mayoritario con un total de 17 participantes. Un número significativo respecto a los varones que solamente son 2. Otro dato interesante es el promedio de edad del curso: 70 años. Se destaca la presencia de un varón de 84 años, la edad más alta del curso. En cuanto al nivel de estudios alcanzados, 6 finalizaron el primario y 2 no, 4 terminaron los estudios secundarios y 1 no y finalmente 7 finalizaron estudios superiores no universitarios, de los cuáles 4 son profesores.

Motivaciones personales para realizar un curso de alfabetización digital

A partir de las respuestas, se desprende que las motivaciones para llevar adelante este tipo de curso se relacionan principalmente con la necesidad de sentirse incluidos en la sociedad actual. En este sentido, se destacan la posibilidad de comunicarse e informarse mediante las TIC. Teniendo en cuenta que es un curso introductorio y que la gran mayoría de los participantes lo inicia sin conocimiento alguno, varios participantes destacan que la motivación principal es aprender el uso de la computadora e internet.

“Decidí realizar este curso de alfabetización digital para poder desempeñarme normalmente en el mundo de la tecnología” (P2).

“Yo decidí estudiar computación porque quiero aprender a usar la computadora y los celulares modernos” (P3).

“La determinación de comenzar este curso es por la necesidad de estar comunicado por que en esta etapa de la informática todo se desarrolla a través de ella, las personas mayores como yo tenemos muchos problemas por nuestra formación” (P5).

“Decidí realizar un curso de alfabetización digital para dejar de ser una analfabeta informática” (P10).

Propiedad de Computadora y acceso a internet en la vivienda

De los 19 participantes, 13 cuentan con una computadora en su casa y 12 tienen acceso a internet. Por otra parte, 12 cuentan con acceso a internet en su hogar y 7 no.

Uso de las TIC

Para aquellos que disponen computadora en su casa, 5 no la utilizan por falta de conocimientos. Por otra parte, 4 personas la usan para practicar y realizar tareas inherentes al Curso Formativo. Los 3 restantes, para navegar por internet, informarse y comunicarse por las redes sociales. De ellas, una menciona que la usa para entretenerse.

Respecto al uso del teléfono móvil, lo utilizan fundamentalmente para comunicarse con sus familiares y amigos (llamadas, SMS y WhatsApp) y acceder a las redes sociales. Aquellos que no disponen de smartphone, lo utilizan para comunicarse, mediante SMS y llamados.

“No utilizo la computadora aún porque recién estoy conociendo las maravillas de la tecnología digital” (P2).

“En este momento la uso poco y nada por mi falta de conocimiento” (P5).

“Dispongo computadora, pero como no tenía conocimiento no la podía utilizar” (P7).

“La computadora la utilizo para comunicarme por Facebook, leer las noticias y para jugar al solitario” (P14).

Importancia de aprender a usar la computadora e internet

Sobre este punto, hay coincidencias transversales en todos los participantes. Refieren que saber utilizar las TIC implica estar incluidos en la sociedad actual. Por otra parte, lo consideran importante para buscar información, comunicarse, aprender y estar actualizados.

“Considero muy importante aprender a utilizar la tecnología para no quedar excluidos del mundo en que vivimos” (P2).

“Tengo el celular nuevo y quiero aprender a utilizar las redes como WhatsApp, Messenger, etc., también para buscar algo de mi interés” (P3).

“Al no tener los diarios las noticias locales, nacionales y del mundo es la manera de estar informada, además, me conecto con parientes, hijos, veo fotos al instante” (P8).

“Considero importante aprender a usar la computadora e internet por múltiples motivos: como estar comunicada, informada, capacitada, actualizada” (P10).

Red vincular para el aprendizaje del uso de la computadora e internet

Para esta investigación era importante conocer de qué manera los participantes acceden al aprendizaje del uso de la computadora e Internet, más allá del curso. A partir de las respuestas, se destaca la importancia de estos Cursos formativos ya que la mitad de los participantes no dispone de otro medio. El resto cuenta con ayuda de familiares.

“El único medio para capacitarse en las tecnologías digitales es el curso” (P1).

“Si mis nietos y mi hija me ayudan y me enseñan” (P3).

Posibilidades de seguir aprendiendo más sobre el uso de las TIC

Todos los participantes consideran la posibilidad de seguir aprendiendo una vez finalizado el curso. Esto evidencia que las personas mayores tienen interés por seguir aprendiendo y que el deseo de aprendizaje no disminuye a medida que se envejece.

“Para mí sería un gran placer seguir aprendiendo” (P2).

“Pienso seguir aprendiendo más sobre el uso de las tecnologías para lo cual me permito sugerir el dictado de un curso de profundización” (P10).

“Siempre que tenga oportunidad lo haré” (P12).

“Si hay otros cursos más avanzados me gustaría, es muy buena la tecnología” (P17).

Trámites administrativos a través de internet

De los 19 participantes, solo uno realiza trámites administrativos a través de internet (seguridad social y obra social). Lo interesante de algunas respuestas, es que dejan abierta la posibilidad de realizarlos una vez que dispongan del conocimiento necesario.

Al respecto, ninguno de los participantes hace referencia al “miedo” o a la “desconfianza” para efectuar este tipo de operaciones.

“Por el momento aún no los realizo, pero sí sé que más adelante lo empleare” (P2).

“No realizo ningún trámite a través de la PC por mi falta de conocimiento y eso me limita mucho para realizar mis actividades diarias” (P5).

“Es una aspiración efectuar trámites administrativos” (P10).

Principales motivos para asistir a este tipo de capacitaciones

En cuanto a los aspectos motivacionales, 9 personas asisten a estas capacitaciones con el objetivo de aprender y adquirir nuevos conocimientos. Hay una respuesta muy interesante para analizar: *“El principal motivo es salir de mi casa, aprender más, recordar, descubrir cosas y estar con personas de mi edad” (P15).* De esta respuesta se desprende la importancia de estas capacitaciones presenciales ya que evitan el aislamiento y fomentan los vínculos y las relaciones sociales entre pares, así como el aprendizaje y se estimula la capacidad de descubrimiento.

“Los principales motivos para estas capacitaciones son seguir aprendiendo sobre todo a mi edad y no quedar fuera del sistema” (P11).

“El querer aprender y aprovechar lo que la sociedad te brinda” (P12).

La importancia de los cursos formativos brindados por el Estado Nacional

Cómo se ha visto, en muchos casos los cursos implementados por el Estado son el único medio de aprendizaje sobre las TIC para este colectivo. Todos destacan que es oportuno que el Estado garantice estos espacios. Algunos entrevistados, afirman que nunca tuvieron la posibilidad de realizar este tipo de capacitaciones y de ahí su importancia. Otros refieren que a nivel personal fomenta la autoestima y que los entusiasma sentirse considerados en las políticas públicas. Otros, lo entienden como un Derecho.

“Considero muy importante que el Estado Nacional realice estos cursos ya que los mayores son personas comunes e importantes y tienen el derecho de estar actualizados para poder desempeñarse normalmente en el mundo de la tecnología” (P2).

“Porque es bueno que aquellas personas que no tuvieron la oportunidad de aprender lo puedan hacer ahora” (P3).

“Considero Oportuno e Importante que el Estado Nacional impulse Cursos de alfabetización digital para personas mayores porque acordándose de nosotros nos levanta la AUTOESTIMA, muy importante para sentirnos útiles” (P8).

“Considero oportuno y necesario que no solo El Estado Nacional impulse cursos de alfabetización digital para personas mayores también lo deberían hacer los Estados Provinciales y Municipales porque es un derecho de la tercera edad” (P10).

Curso de formación virtual

Este punto refiere a la posibilidad de realizar un curso de formación virtual. De los participantes, 14 afirman que realizaría un curso virtual. Si bien en sus respuestas hacen algunas aclaraciones referidas a la falta de conocimiento y en un caso al coste elevado de internet, se muestran receptivos a realizar este tipo de experiencia. De los 5 restantes, 2 se ven imposibilitados por la falta de computadora e internet en su hogar.

“Si para estudiar cocina porque me facilita desde mi casa” (P3).

“Una vez terminado este curso e incorpore los conocimientos necesarios, si me gustaría realizar dicho curso, es una muy buena oportunidad de acceder a más conocimiento desde una terminal de PC” (P5).

“A mi resultaría mejor con la presencia del profesor porque si tengo algunas dudas esta para orientarnos y ayudar hasta estar más segura” (P7).

“Si lo realizaría, ya que lo considero cómodo, pues puedo manejar mis tiempos” (P14).

6.3. ESPECIALISTAS

Este apartado está centrado en la visión de expertos sobre temas como la alfabetización digital de personas mayores, el diseño de políticas gerontológicas, los retos y desafíos de las instituciones que trabajan para la inclusión digital de este colectivo y la relación entre las personas mayores y el uso de las tecnologías.

La importancia de aprender el uso de las TIC e internet por las personas mayores

Los participantes coinciden en la importancia del aprendizaje de las TIC e internet como un medio para la inclusión social, considerando que estas herramientas son cada vez más comunes en las actividades de las personas mayores, situación que se irá incrementando en el futuro. Por otra parte, coinciden en los usos de las TIC como herramientas para que puedan informarse, comunicarse y formarse.

“En la actualidad uno de los principales medios de información y comunicación es internet y las redes sociales. Para estar actualizado en noticias u otra información internet juega un rol preponderante. Para comunicarse con familiares, amigos o vecinos, las redes sociales hoy son un medio muy eficaz. Las personas mayores no pueden estar ajena de estos avances tecnológico” (P1).

“Son herramientas que permiten acceder a múltiples servicios, productos y formas de comunicarse cada vez más comunes. Ignorarlos es cerrar posibilidades” (P4).

Beneficios del aprendizaje de las TIC

Los entrevistados coinciden en que los beneficios son múltiples. El principal es la integración social. En segundo lugar, destacan la importancia vincular, el poder comunicarse de igual manera con sus seres queridos, sin exclusión por la edad ni falta de conocimiento.

Por otra parte, señalan beneficios a nivel cognitivo, como la estimulación de la memoria, el fomento de su autonomía e independencia, la autorrealización personal e incremento de la sociabilidad. Asimismo, se menciona la inserción en el mercado de consumo a través de internet y al acceso a los servicios y trámites administrativos.

“Las tecnológicas mantienen las redes familiares, los amigos, la pareja, evitan la exclusión, permite ampliar las redes de amigos, incluso en otros países. No se quedan fuera del mercado de consumo, algo fundamental en un mercado que cada vez ofrece más cosas por internet. Les permite disfrutar de actividades de esparcimiento como ver películas online, o culturales a través de museos online, etc. La salud también se ve beneficiada, muchos juegos de memoria para evitar el deterioro cognitivo se aplican desde una Tablet, PC o celular. Fortalece su autoestima, y su independencia” (P1).

“Hoy tenemos evidencia empírica acerca de la conveniencia que tienen las TIC. La primera, a nivel cognitivo. El uso de la tecnología mejora cognitivamente a una persona. Por otra parte, el uso de las redes sociales ha mostrado el incremento de la sociabilidad y el uso de la computadora y el móvil tiene otro beneficio que tiene que ver con la sensación de potencia que puede tener un sujeto, de poder actualizarse y aprender cosas nuevas. Las evidencias muestran que es altamente beneficioso” (P2).

“Múltiples. En primer lugar, se trata de tener acceso a los servicios, productos y relaciones. En segundo lugar, supongo que es una forma de estar activo que podría tener ciertos beneficios cognitivos y de creación y sostenimiento de redes sociales. Por último, y de forma genérica, supone un ‘estar en el mundo’, un ‘estar al día’ que contradice los estereotipos tradicionales de la vejez” (P4).

Factores y dificultades que inciden en la exclusión digital de las personas mayores

Los factores que dificultan el acceso a las TIC y generan exclusión digital son múltiples. Por un lado, factores intrínsecos, tales como el miedo, la baja autoestima, la tecnofobia o la inseguridad para acceder a un nuevo conocimiento, pensando en que no van a poder aprender a manejar las TIC. Por otro lado, factores extrínsecos, como la falta de política pública y factores económicos que impiden el acceso a la compra de los equipos necesarios y a internet.

“Las personas mayores tienen dificultades en el acercamiento a un lenguaje que lo encuentran desconocido, a un sistema de señales e imágenes que no son claras y donde la sensación de peligro que hay de que algo falle o no lo puedan manejar es muy alta. Es por ello, que antes de aprender, hay que conversar sobre este tema con ellos, sobre los impedimentos que puedan sentir y todos los sentimientos de falta de eficacia” (P2).

“Es un tipo de tecnología nueva para las generaciones mayores, y que puede requerir un cierto esfuerzo (cada vez menor) para su adopción. Hay ciertas actitudes tecnófobas (‘yo ya soy muy mayor’, ‘yo ya no puedo’) que no benefician. En precio alto en algunos casos y simplemente el sentir que no se necesita de la tecnología para desarrollar una vida satisfactoria también pueden ser otros factores” (P4).

“Pueden sintetizarse en tres grupos de obstáculos. El primero, vinculado con la idea de ansiedad tecnológica y el bloqueo para usar las TIC. El segundo es de tipo personal,

influenciado bien por su desconocimiento de las TIC o por problemas físicos o falta de formación para su uso. Por último, y el principal, es que no están familiarizados con su uso, pues su generalización les pilló mayores” (P5).

Conocimientos, habilidades y competencias

En cuanto a los conocimientos, habilidades y competencias que deben facilitar los cursos formativos, todos coinciden en que los cursos deben fomentar el conocimiento significativo, que sea útil para la persona mayor, en una instancia introductoria. Posteriormente, y luego de apropiarse de estos primeros conocimientos, la persona mayor irá generando su propio camino en el uso de Internet y las TIC.

Por otra parte, los cursos deben generar espacios reflexivos, de intercambio, más allá del aprendizaje instrumental de los equipos e internet. Es clave estimular la mirada crítica sobre lo que se está consumiendo y lo que se está haciendo. Se destaca también la necesidad de que cada persona mayor que asista al curso cuente con su propio equipo y el uso de software libre, para no limitar el aprendizaje de uno puntual.

“En primer lugar, se debe facilitar el acceso a un equipo propio, de esa forma restamos el problema para compartir con otros. No hay nada mejor que tener la tecnología y configurar el software accesible. Para hablar de habilidades y competencias ya entramos en un tema más complejo. Sin lugar a duda es más claro lo que No es conveniente hacer y de allí pensar en que debemos enseñar” (P3).

“La tecnología debe aprenderse no por ella misma, sino como medio para llevar a cabo actividades significativas, que dependen de cada persona” (P4).

El rol del Estado en la inclusión digital de las personas mayores

Los entrevistados consideran fundamental que el Estado promueva espacios de aprendizaje ya que hay muchas personas que quedan fuera del sistema, marginados y excluidos por el desconocimiento de las tecnologías que se utilizan en la actualidad.

“El Estado juega un papel necesario, así como la educación como responsabilidad del Estado y la educación digital, porque si no deja a mucha gente excluida de la misma forma que cualquier tipo de educación o alfabetización” (P2).

“Hoy el estado tiene tantos frentes, que la inclusión digital de mayores puede ir a la cola de las prioridades. El estado debería pensar que si hay mayores más independientes, incluidos, actualizados y activos quizás hasta disminuya el mal llamado gasto de dinero destinado a la población mayor” (P3).

Retos de las políticas públicas digitales para personas mayores

El desafío más importante de las políticas públicas es garantizar el acceso equitativo y universal de las TIC a las personas mayores. En este sentido se destacan estrategias tales como la entrega gratuita de tablets, créditos de acceso, entre otros.

Respecto a los planes formativos, los especialistas consideran necesario crear estrategias de mayor alcance. Además, se plantea la necesidad de construir colectivamente los planes de formación entre todas las Instituciones que trabajan por la inclusión digital de las personas mayores y sumar a este colectivo en su diseño, a partir de sus necesidades. Es decir, un trabajo colaborativo para aprovechar los años de trabajos previos, ver debilidades y fortalezas y diseñar propuestas innovadoras e inclusivas de mayor impacto. Es importante garantizar espacios formativos de calidad, con materiales y métodos de enseñanza diseñados para adaptarse a los cambios vinculados a la edad.

“La política pública debe incluir a las personas mayores como un grupo más de la población con la misma importancia, como un derecho humano. Es en este marco que debería plantearse un programa nacional de alto impacto y largo alcance que promueva de manera gratuita el uso de las TIC.” (P1).

“Es fundamental propiciar intercambios experiencias y buscar establecer propuesta de educación de mayores construidas colectivamente y teniendo en cuenta los más de 20 o 25 años de trabajo de muchas instituciones” (P3).

VII. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

La investigación realizada ha permitido hacer un recorrido sobre las políticas públicas de inclusión digital para personas mayores que en la actualidad implementa el Estado argentino, tema que motivó principalmente el presente trabajo. Para ello, se decidió en primer lugar realizar un trabajo de búsqueda documental y posteriormente se contactó a actores claves que aportaron información esencial sobre las políticas públicas.

El trabajo se centró en el Programa Nacional de Inclusión Digital y Acceso a Nuevas Tecnologías para Personas Mayores (PNID) de la Dirección Nacional de Políticas para Adultos Mayores. En este sentido, uno de los objetivos del trabajo era conocer cómo se diseñaba e implementaba una política pública de inclusión digital.

Los resultados obtenidos muestran que esta iniciativa surge, por un lado, como consecuencia de factores cuantitativos relacionados al significativo número de personas mayores que no utilizan computadoras ni dispositivos móviles. Por otra parte, a partir de espacios de intercambio entre diferentes organismos que trabajan en la temática y del trabajo territorial de los técnicos. En conclusión, no es una respuesta a una demanda directa y exclusiva del colectivo de personas mayores.

A partir de allí, se realiza un diagnóstico y se procede al diseño de la política pública. En el caso del PNID, el diseño pedagógico se realiza desde el área de Educación, Cultura y Comunicación Comunitarias de Personas Mayores, por la formación específica del equipo técnico y posteriormente pasa por la aprobación de la Directora Nacional. El mismo proceso se realiza para la elaboración del contenido de aprendizaje. El plan formativo está fundamentado en la gerontología educativa crítica, base de la teoría sobre la se ha construido el plan formativo de alfabetización digital.

Los recursos que destina el Estado son principalmente económicos. Cabe agregar, que también ofrece recursos técnicos y humanos, tanto para el curso de formación para el Facilitador Digital, como para el seguimiento de la línea de acción.

En cuanto a la implementación del curso en territorio, los Facilitadores Digitales reciben una capacitación en educación de personas mayores y cuentan con el asesoramiento de técnicos especializados. Esto permite que el formador disponga de los elementos necesarios para realizar las dinámicas de la clase en base a las necesidades de

aprendizaje de las personas mayores y sus características individuales. Asimismo, si bien hay cronograma tentativo de contenidos a trabajar en cada clase, el Facilitador adapta los procesos de formación a los ritmos de aprendizaje de las personas mayores.

En lo que concierne al uso de las TIC, es elevado el número de personas mayores que disponen computadora en su casa y no la utiliza por falta de conocimientos, lo que evidencia la necesidad de seguir profundizando las líneas de acción. Respecto al uso del teléfono móvil, lo utilizan fundamentalmente para comunicarse con sus familiares y amigos, y usar las redes sociales. Para aquellos que no disponen de smartpone, lo utilizan para SMS y llamados. A partir de este curso, según datos brindados por la Facilitadora, 3 personas compraron un teléfono inteligente.

Los principales motivos para asistir a las capacitaciones se relacionan principalmente con la necesidad de sentirse incluidos en la sociedad actual. En este sentido, se destacan la posibilidad de comunicarse e informarse mediante las TIC. Teniendo en cuenta que es un curso introductorio y que la mayoría de los participantes lo inicia sin conocimiento, varios destacan que la motivación principal es aprender el uso de la computadora e internet. Aquí hay que destacar que, para las personas mayores, el implicarse en programas formativos evita el aislamiento y facilita la creación de nuevos vínculos.

Respecto a la ejecución de trámites administrativos a través de internet, de los 19 participantes, solo uno realiza. Lo interesante de algunas respuestas, es que dejan abierta la posibilidad de efectuarlos una vez que dispongan del conocimiento necesario. Al respecto, ninguno de los participantes hace referencia al “miedo” o a la “desconfianza” para ejecutar este tipo de operaciones. Estos resultados evidencian la falta de acciones dirigidas al aprendizaje de este tipo de trámites o de la existencia de información sobre cómo hacerlos.

Otra de las preguntas centrales, fue si las personas mayores que finalizan los planes formativos están preparadas para hacer frente a los desafíos de la sociedad digital del siglo XXI. En primer lugar, y en base a la información obtenida, la respuesta es no. Es difícil, no solo para las personas mayores, hacer frente a la revolución tecnológica, sino para toda la sociedad. En segundo lugar, teniendo en cuenta el carácter introductorio, el PNID solo promueve competencias de carácter instrumental. Como resultado, las personas mayores mediante este curso ingresan al mundo de la TIC y su uso básico.

Se desprende del análisis realizado que las políticas desarrolladas para superar la brecha digital están más orientadas en la conectividad (sólo en los espacios de formación) y la formación instrumental, que en la adquisición de competencias crítico-reflexiva, sociocomunicacionales, axiológicas y emocionales, lo que evidencia que el PNID, está pensado como un primer nivel de alfabetización digital.

Por otra parte, la información obtenida evidencia que no va a haber una continuidad de la política pública, más allá de este programa introductorio. Esto contrasta con el deseo de las personas mayores que asisten al curso, ya que, como se ha visto, una vez finalizado el mismo, pretenden darle continuidad a su aprendizaje. Para ellos se abrió un mundo, ya que disponen de nuevas habilidades.

En relación, hay una valoración muy positiva hacia el curso y un reconocimiento muy importante hacia esta política por parte de las personas mayores, ya que en muchas ocasiones los cursos implementados por el Estado son el único medio de aprendizaje sobre las TIC. Asimismo, destacan que es oportuno que el Estado Nacional garantice y promueva estas acciones. En algunos casos, expresan que nunca tuvieron la posibilidad de realizar este tipo de capacitaciones y de ahí radica su importancia.

Las personas mayores entrevistadas, muestran que es posible aprender a cualquier edad y que su deseo es seguir aprendiendo. Esto evidencia que el aprendizaje no tiene una etapa concreta de la vida. La motivación por seguir formándose sobre el uso de la TIC está relacionada, en primer lugar, con su necesidad de sentirse integrados en un mundo, que, si bien promueve una sociedad para todas las edades, aún le queda mucho trabajo para lograrlo. En segundo lugar, la utilidad que las TIC les brindan para realizar actividades de su vida cotidiana, informarse, comunicarse, etc.

Otra muestra del interés por seguir aprendiendo, y de especial interés para mí, se evidencia en la predisposición para realizar cursos virtuales de formación. Para no limitar su respuesta, no se le indicó el tema, solo la modalidad. Para mi sorpresa, el 73% de los participantes afirmó que realizaría un curso virtual.

Es evidente que las TIC suponen muchos beneficios para las personas mayores, tal como se vio reflejado en el marco teórico del trabajo, en las propias respuestas de las personas mayores, así como en los especialistas y los técnicos del PNID. Los integra, les da independencia, les permite participar y generar nuevos proyectos.

Las TIC son un medio de inclusión para este colectivo, les permite conectarse e intercambiar con sus pares y otros grupos generacionales, acceder al mercado de consumo, aumentar redes y fortalecer las existentes. Efectivamente, las TIC e Internet contribuyen a un envejecimiento activo.

Pienso también que estos espacios de formación son importantes ya que incentivan a las personas a aprender. El aprender utilizando las TIC permite inmediatamente poner en práctica el conocimiento. En este sentido, las TIC son un tema de aprendizaje y un medio para el aprendizaje. Internet, les ofrece servicios y oportunidades de aprendizaje que podrían mejorar su independencia y calidad de vida.

Respecto a los retos de las políticas de inclusión digital para persona mayores, son grandes y nada sencillos de resolver. Si bien ya se ha hecho un repaso de los desafíos mediante la voz de los entrevistados, en lo personal creo que vivimos en una sociedad que se caracteriza por la desigualdad en múltiples dimensiones y que las políticas digitales para personas mayores no son prioridad, en un momento histórico de Argentina en donde las necesidades pasan por otro lado.

De todas formas, en un ideal, pienso que en principio se tendrían que fortalecer las iniciativas relacionadas a la facilidad de acceso a las TIC, más allá de los créditos para la compra de los equipos (que son importantes), pero a los cuales no pueden acceder todas las personas. En este sentido, la universalización de manera equitativa del Programa + simple, a nivel nacional, sería una decisión política que garantice la entrega de un dispositivo a todas las personas mayores.

Creo necesario la creación de un Plan Nacional, progresivo, con diferentes niveles de aprendizaje, que no esté enfocado únicamente en garantizar competencias instrumentales sino en promover el uso inteligente de las TIC. El deseo de seguir aprendiendo existe. Es evidente que por cuestiones generacionales los contenidos van a ir cambiando, así como los intereses, ya que las próximas cohortes posiblemente hayan convivido más tiempo con las tecnologías, la continua evolución y la rapidez con la que ocurren los cambios sociales, generan la necesidad de un aprendizaje permanente. En todo sentido.

A modo de recordatorio personal, incluyo la sugerencia de Rodríguez (2005):

[...] cualquier intento por establecer un programa de acción educativa debe realizarse a corto y medio plazo, descartando el largo plazo no sólo por motivos de cambio tecnológico sino también por el cambio generacional, que supondrá el acceso de personas que verán las tecnologías como nativas. (p.9)

Para cerrar, lo hago con una frase de una de las participantes del curso: *“lo que más me gusta del curso es que incluya a personas mayores como yo”*.

7.1. Límites de la Investigación

En lo personal, la principal limitación para la investigación fue el tiempo. Si bien son los tiempos propuestos por el Máster y lo sabía al comenzar, me hubiese gustado disponer de un calendario más extenso para hacerlo a un ritmo menos acelerado y profundizar en algunos temas. De todas formas, puedo trabajar lo pendiente en el futuro.

En segundo lugar, pienso que la lejanía con los entrevistados fue un factor que me limitó en alguna medida. Si bien creo que finalmente la modalidad de las entrevistas cumplió sus objetivos con creces, me hubiese gustado participar personalmente, sobre todo en los cursos formativos con las personas mayores.

En último lugar, la demora en la entrega de las respuestas de algunos entrevistados. Previendo este escenario, en el momento del envío de las preguntas, otorgue un plazo de 2 meses para que entreguen sus respuestas. Lamentablemente, como efecto domino, la situación impactó en los tiempos de mi trabajo.

7.2. Propuestas de Futuro

El campo de estudio abordado es novedoso. Al respecto, en Argentina no he encontrado investigaciones referidas a las políticas de inclusión digital para personas mayores. Por eso, pienso que esto es el puntapié inicial para próximas investigaciones, considerando que el problema de la brecha digital de personas mayores sigue siendo una realidad.

Por otra parte, a partir de las respuestas positivas por parte de las personas mayores sobre la posibilidad de realizar cursos de formación a distancia y el recorrido por el Máster, se abren dos campos de estudios de gran interés para mí y del cual quiero seguir indagando ya que son ideas recientes: el diseño de cursos de enseñanza y aprendizaje

mediados por tecnologías digitales para personas mayores, pensando también en la modalidad b-learning y el diseño de aplicaciones para este colectivo.

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abad, L. (2014). Diseño de programas de e-inclusión para alfabetización mediática de personas mayores. *Comunicar: Revista científica iberoamericana de comunicación y educación*, 21(42), 173-180. doi: 10.3916/C42-2014-17
- Abad, L. (2017). *Alfabetización mediática para la e-inclusión de personas mayores*. Madrid, España: Dykinson.
- Agudo, S., Pascual, M. y Fombona, J. (2012). Usos de las herramientas digitales entre las personas mayores. *Comunicar: Revista científica iberoamericana de comunicación y educación*, 20(39), 193-201. doi: 10.3916/C39-2012-03-10
- Ala-Mutka, K., Malanowski, N., Punie, Y., & Cabrera, M. (2008). *Active Ageing and the Potential of ICT for Learning*. Recuperado de [ftp://ftp.jrc.es/pub/EURdoc/JRC45209.pdf](http://ftp.jrc.es/pub/EURdoc/JRC45209.pdf)
- Area, M. (2011). Los efectos del modelo 1:1 en el cambio educativo en las escuelas. Evidencias y desafíos para las políticas iberoamericanas. *Revista Iberoamericana De Educación*, 56(1), 49-74. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4770416>
- Area, M. (2012). La alfabetización en la sociedad digital. En M. Area, M. Gutiérrez y F. Vidal (Eds.), *Alfabetización digital y competencias informacionales* (pp. 5-40). Madrid, España: Editorial Ariel. Recuperado de <https://bit.ly/2Ks1Cz7>
- Area, M. (2014). La alfabetización digital y la formación de la ciudadanía del siglo XXI. *Revista Integra Educativa*, 7(3) 21-33. Recuperado de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S1997-40432014000300002&script=sci_abstract
- Area, M., y Guarro, A. (2012). La alfabetización informacional y digital: fundamentos pedagógicos para la enseñanza y el aprendizaje competente. *Revista Española de Documentación Científica*. (Monográfico), 46-74. doi: 10.3989/redc.2012.mono.977

- Area, M., y Pessoa, T. (2012). De lo sólido a lo líquido: Las nuevas alfabetizaciones ante los cambios culturales de la Web 2.0. *Comunicar: Revista científica iberoamericana de comunicación y educación*, 19, (38), 13-20. Recuperado de <https://www.revistacomunicar.com/pdf/preprint/38/01-PRE-12378.pdf>
- Boarini, M. (2006). *Adultos Mayores: actitud, aptitud e inserción en la sociedad de las TICs*. Recuperado de <https://www.gerontologia.org/portal/archivosUpload/concursoRLG/2006/personas/PersonasNominado4.pdf>
- Boarini, M., Cerda, E., y Rocha, S. (2006). La Educación de los Adultos Mayores en TICs. Nuevas Competencias para la Sociedad de Hoy. *Revista Iberoamericana de Tecnología en Educación y Educación en Tecnología* (1). Recuperado de http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/14149/Documento_completo.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cabero, J., y Ruíz, J. (2017). Las Tecnologías de la Información y Comunicación para la inclusión: reformulando la brecha digital. *Revista Internacional de investigación e innovación educativa*, (9), 16-30. Recuperado de <https://www.upo.es/revistas/index.php/IJERI/article/view/2665/2222>
- Casamayou, A., y Morales, M. (2017) Personas mayores y tecnologías digitales: desafíos de un binomio. *Revista de la Facultad de Psicología, Universidad de la República*, 7 (2), 199-226. Recuperado de <http://revista.psico.edu.uy/index.php/revpsicologia/article/view/421/344>
- Cassany, D. (2002). La alfabetización digital. *La escritura y la enseñanza en el entorno digital*. Conferencia llevada a cabo en el XIII Congreso Internacional de la Asociación de Lingüística y Filología de América Latina (ALFAL), Universidad de Costa Rica, San José, Costa Rica.
- Coll, C. (2013). La educación formal en la nueva ecología del aprendizaje: tendencias, retos y agenda de investigación. Rodríguez, J. (Comp.) *Aprendizaje y educación en la sociedad digital: tendencias, retos y agenda de investigación* (pp. 156-170). Barcelona, España: Universitat de Barcelona.

- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2003). *Los caminos hacia una sociedad de la información en América Latina y el Caribe*. Recuperado de: <https://www.cepal.org/publicaciones/xml/5/11575/dge2195-conf91-3.pdf>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2009). *Envejecimiento, derechos humanos y políticas públicas*. Recuperado de <https://www.cepal.org/es/publicaciones/2538-envejecimiento-derechos-humanos-politicas-publicas>
- Comisión Europea. (2000). *Memorándum sobre el aprendizaje permanente*. Recuperado de <http://www.oei.es/historico/eduytrabajo2/Memoaprenpermanente.pdf>
- Dussel, I. (2011). *Aprender y enseñar en la cultura digital*. Buenos Aires, Argentina: Fundación Santillana. Recuperado de: <http://www.oei.org.ar/7BASICOp.pdf>
- Fernández, M. (2012). La brecha digital terciaria. El desfase de la institución escolar ante las desigualdades económicas y culturales en el entorno digital. Recuperado de <https://www.ucm.es/data/cont/docs/1010-2015-05-24-La%20brecha%20digital%20terciaria.pdf>
- Fondo de Población de Naciones Unidas y HelpAge International. (2012). *Envejecimiento en el Siglo XXI: Una Celebración y un Desafío. Resumen ejecutivo*. Recuperado de <https://bit.ly/2bO7WSs>
- Fueyo, A. (2014). Diseñando cursos de alfabetización digital en entornos virtuales con colectivos en riesgo de exclusión social. *Curso Mooc: Alfabetización Digital para Personas en Riesgo de Exclusión: Estrategias para la Intervención Socioeducativa (3ed)*. Universidad de Oviedo, Universidad de Cantabria y UNED. Recuperado de: <http://hub8.ecolearning.eu/course/alfabetizacion-digital-para-personas-en-riesgo-de/?ecouserid=5a39534780f5b63f7561e6e1>
- García, F., y Seoane, A. (2015) Una revisión actualizada del concepto de eLearning. Décimo Aniversario. *Education in the knowledge society*. 16(1), 119-144. Recuperado de: <http://revistas.usal.es/index.php/revistatesi/article/view/eks2015161119144/1300>

- Gros, B., y Contreras, D. (2006). La alfabetización digital y el desarrollo de competencias ciudadanas. *Revista Iberoamericana de educación*, 42(1), 103-126. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2259862>
- Gutiérrez, M. (2003). *Alfabetización digital. Algo más que botones y teclas*. Barcelona, España: Gedisa.
- Iacub, R. (2012) *El poder en la vejez: entre el empoderamiento y el desempoderamiento*. Buenos Aires, Argentina: Instituto Nacional de Servicios de Sociales para Jubilados y Pensionados.
- Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2010). *Censo Nacional de Población, Hogares y Viviendas*. Recuperado de https://www.indec.gov.ar/censos_total_pais.asp?id_tema_1=2&id_tema_2=41&id_tema_3=135&t=0&s=0&c=2
- Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2012). *Encuesta Nacional sobre Calidad de Vida de Adultos Mayores. Principales resultados*. Recuperado de <https://www.indec.gov.ar/ftp/cuadros/sociedad/encaviam.pdf>
- Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2012). *Módulo de Acceso y Uso de Tecnologías de la Información y la Comunicación (MAUTIC). Encuesta Permanente de Hogares*. Recuperado de <https://www.indec.gov.ar/buscador.asp?t=MAUTIC>
- Kalache, A., Plouffe, L., y Voelcker, I. (2015). *Envejecimiento activo. Un marco político ante la revolución de la longevidad*. Río de Janeiro, Brasil: Centro Internacional de Longevidad de Brasil.
- Llorente, C., Viñarás, M., y Sánchez, M. (2015). Mayores e Internet: La Red como fuente de oportunidades para un envejecimiento activo. *Comunicar: Revista científica iberoamericana de comunicación y educación*, 23(45), 29-36. doi: 10.3916/C45-2015-03
- Martínez, R. (2007). *La investigación en la práctica educativa: guía metodológica de investigación para el diagnóstico y evaluación en los centros docentes*. Madrid, España: Ministerio de Educación y Ciencia.

- Morón-Marchena, J. (2014). Educación y personas mayores. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 17 (1), 107-121. doi: 10.6018/reifop.17.1.198871
- Muñoz, I. (2012). Una mirada a la educación en personas mayores: de educación permanente a educación a lo largo de la vida. *Revista Electrónica de Investigación y Docencia*, 7, 105-125. Recuperado de <http://www.ujaen.es/revista/reid/revista/n7/REID7art6.pdf>
- Muñoz, R., y Lezcano, F. (2018) Inclusión digital y envejecimiento activo: la participación de los mayores en las redes sociales. *Revista Aula Abierta*, 47(1), 113-122. doi: 10.17811/rifie.47.1.2018.113-122
- Ordano, S., y López, S. (2012). *Educación Comunitaria*. Buenos Aires, Argentina: Ministerio de Desarrollo Social.
- Organización de las Naciones Unidas. (1982). *Plan de acción internacional de Viena sobre el envejecimiento*. Recuperado de: http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/gericuba/plan_de_accion_internacional_de_viena_sobre_el_envejecimiento.pdf
- Organización de las Naciones Unidas. (1991). *Resolución 46 de 1991 por la cual se establece la ejecución del Plan de Acción Internacional sobre el Envejecimiento y actividades conexas*. Nueva York: Organización de las Naciones Unidas.
- Organización de las Naciones Unidas. (1995). *Informe de la Cumbre Mundial sobre Desarrollo Social*. Recuperado de <http://www.un.org/documents/ga/conf166/aconf166-9sp.htm>
- Organización de las Naciones Unidas. (2017). *World Population Prospects: The 2017 Revision, Key Findings and Advance Tables*. Recuperado de https://esa.un.org/unpd/wpp/Publications/Files/WPP2017_KeyFindings.pdf
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (2005). *Hacia las sociedades del conocimiento*. Recuperado de <http://unesdoc.unesco.org/images/0014/001419/141908s.pdf>

- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (2009). *De la alfabetización al aprendizaje a lo largo de toda la vida: hacia los desafíos del siglo XXI*. Recuperado de <http://unesdoc.unesco.org/images/0018/001829/182980s.pdf>
- Organización de los Estados Americanos. (2015). *Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores*. Recuperado de <https://bit.ly/2j6zd8n>
- Organización Mundial de la Salud. (2002). Envejecimiento activo: un marco político. En *Revista Española de Geriatria y Gerontología*, 37(S2) 74-105. Recuperado de <http://www.elsevier.es/es-revista-revista-espanola-geriatria-gerontologia-124-articulo-envejecimiento-activo-un-marco-politico-13035694>
- Pérez, A. (2015). *Alfabetización digital y competencias digitales en el marco de la evaluación educativa: estudio en docentes y alumnos de educación primaria en Castilla y León* (tesis doctoral). Universidad de Salamanca, Salamanca, España.
- Pérez, G. (2004). *Calidad de vida en personas mayores*. Madrid, España: Dykinson.
- Pino, M., Soto, J., y Rodríguez, B. (2015). Las personas mayores y las TIC. Un compromiso para reducir la brecha digital. *Revista Interuniversitaria*, (26), 337-359. doi: 10.7179/PSRI_2015.26.13
- Prado, S., Fombona, J., y Pascual, M. (2016). La alfabetización digital de las personas mayores en Asturias. *Revista Magister*, 28(1), 1-6. doi: 10.1016/j.magis.2016.07.003
- Rodríguez, J. (2005). Las alfabetizaciones digitales. *Bordón. Revista de pedagogía*, 56(3-4), 431-441. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/autor?codigo=18567>
- Roque, M., y Fassio, A. (2012). *Gerontología Comunitaria e Institucional*. Buenos Aires, Argentina: Ministerio de Desarrollo Social.
- Sabariago, M. (2004). La investigación educativa: Génesis, evolución y características. En R. Bisquerra (coord.), *Metodología de la investigación educativa* (pp. 51-87). Madrid, España: La Muralla.

- Sabariego, M., y Bisquerra, R. (2004). Fundamentos metodológicos de la investigación educativa. En R. Bisquerra (coord.), *Metodología de la investigación educativa* (pp. 15-49). Madrid, España: La Muralla
- Sabariego, M., Dorio, I., y Massot, I. (2016). Características generales de la metodología cualitativa. En Bisquerra, R. (Coord.), *Metodología de la investigación educativa* (5ª ed., pp. 276-292). Madrid: La Muralla.
- Salcedo, J., Alfama, E., y Cruells, M. (2013). La ciudadanía digital: ¿para todas las edades? Estrategias de inclusión digital y usos de TIC en diferentes franjas de edad de personas mayores en España. En actas del XI congreso de AECPA. La política en tiempos de incertidumbre. Universidad Pablo de Olavide de Sevilla, 18 a 20 de septiembre de 2013. Recuperado del sitio de internet de Asociación Española de Ciencia Política y de la Administración (AECPA): <http://www.aecpa.es/uploads/files/modules/congress/11/papers/987.pdf>
- Sánchez, M. (2004). *La educación de las personas mayores en el marco del envejecimiento activo. Principios y líneas de actuación*. Madrid, España: Portal Mayores.
- Sánchez, M., y Martínez, A. (2007). Una sociedad para todas las edades. En M. Sánchez. (Ed.), *Programas intergeneracionales. Hacia una sociedad para todas las edades* (pp. 16-36). Barcelona, España: Fundación “la Caixa”.
- Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia. (2016). *Resolución 374 de 2016 por la cual se aprueba el Programa Nacional de Inclusión Digital y Acceso a Nuevas Tecnologías para Personas Mayores*. Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia
- Serdio Sánchez, C. (2015). Educación y envejecimiento: Una relación dinámica y en constante transformación. *Educación XXI*, 18(2), 237-255. doi: 10.5944/educXX1.14017
- Solé, C., Triadó, C., Villar, F., Riera, M.A. y Chamarro, A. (2005). La educación en la vejez: razones para participar en programas educativos y beneficios que se extraen. *Revista de Ciencias de la Educación*, (203), 453-465. Recuperado de <https://bit.ly/2wDIrRt>

- Travieso, J., y Planella, J. (2008). La alfabetización digital como factor de inclusión social: una mirada crítica. *UOC Papers. Revista sobre la sociedad del conocimiento*, (6), 1-9. Recuperado de http://www.uoc.edu/uocpapers/6/dt/esp/travieso_planella.html
- Unión Internacional de Telecomunicaciones. (2017). Informe sobre la Medición de la Sociedad de la Información de 2017. Resumen. Recuperado de: <https://bit.ly/2ISIJW1>
- Un plan de tablets para adultos mayores permite leer diarios y saber cómo viajar. (3 de agosto de 2016). *Télam*. Recuperado de <http://www.telam.com.ar/notas/201608/157617-un-plan-de-tablets-para-adultos-mayores-permite-leer-diarios-y-saber-como-viajar.html>
- Valle, J. (2014). Educación permanente: los programas universitarios para mayores en España como respuesta a una nueva realidad social. *Revista de la Educación Superior*, 43(3), 117-138. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0185276015000357>
- Villarejo, A., Peral, B., y Arenas, J. (2018). El uso de los servicios online por los mayores: análisis de la banca por Internet. *Revista Aula Abierta*, 47(1), 97-106. doi: 10.17811/rifie.47.1.2018.97-106
- Villar, F. (2001). *Personas Mayores y TIC*. Recuperado: http://www.ub.edu/dpssed/fvillar/principal/pdf/2001b_personas_mayores_tic.pdf
- Villar, F., y Serrat, R. (2015). El envejecimiento como relato: Una invitación a la gerontología narrativa. *Revista Kairós Gerontología*, 18(2), 09-29. Recuperado de <https://revistas.pucsp.br/index.php/kairos/article/view/25494/18178>