



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
POGRADO EN CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES

Dependencia, edadismo, brecha digital y aislamiento: mujeres mayores frente
al uso de tecnologías digitales en la Ciudad de México

T E S I S

Que para optar por el grado de

Doctor en Ciencias Políticas y Sociales

PRESENTA

Miguel Angel Rivera Herrera

Tutora principal:

Dra. Carola García Calderón

Facultad de Ciencias Políticas y Sociales, UNAM

Comité tutor:

Dra. Judith Zubieta García

Instituto de Investigaciones Sociales, UNAM

Dra. Sandra Huenchuan Navarro

Comisión Económica para América Latina y el Caribe

Dra. Alma Rosa Alva de la Selva

Facultad de Ciencias Políticas y Sociales, UNAM

Dra. Eva Salgado Andrade

Centro de Investigaciones y Estudios Superiores en Antropología Social



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

A mis papás: ejemplo e inspiración para superarme día a día como persona y profesionalista.

A mi hermana: cómplice, confidente y amiga incondicional.

A María Elena Meneses, Olga Odgers Ortiz, Luis Mesa Delmonte,
Paul Vanderwood y Klaus Bruhn Jensen: maestros de vida.

AGRADECIMIENTOS

A la Universidad Nacional Autónoma de México.

Al Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACyT).

A mi tutora principal y a las integrantes de mi Comité tutor.

A la Unidad de Desarrollo Social de la Sede subregional de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) en México.

Al Instituto para el Envejecimiento Digno (INED) de la Secretaría de Inclusión y Bienestar Social de la Ciudad de México.

A las facilitadoras y mujeres mayores asistentes al Círculo de Aprendizaje, Socialización y Saberes (CASSA) de la Alcaldía Coyoacán, CDMX, México.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I. PERSONAS MAYORES, INFRAESTRUCTURA DE TELECOMUNICACIONES Y COVID-19 EN MÉXICO.....	10
1.1 Una “nueva normalidad” para las personas mayores.....	13
1.2 Consecuencias de la migración del sector público y empresarial al entorno digital...	19
1.3 Acceso a internet e infraestructura de telecomunicaciones en la Ciudad de México...	24
1.3.1 Iniciativas gubernamentales para fomentar la Alfabetización Mediática e Informacional (AMI) de las personas mayores.....	29
1.4 Perfil sociodemográfico del internauta [mayor] mexicano.....	33
CAPÍTULO II. VIDA COTIDIANA Y ENTORNO DIGITAL.....	47
2.1 Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) y Actividades de la Vida Diaria (AVD).....	51
2.1.1 AMI y desarrollo de competencias digitales para la realización de las AVD de las personas mayores.....	59
2.1.1.1 Las implicaciones de la brecha digital en las AVD.....	63
2.1.1.2 Brecha digital del género.....	81
2.1.1.3 Brecha digital etaria, edadismo, aislamiento y soledad.....	87
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA, CARACTERÍSTICAS DEL CASSA, COYOACÁN, Y PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE SUS ASISTENTES.....	105
3.1 Método.....	115
3.1.1 Características del Círculo de Aprendizaje, Socialización y Saberes (CASSA) de la Alcaldía Coyoacán, CDMX, México.....	116
3.1.2 Desarrollo e implementación de la herramienta metodológica.....	119
3.1.2.1 Situación sociodemográfica de las mujeres mayores.....	126

CAPÍTULO IV. INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	132
4.1 Caracterizando la brecha digital de las mujeres mayores.....	139
4.1.1 Dimensión económica: precariedad y dependencia.....	142
4.1.2 Dimensión política: desconocimiento e insuficiencia de los programas para impulsar la AMI.....	147
4.1.3 Dimensión sociocultural: vergüenza, temor, frustración y edadismo.....	152
4.1.4 Dimensión cognitiva: paciencia, clases presenciales y repaso constante como pilares de la AMI.....	165
4.1.5 Dimensión tecnológica: suficiente ancho de banda para cubrir sus necesidades mínimas de Mbps para uso doméstico.....	175
4.2 Nociones tecnológicas y necesidades cotidianas satisfechas por las mujeres mayores con apoyo de las TIC.....	190
4.2.1 Conocimiento: las creencias de utilidad como factor fundamental para el desarrollo de competencias digitales.....	194
4.2.2 Creencias de facilidad de uso: a mayor exposición, menor percepción de dificultad.....	197
4.2.3 Creencias de utilidad: ¡las TIC pueden contribuir a la realización de sus AVD!.....	200
4.2.4 Actitudes: mayormente positivas a pesar del nerviosismo.....	204
4.2.5 Intenciones de uso: avidez de conocimiento para mantener su independencia.....	212
4.2.6 Frecuencia de uso: imperante erradicar la brecha de género para incrementar su interacción con la tecnología.....	214
REFLEXIONES FINALES.....	226
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	242

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Jornada Nacional de Sana Distancia.....	15
Figura 2. Si tienes 60 años o más, quédate en casa.....	16
Figura 3. Representación de los jóvenes al quedarse en casa.....	16
Figura 4. Conexión WiFi gratuita a través de postes C5 en la CDMX.....	27
Figura 5. Número de mujeres y de hombres en México, 2020.....	38
Figura 6. Estructura poblacional por edad y sexo, 2020.....	40
Figura 7. Distribución de la población con discapacidad según actividad cotidiana.....	41
Figura 8. Actividades en línea durante 2020.....	44
Figura 9. #Inbursatip no aceptes ayuda de extraños.....	78
Figura 10. ¿Coronavirus = <i>boomer remover</i> ?	94
Figura 11. “No */&@\$, los que tenemos 50 no estamos así”	96
Figura 12. El antes y el después de las personas de 50 años y más.....	96
Figura 13. Matriz de necesidades y satisfactores.....	111
Figura 14. Colonias de procedencia de las asistentes al CASSA, Coyoacán.....	128
Figura 15. Íconos de las <i>apps</i> que las asistentes al CASSA, Coyoacán, declararon utilizar en sus AVD.....	171
Figura 16. Representación gráfica-esquemática utilizada para identificar funciones o programas.....	234

LISTA DE CUADROS

Cuadro 1. Factores que influyen en la decisión de utilizar una nueva tecnología.....	107
Cuadro 2. Necesidades satisfechas por las mujeres mayores.....	137
Cuadro 3. Necesidades mínimas de Mbps para uso doméstico.....	176
Cuadro 4. Número de personas con las que cohabitan las asistentes al CASSA, Coyoacán.....	177
Cuadro 5. Brecha digital de género y brecha digital etaria.....	185
Cuadro 6. Necesidades cotidianas que las mujeres mayores podrían satisfacer con apoyo de las TIC.....	203

LISTA DE GRÁFICAS

Gráfica 1. Porcentaje de entrevistadas por edad.....	126
Gráfica 2. Nivel educativo de las participantes.....	127
Gráfica 3. Fuente de ingresos de las mujeres mayores entrevistadas.....	130
Gráfica 4. ¿Qué es internet para usted?	133
Gráfica 5. Acceso a planes de telefonía móvil de las asistentes al CASSA, Coyoacán....	144
Gráfica 6. Número de años por los que las asistentes al CASSA, Coyoacán, han interactuado con dispositivos digitales.....	196

INTRODUCCIÓN

La presente tesis es resultado de un contexto con vertiginosos cambios, mismos que demandaron una profunda reflexión sobre los acontecimientos sociohistóricos, políticos y económicos que azotaron a la humanidad a inicios del año 2020. La vulnerabilidad experimentada a raíz del inicio de la pandemia por COVID-19 abrió la posibilidad a que la humanidad aprovechara las innovaciones existentes para procurar su seguridad y subsistencia. Fue a partir de esta premisa que se moldeó la investigación, pues dicho escenario, a pesar de ser –en muchos de los casos– desalentador, también resultaba prometedor debido al sinfín de posibilidades disponibles para afrontarlo.

Así, el proyecto de investigación se adaptó al contexto sin precedentes que se vivía, pues si bien se tenían referentes del brote de enfermedad por gripe española en 1918, los avances tecnológicos desarrollados desde aquel entonces hasta 2020 eran significativos; motivo por el que estaba justificado suponer que el confinamiento sanitario podría ser un punto de inflexión que impulsaría la adopción de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) entre la población.

No obstante, a pesar de que –a través del uso de plataformas digitales– tanto empresas como oficinas gubernamentales respondieron con velocidad para ajustarse a la “nueva normalidad”, la cotidianidad demostró que, por distintas razones, la población prefería realizar sus actividades de manera presencial. Esto representó un parteaguas para la investigación, pues la pandemia por COVID-19 pasó de ser abordada como un posible punto de inflexión en la manera en que los integrantes de la sociedad mexicana interactúan, para presentarse como una enfermedad infecciosa que, independientemente del impacto en la salud que podría ocasionar, no incidió de forma permanente en la manera en que la mayoría de los individuos realizaban sus Actividades de la Vida Diaria (AVD).

Así, la emergencia sanitaria fue considerada como un factor que podría haber impactado en la aceptación de las TIC por parte de algunos sectores de la población, siendo el comportamiento de las personas mayores de particular interés para este trabajo. Esto se debe a que las medidas sanitarias para evitar la propagación del virus hacían particular hincapié en que los individuos de 60 años y más, así como los portadores de enfermedades crónico-degenerativas, permanecieran resguardados en casa; pues los comportamientos médicos apuntaban a que eran más proclives a presentar cuadros graves de la enfermedad,

dejando de lado que dichas patologías concomitantes pueden presentarse en sujetos independientemente de su edad y sexo (OMS, 10 de noviembre de 2020).

Esto llevó a poner especial atención en las emociones y repercusiones físicas y psicológicas que el confinamiento sanitario podría generar en las personas mayores, pues el repentino cambio en su rutina podía impactar negativamente en su autonomía. Fue por ello por lo que, partiendo de que la tecnología puede traerles beneficios para satisfacer sus necesidades cotidianas, se propuso indagar en la forma y los motivos en que las TIC les eran –o podían ser– de utilidad para realizar sus AVD de manera independiente o, de ser el caso, por qué no lo hacían.

Por este motivo fue necesario comprender a la persona mayor como un sujeto complejo, en el que una multiplicidad de factores convergen para dar lugar a condiciones propias que, dependiendo de su curso de vida, definen la manera en la que envejece; y en donde la calidad de los años vividos aventaja a la cantidad, debiéndose observar la edad biológica, psicológica y social a la par que la cronológica para lograr comprender tanto sus cambios físicos como la aceptación que tenga de sí misma y, con ello, la adaptación a su entorno.

De esta forma, comprender la heterogeneidad de las vejeces requirió de una mirada multidisciplinaria, misma para la que resultó fundamental el estudio de diversos conceptos y teorías de campos del conocimiento tales como la medicina, psicología, gerontología, demografía, sociología, antropología, comunicación, lingüística, economía, informática, el derecho y los estudios de género, entre otros.¹

Así, comprender la interacción de las personas mayores con las TIC requiere de un enfoque que va desde la visión sociológica de la vida cotidiana hasta la perspectiva médica y psicológica del curso de vida, las AVD y la discapacidad; lo cual permite relacionar sus capacidades funcionales con la aceptación y uso de *hardware* y *software*, así como las

¹ La vejez es una etapa de vida que, a pesar de conllevar determinados cambios biológicos, funcionales y psicológicos, se ve determinada por el entrecruzamiento de diversos factores individuales, tales como la genética, la edad, la etnia, el entorno social, el género, etc. Por tal motivo, para poder comprenderla, es necesario observarla desde la interseccionalidad, pues da cuenta de las múltiples formas de opresión estructural que operan en una persona. La interacción entre dichas formas de discriminación genera experiencias particulares, mismas que, desde la diversidad, permiten comprender que la vejez no es única, sino que existen múltiples vejeces que, dependiendo del contexto y estado físico, psicológico y social de un sujeto le van configurando (Bach, 2014).

razones por las que tan solo determinadas tecnologías se encuentran dentro de su burbuja de habilidades digitales.

Por su parte, el enfoque de la comunicación y el de la informática contribuyen a comprender el desarrollo de competencias digitales, al igual que la brecha digital que presentan las personas mayores, misma que, entre otras, requieren del análisis de las políticas públicas que pretenden proveer a la población de acceso universal a internet; siendo necesario también indagar si es que existen programas para su alfabetización mediática e informacional (AMI) y, más importante, si es que éstos toman en cuenta sus características para el desarrollo de programas que incentiven su aprendizaje. Todo ello con una perspectiva de derechos humanos.

En lo que respecta a los estudios de género, su inclusión dio respuesta a la realidad encontrada al momento de implementar la herramienta metodológica. Debido a la feminización de la vejez, así como a los roles de género que llevan a los varones a excluirse de las actividades estereotípicamente femeninas, el espacio en el que se realizaron las entrevistas semiestructuradas presentaba una población conformada principalmente por mujeres mayores, motivo por el que se procedió a dar tratamiento a la información recopilada tomando en cuenta sus características y particularidades.

Por ello, observar el acceso inequitativo a la educación, así como la asimetría de poder entre hombres y mujeres es necesario para comprender la manera en que las féminas interactúan con la tecnología a lo largo de su curso de vida. Esto, sumado a los bajos ingresos económicos y al cuidado del hogar y de la familia al que, desde temprana edad, muchas de ellas se enfrentan, forma las bases que les ocasionan fracturas en las etapas más avanzadas de la vida, mismas que pueden repercutir directamente en su brecha digital de género.

Ahora bien, acorde al estado de la cuestión conformado para fines de esta tesis, así como a investigaciones que presentan una exhaustiva revisión de las publicaciones referentes al perfil de las mujeres que han sido estudiadas, se observó una incipiente producción académica con respecto al uso que las mujeres mayores tienen de internet, existiendo un marcado interés por el trabajo colaborativo entre redes de mujeres que impulsan la promoción y defensa de sus derechos humanos; por las especialistas en tecnología que, a través de la “auto inclusión”, se han adentrado en el entorno tecnológico y por los estudios comparativos entre el acceso tecnológico y la apropiación que tienen las mujeres residentes de espacios

rurales versus aquel que presentan las habitantes de áreas urbanas; todas ellas investigaciones predominantemente enfocadas a las jóvenes integrantes de este grupo poblacional (Becerril, 2018).

Sumado a esto, la pertinencia de la presente investigación se evidencia al estar alineada con la agenda internacional y local con respecto al acceso y uso de la tecnología por parte de las personas mayores. Así, el lema de la campaña de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) para conmemorar el Día internacional de las personas mayores 2021 fue “Equidad digital para todas las edades”, haciendo espacial énfasis en la necesidad de apoyo que algunas personas mayores pueden presentar para integrarse a la creciente dependencia tecnológica intensificada por las restricciones consecuencias de la pandemia por COVID-19, misma que pudo haberlas llevado a enfrentar aislamiento (Noticias ONU, 01 de octubre de 2021).

Asimismo, la exacerbación de las desigualdades a causa de la emergencia sanitaria iniciada en 2020 incentivó a la ONU (2022, párr. 3, 8) a plantearse entre los objetivos del Día internacional de las personas mayores para 2022 “hacer un llamamiento a los estados miembros, las entidades de la ONU, ONU Mujeres y la sociedad civil para que incluyan a las mujeres mayores en el centro de todas las políticas, asegurando la igualdad de género” y a “estudiar la función de las políticas y los marcos jurídicos para garantizar la privacidad y la seguridad de las personas de edad en el mundo digital”; con lo cual se patentó la necesidad de prestar especial atención a la situación de vulnerabilidad de las personas mayores en el entorno digital, así como de vencer la brecha de género que, como se demuestra en esta investigación, profundiza la brecha digital de las mujeres mayores.

A esta campaña de concientización se une la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), quien centró el Día Mundial de las Telecomunicaciones y la Sociedad de la Información (DMTSI) 2022 en las “tecnologías digitales para las personas mayores y el envejecimiento saludable”, pues, consciente de la tendencia demográfica hacia el envejecimiento poblacional, busca posicionar a las TIC como una herramienta para mejorar la prevención de enfermedades y fomentar la salud; combatir la discriminación basada en la edad y garantizar la inclusión financiera de las personas mayores, entre otros (UIT, mayo de 2022).

En lo que respecta a las acciones realizadas desde el ámbito local, con el objetivo de “contribuir a revalorizar y redignificar a la vejez como fuente de sabiduría y evitar los actos de violencia en contra de las y los adultos mayores” (Congreso de la Ciudad de México, 2021, párr. 1), el Congreso de la Ciudad de México declaró el año 2022 como el “año del reconocimiento de los derechos de las personas mayores”, siendo la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores el referente para el reconocimiento de estos derechos en el art. 11, F, de la Constitución Política de la Ciudad de México; así como el fundamento para la construcción del catálogo de principios y derechos de la Ley de Reconocimiento de los derechos de las personas mayores y del Sistema Integral para su atención en la Ciudad de México (Comisión de derechos humanos de la Ciudad de México, 28 de agosto de 2022), Convención que, a pesar de haber sido aprobada el 13 de diciembre de 2022 por la Cámara de Senadores de México, hasta febrero de 2023 no se había realizado el depósito del instrumento de su ratificación por parte del gobierno de México ante la Organización de los Estados Americanos (OEA), acción que es apremiante realizar.

Es en este contexto en el que se desarrolló la investigación. Por ello, en el capítulo uno se presenta información relevante para comprender las decisiones tomadas –tanto por el sector público como por el privado– para mitigar el impacto que las medidas sanitarias podían causar en la realización de las actividades cotidianas de ciudadanos y consumidores, respectivamente. Asimismo, se brinda un marco referencial que permite conocer el entorno digital, la infraestructura en telecomunicaciones y las políticas públicas para la alfabetización mediática e informacional (AMI) disponibles en la Ciudad de México; al igual que el perfil de los internautas mexicanos conformado por los estudios cuantitativos reportados en las investigaciones institucionales y privadas que brindan información general sobre sus prácticas, dispositivos de acceso y usos, entre otros.

Ahora bien, debido a que en dichos estudios no se brinda información cualitativa acerca de la aceptación y uso de las TIC por parte de las personas mayores, en el capítulo dos se abordan conceptos y teorías que, con la vida cotidiana como eje rector, permiten comprender las categorías que, posteriormente, se analizarán para perfilar la brecha digital que afecta a los integrantes de este grupo etario; siendo necesario, a su vez, observar los

factores socioeconómicos que, a lo largo del curso de vida de las mujeres, pueden incidir en las competencias digitales con las que contarán en la vejez.

De igual forma, se redacta un apartado en el que se consideran las repercusiones que los prejuicios y estereotipos relacionados a la edad pueden tener en la AMI de las personas mayores; edadismo que no únicamente puede llevarlas a ser víctimas de discriminación, sino que también puede impactar negativamente en la percepción de la facilidad y utilidad que pueden tener las TIC en la realización de sus AVD.

Así, en un contexto en el que, debido a las restricciones implementadas para combatir la pandemia por COVID-19, la tecnología tiene un papel fundamental para la satisfacción de diferentes necesidades, la falta de competencias digitales para su uso pudo haber llevado a las personas mayores a experimentar aislamiento o soledad; conceptos que, desde diferentes campos del conocimiento, también son abordados en el segundo capítulo.

En lo que respecta al capítulo tres, se presentan la guía de entrevista semiestructurada realizada a las mujeres mayores asistentes al Círculo de Aprendizaje, Socialización y Saberes (CASSA) de la Alcaldía Coyoacán, CDMX; espacio que fue elegido debido a que se encuentra dentro de una alcaldía con muy bajo grado de rezago social y que no figura en la lista de aquellas con mayor número de personas en situación de pobreza o pobreza extrema debido a la heterogeneidad en los niveles socioeconómicos de su población.

De igual forma, con la finalidad de analizar la posible aceptación y rutinización tecnológica en la vida cotidiana de las personas mayores, se introduce a las categorías de análisis retomadas y adaptadas de la investigación de Zubieta et al. (2011); mismas que ayudan a establecer si es que, a medida que incrementan la frecuencia en el uso de las TIC, mayores son las creencias de utilidad que tengan sobre ellas; impactando, a su vez, en sus creencias de accesibilidad gracias al desarrollo de competencias digitales que impacten en la percepción de lo fácil que puede llegar a ser aprender y utilizar diferentes tecnologías (Saga y Zmud, citados en Zubieta et al., 2011).

Asimismo, definir la percepción del beneficio que obtienen las personas mayores al usar las TIC, la disposición que muestran hacia la interacción con ellas y la asiduidad con las que las emplean, requiere de conocer las necesidades que satisfacen –o les podría llegar a interesar satisfacer– con apoyo de distintas innovaciones tecnológicas. Por tal motivo, en este capítulo se describe también la manera en que las categorías propuestas por Max-Neef et al.

(2010) pueden llegar a encontrar en la tecnología una aliada; ya que, gracias a sus características técnicas, pueden ayudar a cubrir las necesidades existenciales y axiológicas de aquellos integrantes de la población mayor que, por distintos motivos, no puedan o deseen realizar sus actividades cotidianas de manera presencial.

Para finalizar, este capítulo presenta las características sociodemográficas de las asistentes al CASSA, Coyoacán, tales como su promedio de edad, acceso a internet fijo, grado de estudios, situación laboral, estado civil y de vivienda; número de personas con las que cohabitan, fuente de ingresos y comorbilidades. De igual forma, muestra la familiarización de las mujeres mayores con términos y conceptos sobre internet, aplicaciones móviles (*apps*) y redes sociodigitales. Investigar dichas nociones permitió establecer una base en común desde la cual abordar la entrevista, al igual que identificar si es que el conocimiento que tienen de estos elementos de las TIC es teórico, práctico o ambos.

Por su parte, en el cuarto capítulo, las categorías retomadas de Zubieta et al. (2011) permiten comprender aspectos particulares de las entrevistadas, tales como quiénes son, con qué características, cómo se conectan y por qué lo hacen (Hilbert, citado en Alva de la Selva, 2015). Igualmente, las respuestas dadas por las mujeres mayores hacen posible el diagnóstico de su brecha digital, misma que requirió del análisis de sus dimensiones económica, política, sociocultural, cognitiva y tecnológica; con las cuales, posteriormente, se define si es que las políticas públicas dirigidas a brindar acceso universal a internet son suficientes para proveerles las herramientas y conocimientos necesarios para su interacción en el entorno digital.

Cabe señalar que la dimensión tecnológica de la brecha digital es de particular interés para los fines de esta tesis, pues el conocer sobre la calidad de la conexión, los modelos de uso y los de acceso de las participantes permite comprender las inequidades sociales derivadas de la desigualdad, pobreza o insuficiente oferta educativa que experimentan y, con ello, que profundizan su brecha digital y dan paso, a su vez, a su brecha digital etaria y de género (Alva de la Selva, 2015).

Una vez establecidas las características de la brecha digital presente en las mujeres mayores, se da paso al análisis de las actitudes, intenciones y frecuencia de uso relacionadas a la aceptación tecnológica, siendo la percepción de utilidad un factor fundamental en su adopción. Por su parte, conocer la periodicidad en la interacción con las TIC permite

comprender las creencias de utilidad que tienen sobre ellas, impactando esta percepción en las creencias de accesibilidad y facilidad de uso tanto de los dispositivos digitales como de las *apps* que podrían contribuir a satisfacer sus necesidades axiológicas y existenciales con independencia.

Por último, se presentan una serie de reflexiones en las que, además de identificar las AVD en las que las mujeres mayores consideran que las TIC pueden serles de utilidad, se puntualiza sobre las emociones y sentimientos que les evoca el tener que interactuar con ellas, lo cual da respuesta a las actitudes que tienen hacia la tecnología, mismas que, en la mayoría de los casos, están vinculadas a prejuicios y estereotipos relacionados a la edad.

Así, se pone de manifiesto no únicamente las actividades para las que, consideran, el uso de la tecnología puede traerles beneficios, sino también la forma y los motivos que las llevan a desarrollar competencias digitales para la realización de dichas tareas de forma independiente.

Tomando esto en cuenta, las reflexiones finales son un diálogo entre la información recolectada en el capítulo cuarto y los conceptos y teorías revisados a lo largo de la tesis, dando como resultado no únicamente la caracterización de la brecha digital de las mujeres mayores, sino también los aspectos clave de las distintas dimensiones que la conforman, lo cual permite hacer observaciones puntuales a las políticas públicas que buscan universalizar el acceso a internet, al igual que recomendaciones para aquellas que fomenten el desarrollo de competencias digitales a través de la AMI.

Asimismo, se hace un llamado a la concientización de los tomadores de decisiones para que incluyan en sus equipos de trabajo a personas mayores, mismas que –con sus aportaciones– contribuyan al desarrollo de políticas que den respuesta a las limitaciones funcionales o incapacidades de las vejeces; velando, a su vez, no únicamente por el libre acceso y disfrute de la información y contenidos disponibles en internet, sino que también impulsen el reconocimiento, goce o ejercicio en condiciones de igualdad de sus derechos humanos y libertades fundamentales.

De esta forma, se manifiesta la necesidad de realizar investigaciones que, desde la interdisciplinariedad, aporten al estudio de la interacción de las personas mayores con las TIC, pues contribuir a la comprensión de las motivaciones que incentivan su uso –así como al conocimiento del impacto que pueden tener para conservar su autonomía e independencia–

aporta al robustecimiento de líneas de investigación que fomenten el diseño, implementación y evaluación de políticas públicas e innovaciones tecnológicas con miras a la inclusión en igualdad de condiciones de un sector de la población que, hasta el momento y principalmente en lo referente a las mujeres mayores, ha estado mayormente excluido del entorno digital; y que, debido a la transición demográfica del siglo XXI, requiere al Estado atender sus necesidades de AMI para el desarrollo de competencias digitales que les permitan interactuar a través del entorno digital según sea su interés o necesidad.

CAPÍTULO I. PERSONAS MAYORES, INFRAESTRUCTURA DE TELECOMUNICACIONES Y COVID-19 EN MÉXICO

Antes de que internet fuera una herramienta ampliamente utilizada para la búsqueda de información o mantener a sus usuarios comunicados, surgieron innovaciones cuyas características precedieron –y permitieron– la invención de dispositivos con capacidad de conectarse a la red. Dichas tecnologías fueron adoptadas por las personas e integradas en sus actividades de la vida diaria, permeando en distintos sectores de la sociedad hasta que su aceptación fue generalizada.

Desde la invención del telégrafo en 1836, la evolución de la tecnología de comunicación interpersonal ha sido constante, llevando a diversos sectores de la población a aprovechar sus potencialidades para facilitar tareas que anteriormente los anclaban a un espacio físico. Dichos avances han repercutido también en la sociedad mexicana, misma que ha interactuado con diversos dispositivos a lo largo del tiempo.

Fue así como, para el año 2000, el foco de mejora en los dispositivos digitales fue la posibilidad de conexión a internet, incluyendo adaptaciones y progresos en gran cantidad de servicios que funcionan de manera responsiva tanto en equipos de cómputo como en teléfonos inteligentes (*smartphones*) y tabletas; ofreciendo también la posibilidad de descargar aplicaciones digitales (*apps*) que permiten interactuar con el entorno de manera digital y en tiempo real (Rincón, 2015).²

Para Granados (citado en Matus y Ramírez, 2012), desde entonces las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) reproducen un discurso idealista que en realidad fomenta inequidades sociales, siendo las zonas rurales y urbanas marginales los espacios en los que la exclusión digital evidencia las marcadas diferencias de acceso por factores generacionales, económicos, sociales y culturales (Prensky, 2001).³

² Las *apps* son herramientas de software para *smartphones* y *tablets* escritas en distintos lenguajes de programación. Caracterizadas por ser útiles, dinámicas y fáciles de instalar y manejar, hoy en día existen *apps* de mensajería instantánea, para consultar noticias, ver deportes y aprender idiomas, por ejemplo. La mayoría de ellas requiere de una conexión estable a internet para funcionar correctamente. Estas *apps* se suelen descargar en tiendas virtuales como Google Play Store de Android o App Store de iOS y pueden ser de acceso gratuito o con pago adicional (Rodríguez, 02 de junio de 2020).

³ El Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) (citado en Duarte, 2008, p. 156) señala que las “TIC se conciben como el universo de dos conjuntos, representados por las tradicionales Tecnologías de la Comunicación (TC) –constituidas principalmente por la radio, la televisión y la telefonía convencional– y por las Tecnologías de la Información (TI) caracterizadas por la digitalización de las tecnologías de registro de contenidos (informática, de las comunicaciones, telemática y de las interfaces)”.

Como señala Sunkel (2009), parte primordial del uso de las TIC es plantear una visión social, concibiéndolas como una herramienta que puede aumentar o disminuir las desigualdades socioeconómicas existentes. Con frecuencia suele pensárseles como un medio que por su sola existencia impulsa el desarrollo social, no obstante, su impacto depende del acceso y uso que se haga de ellas.

En un inicio, el acceso a las innovaciones tecnológicas resultaba complicado debido a los altos precios de los dispositivos. No obstante, a medida que se han desarrollado modelos más asequibles y transportables, su uso en la vida cotidiana es cada vez más frecuente, pudiendo llegar a facilitar tareas del día a día a aquellos sectores de la población que puedan adquirirlos.

Los dispositivos análogos compartían características técnicas entre sí que permitían al consumidor adaptarse con relativa facilidad a sus funcionalidades, sin embargo, con la llegada de los dispositivos digitales, los usuarios pueden verse en la necesidad no solo de incrementar el tiempo de interacción con ellos para lograr manejarlos con destreza; sino también de apropiarse de un conocimiento que les requiere Alfabetización Mediática e Informacional (AMI), misma que les permita desarrollar competencias para acceder y encontrar información relevante a través de internet, así como para evaluarla con pensamiento crítico que la dote de sentido (UNESCO, 04 de abril de 2022).

El entorno digital creció de forma tal que abrió una brecha entre quienes hacen uso de las TIC y quienes no. Esta división fue identificada por diversos países, quienes, con el objetivo de mitigar la desigualdad en el acceso, se vieron en la necesidad de pronunciarse a favor de la inclusión digital.

Durante la Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información del 2003 se firmó la Declaración de los principios de Ginebra. En ella se expresó la voluntad de 175 naciones para

“construir una Sociedad de la Información (SI) centrada en la persona, integradora y orientada al desarrollo, en la que todos puedan crear, consultar, utilizar y compartir información y conocimiento, para que las personas, las comunidades y los pueblos puedan emplear plenamente sus posibilidades en la mejora de su calidad de vida” (Unidad Internacional de Telecomunicaciones [UIT] y Organización de las Naciones Unidas [ONU], 2003, párr. 1).

Desde entonces, las TIC se han destacado como una herramienta de desarrollo clave, con impactos directos en la educación, la salud y los servicios gubernamentales, así como en el fortalecimiento de la democracia, la reducción de la pobreza y la promoción de la innovación y el crecimiento económico (Balboni et al., 2011; Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo [PNUD], 08 de marzo de 2012).

A pesar de sus potencialidades, se observa un desarrollo desigual en el acceso a internet, mismo que profundiza las brechas sociales y económicas entre naciones y dentro de sus sociedades.

Con la intención de mitigar las brechas existentes, en la Declaración de la Ciudad de México, resultado de la V Conferencia Ministerial sobre la Sociedad de la Información en América Latina y el Caribe (2015), los países de la región adoptaron la Agenda digital para América Latina y el Caribe (eLAC) 2018, en la que se establecen 23 objetivos en cinco áreas de acción: (i) acceso e infraestructura; (ii) economía digital, innovación y competitividad; (iii) gobierno electrónico y ciudadanía; (iv) desarrollo sostenible e inclusión; y (v) gobernanza para la sociedad de la información.

Entre sus objetivos se encuentran 1) la masificación y universalización del acceso a servicios digitales y producción de contenidos, procurando la inclusión de los grupos vulnerables e incorporando la perspectiva de género en la implementación de políticas públicas digitales; 2) potencializar la economía digital y el comercio electrónico; 3) proteger al consumidor en el entorno digital, así como la privacidad de sus datos personales, y 4) prevenir y combatir el cibercrimen (Comisión Económica para América Latina y el Caribe [CEPAL], 7 de agosto de 2015).

A pesar de que los objetivos planteados en la Declaración de la Ciudad de México ponen especial atención a la apremiante necesidad de acceso a internet, continúa sin atenderse el problema de la inclusión social, mismo que no se soluciona desde el determinismo tecnológico que supone que el acceso a las TIC originará en automático su adopción por los individuos. Para resolver este problema, es necesario promover políticas públicas que fomenten el desarrollo de competencias digitales basadas en la experiencia e interacción de las personas con distintos dispositivos digitales (Thomas et al., 2013).

Así, la promoción de competencias digitales que faciliten a las personas el uso y gestión de *hardware* y *software* es fundamental, permitiéndoles crear e intercambiar contenidos digitales; comunicar y colaborar; así como dar solución a los problemas con miras a alcanzar un desarrollo eficaz y creativo en la vida, el trabajo y las actividades sociales en general (UNESCO, 15 de marzo de 2018). Para ello, dichas competencias no únicamente deben abarcar los conocimientos y habilidades técnicas que les permitan utilizar las TIC para alcanzar sus objetivos de vida, sino que también han de orientarse más hacia los aspectos cognitivos, sociales y emocionales que les permitan desenvolverse e interactuar en un entorno digital (Consejo Económico y Social de las Naciones Unidas, 1 de marzo de 2018).

De esta forma, para objeto de esta tesis, las habilidades digitales se diferenciarán de las competencias digitales debido a que las primeras son entendidas como los conocimientos técnicos genéricos que permiten la ejecución de tareas rutinizadas para desenvolverse –tanto en el ámbito doméstico como en el profesional– mediados por la tecnología; mientras que las segundas implican la capacidad de comprensión de los medios de comunicación, la búsqueda de información, el análisis crítico de los datos recuperados, a la vez que tener la capacidad de comunicarse con otros usuarios a través de diferentes herramientas y apps (Consejo Económico y Social de las Naciones Unidas, 1 de marzo de 2018; Unidad Internacional de Telecomunicaciones, 2018). Es decir, una está enfocada únicamente al manejo habilidoso de *hardware* y *software*, mientras que la otra incluye a ésta más la comprensión y razonamiento de los contenidos consultados y consumidos a través de internet.

Tanto las habilidades como las competencias digitales son necesarias para superar la brecha digital, mismas cuyo desarrollo se evidenció ausente entre determinados individuos al momento en que se establecieron las medidas sanitarias para evitar la propagación del COVID-19, pudiéndolos llegar a vulnerar al momento de desear realizar alguna de sus actividades cotidianas mediados por las TIC. Es por este motivo que, a continuación, se revisará el contexto en el que se dio y desarrolló la pandemia por SARS-COV-2, haciendo especial énfasis en el impacto que ésta pudo llegar a tener en las personas mayores.

1.1 Una “nueva normalidad” para las personas mayores.

Acorde al sitio oficial de la Organización Mundial de la Salud (OMS) (10 de noviembre de 2020), el COVID-19 es la enfermedad causada por el coronavirus conocido como SARS-

CoV-2. A pesar de que los primeros casos se detectaron a finales del año 2019 en la provincia de Wuhan, República Popular China, no fue sino el 30 de enero de 2020 que se declaró una Emergencia de Salud Pública de Importancia Internacional (ESPII) (Huenchuan, marzo de 2020); siendo hasta el 11 de marzo de 2020 que se declaró como pandemia el brote de la enfermedad (Salgado, 2020).

En aquel entonces se creía que los niños rara vez manifestaban un síndrome inflamatorio grave, mientras que los individuos de más de 60 años y aquellos con enfermedades crónico-degenerativas corrían un mayor riesgo de mostrar cuadros graves (OMS, 10 de noviembre de 2020).

Para aplanar la curva de contagio de COVID-19, la OMS (10 de noviembre de 2020) recomendó una serie de medidas, entre las cuales sobresale el mantener distanciamiento físico, utilizar mascarilla y el estornudo de etiqueta.⁴ Asimismo, recomendó cuarentena y aislamiento, implementándose la primera cuando la persona estuvo en contacto con alguien infectado –ya sea sintomático o no– y el segundo cuando una persona presenta síntomas o ha dado positivo a una prueba de detección del virus (10 de noviembre de 2020).^{5,6}

De igual forma, para disminuir la propagación de esta enfermedad, se fijó el objetivo de inmunizar a la mayor parte de la población mundial; empezado a administrar en febrero de 2021 siete vacunas distintas en diversos países, dando prioridad en todos los casos a las personas vulnerables.⁷

Debido a que el 28 de febrero de 2020 se confirmó el primer caso de COVID-19 en México (Milenio, 19 de noviembre de 2020), y tras contabilizarse 28 decesos, 1,094 casos positivos, y una curva epidemiológica en "una fase de ascenso rápido" (El Financiero, 30 de

⁴ La expresión “aplanar la curva” hace referencia a la necesidad de evitar el contagio masivo de la sociedad, mismo que puede llevar al colapso del sistema de salud. El confinamiento sanitario y el distanciamiento físico son medidas que pueden contribuir a este objetivo (Innenarity, 2020).

⁵ El tiempo entre la exposición al COVID-19 y el momento en que comienzan los síntomas es, de media, de 5 a 6 días, pero puede variar entre 1 y 14 días (OMS, 10 de noviembre de 2020).

⁶ Las personas que presenten síntomas deben hacerse la prueba y permanecer aisladas en espera de su resultado. En la mayoría de los casos se utiliza una prueba molecular para detectar el SARS-CoV-2 y confirmar la infección, siendo la de la reacción en cadena de la polimerasa (PCR) la más sensible. También suelen realizarse pruebas rápidas de antígenos (o de diagnóstico rápido), mismas que detectan las proteínas del virus conocidas como antígenos. Estas pruebas son más económicas que las de PCR y ofrecen los resultados con más rapidez, aunque por lo general son menos precisas. En ambos casos, las muestras se recogen en la nariz o la garganta con un hisopo (OMS, 10 de noviembre de 2020).

⁷ La función de la inmunización es entrenar y preparar al sistema inmunológico para detectar y combatir al COVID-19. Si el cuerpo se ve posteriormente expuesto a estos patógenos, podrá destruirlos de inmediato, previniendo así la enfermedad (OMS, 18 de febrero de 2021).

marzo de 2020), el 23 de marzo del 2020 el gobierno mexicano dio inicio a la Jornada Nacional de Sana Distancia (figura 1) con la finalidad de reducir la frecuencia de contacto entre personas y, con ello, disminuir el riesgo de propagación de la enfermedad en el territorio nacional (Secretaría de Salud, 24 de marzo de 2020).⁸

Figura 1. Jornada Nacional de Sana Distancia.



Fuente: Secretaría de Salud.

En lo que respecta al sector privado, el secretario de Relaciones Exteriores, Marcelo Ebrard, exhortó a adoptar modalidades de teletrabajo (trabajo a distancia) o cualquier otra que permitiera a los trabajadores realizar actividades sin la necesidad de hacer acto presencial.⁹

Asimismo, el Consejo de Salubridad Nacional, presidido por el presidente de la República, Andrés Manuel López Obrador, aprobó el resguardo domiciliario estricto de las personas mayores a 60 años, así como de todas aquellas con padecimientos crónico-degenerativos (El Financiero, 30 de marzo de 2020).

Por su parte, para promover el distanciamiento social, la Secretaría de Salud presentó la campaña “Si te cuidas tú, nos cuidamos todos”, en la que se invitaba a la población

⁸ El 28 de febrero del 2020, el subsecretario de Prevención y Promoción de la Salud de México, Hugo López-Gatell, confirmó en conferencia de prensa que un hombre de 35 años había dado positivo a COVID-19. El hombre regresó de Bérgamo, Italia, a México y, al presentar síntomas de coronavirus, acudió al Instituto Nacional de Enfermedades Respiratorias (INER) en donde se le atendió y se mantuvo en aislamiento, así como a los miembros de su familia quienes también dieron positivo a SARS-CoV-2 (Milenio, 19 de noviembre de 2020).

⁹ Acorde a la Real Academia Española (RAE), el teletrabajo es el trabajo que se realiza desde un lugar fuera de la empresa utilizando las redes de telecomunicación para cumplir con las cargas laborales asignadas (RAE, 2021).

vulnerable a respetar el confinamiento sanitario. Entre otros, el público objetivo de esta campaña de comunicación eran las personas de 60 años y más (figura 2), en donde las ilustraciones con las que se les representaba contrastaban con las imágenes juveniles y tecnologizadas con las que se dirigían a las personas sin patologías previas (figura 3).¹⁰

Figura 2. Si tienes 60 años o más, quédate en casa.



Fuente: Secretaría de Salud.

Figura 3. Representación de los jóvenes al quedarse en casa.



Fuente: Secretaría de Salud.

¹⁰ Acorde a Huenchuan (marzo de 2020), las personas mayores tienen mayor riesgo de morir si son afectadas por el virus. Señala que, “según el Centro Chino para el Control y Prevención de Enfermedades, del total de casos que murieron en el país hasta el 11 de febrero de 2020, el 14,8% de las personas infectadas por COVID-19 tenía 80 años y más; mientras que en Italia, en un análisis que comprendió hasta el 4 de marzo de 2020, el Instituto Nacional de Salud detectó que el promedio de edad de las 105 personas fallecidas por el virus fue de 81 años” (p. 8).

En lo que respecta al confinamiento sanitario en la CDMX, los sacrificios económicos que representaba para el sector de la población que vive al día obligaron al gobierno a innovar en la manera en la que se llevaría a cabo la convivencia y cotidianidad en adelante, dando lugar a lo que llamaron “nueva normalidad” (Gobierno de la Ciudad de México, 20 de mayo del 2020).

En el Documento para la implementación del Plan Gradual hacia una Nueva Normalidad en la Ciudad de México, el gobierno dio a conocer los principios básicos para la reapertura. En él advierte que “la ciudad no puede relajar medidas de confinamiento hasta que se confirme en datos una tendencia estable de caída en número de ingresos diarios hospitalarios” (20 de mayo de 2020, p. 4). Una vez hubiera disminución en los casos, las actividades, espacios y poblaciones irían reactivando su economía mediante una categorización medida por un semáforo de acuerdo con la consideración del gobierno: rojo, naranja, amarillo y verde.

Si bien cada una de las cuatro etapas del semáforo tenía especificaciones para el adecuado desarrollo de diversas actividades, en lo que respecta a las personas vulnerables se establecía que durante el semáforo rojo y naranja deberían continuar en casa; mientras que cuando se cambiara a amarillo y verde podrían realizar salidas necesarias extremando precauciones de higiene y distanciamiento.

Dichas medidas se vieron beneficiadas por la campaña de vacunación de las personas mayores, pues para febrero de 2021 un alto porcentaje de esta población ya contaba con la primera dosis; siendo que, para mayo del mismo año, la segunda dosis se les estaba aplicando (Vega, 14 de febrero de 2021; Forbes, 20 de abril de 2021).¹¹ Para registrarse a este proceso el único requisito era que los interesados se inscribieran a través de la página web “Mi vacuna” de la Secretaría de Salud del Gobierno Federal.

Si bien la Secretaría del Bienestar levantó un padrón vía telefónica que incluía a todas las personas mayores inscritas en su programa de pensiones, para su registro, aquellos no beneficiados de esta política pública debían acceder a la página

¹¹ Las vacunas aplicadas a las personas mayores en México fueron las de las farmacéuticas Pfizer y AstraZeneca (Vega, 14 de febrero de 2021), mismas que producen una respuesta inmune protectora elevada en las personas vacunadas con las dos dosis necesarias. Concretamente, del 95% en el caso de Pfizer (tras la administración de dos dosis con una separación de 21 días) y del 59.5% de la vacuna de AstraZeneca (tras la administración de dos dosis con una separación de entre 4 y 12 semanas) (Gobierno de España, 11 de marzo del 2021).

<https://mivacuna.salud.gob.mx> en donde debían capturar datos personales, así como proporcionar un número telefónico y un correo electrónico de contacto (Sáenz, 2 de febrero de 2021).

Dejando de lado que las personas mayores podrían haber requerido del apoyo de terceros para inscribirse al proceso de vacunación, haber recibido el inmunógeno podría haber supuesto el fin de las medidas establecidas por la Jornada Nacional de Sana Distancia, excepto por el hecho de que la Organización Mundial de la Salud (OMS) recomendó que, después de la vacunación, las personas continuaran tomando precauciones y manteniendo el distanciamiento físico, porque incluso si tenían una infección asintomática, aún podrían portar el virus y contagiarlo a otras personas (Sarmiento, 12 de febrero de 2021).

La declaración de la OMS hacía que la posibilidad de regresar a la “normalidad” fuera distante, renovándose la importancia del rol de las TIC para la realización de las actividades cotidianas de las personas en general y, debido al confinamiento sanitario y el distanciamiento social recomendado, de las vulnerables en particular.

Como respuesta a estas necesidades, el gobierno de la CDMX presentó el Plan emergente de digitalización, el cual “lleva a cabo una reingeniería de los procesos que integran los trámites y servicios de la ciudad” (20 de mayo de 2020, p. 36). A pesar de que dicha plataforma permitía realizar trámites de inscripción, certificación, búsqueda/consulta, resolución y permiso/autorización, la falta de AMI entre la población mexicana no fue considerada; poniendo en tela de juicio el alcance de esta medida, así como las brechas que enfrentarían y se abrirían entre los ciudadanos que, al no tener otra vía para realizar sus trámites, podrían quedar excluidos tanto del ámbito físico como del virtual.

Desde la primera Cumbre de Ginebra en 2003 las TIC se han destacado como una herramienta de desarrollo clave (Balboni et al., 2011). En el caso de México, a pesar de los amplios esfuerzos para alcanzar las metas de la eLAC 2018, no se ha logrado brindar acceso a internet a toda la población; motivo por el que resulta alarmante pensar en la “nueva normalidad” propuesta por el gobierno, misma en la que las personas no solo interactúen mediadas por la tecnología, sino en la que también deban hacer uso de ella para realizar tareas diarias que, de no saber llevar a cabo, pudieran afectar su cotidianidad.

Por este motivo, a continuación, se revisará la manera en que los procesos para llevar a cabo actividades cotidianas se adecuaron al entorno digital. Esto brindará un escenario más

amplio del impacto positivo que pueden generar las TIC, a la vez que permitirá analizar de manera puntual los retos que la brecha digital presenta a los individuos que, sin contar con la alfabetización para su comprensión y uso, se pudieran ver en la necesidad de recurrir a plataformas y aplicaciones virtuales en el día a día.

1.2 Consecuencias de la migración del sector público y empresarial al entrono digital. Desde 1918, cuando comenzó la pandemia por gripe española, las rutas comerciales facilitadas por la globalización aceleraron la transmisión de enfermedades. Al paso de los años, la expansión de la aviación redujo tiempos y disminuyó distancias (Bauman, 2002), con lo cual se propagaron con mayor rapidez los contagios de diversas enfermedades de un punto geográfico a otro.

Así, tanto el desarrollo de medios de transporte más veloces, como la globalización y el capitalismo, facilitaron que, en contraste con la peste negra que requirió de una década, o la gripe española que necesitó de algunos meses, el COVID-19 contaminara a 72 países en cuestión de días.

Las personas se tuvieron que enfrentar a la llamada “nueva normalidad”, una en donde el esquema laboral se caracterizaba por la precarización ocasionada por el teletrabajo. La realización de actividades laborales dentro del ámbito doméstico fue el primer paso en el desvanecimiento de la línea entre el espacio público y el privado durante la pandemia, llevando a los sujetos a mediarse por las TIC, quedando dependientes de internet, pero comunicados a pesar del confinamiento. Este incremento en el uso de la red afianzó e impulsó la revolución digital.

Durante los dos primeros meses de la pandemia, el tráfico de datos se incrementó en un 40% (Giménez y Trabucco, 25 de marzo del 2020). Los dispositivos digitales fueron utilizados tanto para reorganizar el trabajo diario como para dar seguimiento a los infectados, hospitalizados y recuperados de COVID-19 (Instituto Mexicano del Seguro Social [IMSS], julio de 2020).

Sumado a esto, la visión individualista del mundo occidental llevó a las personas a desobedecer tanto el uso de mascarillas como el distanciamiento social, incrementando el número de contagios y reforzando la necesidad de trasladar las actividades económicas al mundo digital con relativa velocidad (Corradini, 2020).

Fue debido a esta situación que muchas empresas tuvieron que repensar sus modelos de negocio. La nueva realidad no solo evitaba que los empleados salieran de casa, sino que los consumidores tampoco lo hacían, desarrollando nuevos hábitos que debían ser atendidos si es que se quería continuar proveyéndoles de productos y servicios. Así, los negocios tradicionales enfrentaron desafíos relacionados con la comercialización, mismos que encontraron solución al dar el salto hacia el comercio electrónico.

Desde 1934, Schumpeter advertía la necesidad de innovar en la manera en la que se cubría la demanda existente. Así, en la actualidad, las transacciones digitales permitieron entrar a una nueva era del comercio, en el que se desdibujan espacios geográficos, se mejoran y agilizan procesos y se expande el mercado.

A raíz de la pandemia por COVID-19, la migración al mundo digital –antes visto como una fuente de ingresos extra– se posicionó como un requisito indispensable para que las empresas sobrevivieran; ocasionando que las personas pudieran verse en la necesidad de realizar algunas de sus actividades a través de transacciones digitales, hecho que, de contar con acceso a internet, abriera la posibilidad a que incrementaran el tiempo dedicado a la interacción a través de la red.

A pesar de las infinitas posibilidades que internet ofrece para la expansión de los negocios tradicionales, éstos enfrentaron retos para comercializar sus productos. Desde coordinar entregas a domicilio hasta implementar modelos de negocio digitales que les permitan contender con sus competidores, la pandemia les representó un desafío devenido de la irrupción de las actividades productivas y la contracción de la demanda (CEPAL, 2020).

Haeffele et al. (2020) señalan que la incapacidad de interactuar y reunirse presencialmente fue el detonador definitivo que dio paso al auge del nuevo modelo económico, mismo que no solo afectó la manera en que las empresas se contactan con sus proveedores y clientes, sino también la forma en la que la función pública brinda servicios e informa a la ciudadanía.

De esta manera, aquellos con capacidad de acceso –y competencias digitales para su uso– se han visto beneficiados por los servicios ofrecidos a través de estas plataformas y aplicaciones digitales. Actividades de la vida cotidiana como asistir a la escuela se han visto trasladadas a salas de software de videollamadas, caso similar al de los conciertos, las visitas

a museos, los trámites gubernamentales y un sin fin de acciones que satisfacen las necesidades de los individuos (Haeffele et al., 2020).¹²

Para poder hacer frente a los retos y oportunidades a las que el COVID-19 enfrentaba a la sociedad, se impulsó la digitalización, priorizando la migración de una diversidad de actividades físicas a plataformas y aplicaciones albergadas en internet.¹³ Al igual que algunos de los consumidores de productos y servicios, poco a poco los empleados se fueron familiarizado con herramientas que les permitían trabajar mientras mantenían el distanciamiento (Zhang et al., 2020).

En lo que respecta a la educación, debido a las profundas desigualdades en el acceso a los dispositivos y servicios digitales, el escenario no era prometedor. Acorde al Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF, por sus siglas en inglés) (27 de agosto del 2020), al menos 463 millones de niños cuyas escuelas cerraron vieron su educación completamente interrumpida desde que inició la emergencia sanitaria.

Así, a pesar de que, tanto el sector público como el privado, implementaron medidas para impulsar la digitalización y, con ello, continuar con su productividad, la premura con la que se implementó la “nueva normalidad” incidió significativamente en el mundo de la vida.

Habermas (1975) enfatiza la manera en que la vida cotidiana está ligada a la infraestructura tecnológica, misma que está mediada por los mercados que regulan mediante la oferta y la demanda el diseño, la fabricación y difusión de los productos. A su vez, el Estado regula la utilización de estos mediante infraestructuras técnicas y disposiciones jurídicas.

Dado que la tecnificación de la vida diaria se presenta como una variable en el juego entre las exigencias funcionales del sistema económico y administrativo, y las pretensiones del mundo de la vida orientadas por los valores de uso, en el marco de la pandemia por COVID-19, las TIC se posicionaron como una herramienta fundamental para la realización de las tareas cotidianas del ámbito público y privado.

¹² Eric Yuan, fundador y CEO de Zoom, informó que, durante el año 2020, el número de usuarios de la plataforma creció un 470% con respecto al año anterior; dando un total de casi 467,100 clientes durante 2020. Esto se traduce en un aumento de 5 centavos de dólar a 87 centavos de dólar por acción, reportando un beneficio de 995,700 millones de dólares en 2020, contra los 101,300 millones facturados en 2019 (Jiménez, 02 de marzo de 2021).

¹³ La plataforma de comercio electrónico, Amazon, por ejemplo, reportó ingresos de 34,600 millones de dólares en 2019, creciendo un 2.9% durante 2020, año en el que proyectó ventas por 41,600 millones de dólares (Reyes, 13 de agosto de 2020).

Los dispositivos digitales con posibilidad de conexión a internet posibilitan espacios reflexivos de acción para que los individuos puedan autodeterminarse en sus formas y elecciones de vida; pero también, debido a sus capacidades colonizadoras, despliegan en ellos un poder objetivo que los obliga a reajustar o, incluso, a abandonar patrones culturales heredados.

Por este motivo, Habermas (1985) señalaba la existencia de tensión entre la democracia y el capitalismo, ya que las necesidades del mercado deben ser contenidas por los gobiernos nacionales en aras de evitar la colonización del mundo de la vida y, con ello, manteniendo su integridad.

Al estar interconectadas con los ámbitos de la vida privada y arraigadas mediante organizaciones sociales, las esferas públicas democráticas se han especializado en detectar los problemas sociales más vulnerables del mundo de la vida, siendo su deber velar por defenderlos de la colonización sistémica (Habermas, 1985).

En un mundo altamente tecnificado, la colonización se ve beneficiada por el empobrecimiento cultural de la práctica cotidiana, mismo que se perpetúa por la incesante necesidad de contar con conocimientos especializados para el manejo de las innovaciones tecnológicas en un contexto como el del confinamiento sanitario.

Para hacer frente a la exacerbación de las inequidades generadas por la brecha digital, es necesaria la democratización del conocimiento, misma que se alcanzará por medio de la AMI promovida por el Estado a través de políticas públicas. De no lograrse, dicha brecha irá mermando hasta consolidarse como la nueva desigualdad social, en donde las inequidades en términos de acceso, de las diferencias cognitivas, de conocimiento o de competencias para los usos de las TIC, llevará a la división entre aquellos que pueden desarrollarse y participar en la sociedad de la información y el conocimiento y quienes, por motivos de edad, género o etnia, pueden no estar siendo incorporados (Alva de la Selva, 2012).

Así, en el marco de la “nueva normalidad”, la AMI adquirió mayor relevancia, pues no solo era necesaria para que los individuos, en su rol de ciudadanos, realizaran trámites a través plataformas digitales, sino que también era fundamental si es que querían realizar compras o pago de servicios a través de los sitios web de distintas empresas en su papel de consumidores.

De esta forma, el cambio en el mundo de la vida apuntaba a que el desarrollo de competencias digitales pasaría de ser una decisión autónoma del individuo a convertirse en una modificación obligada que debería adoptar si es que era de su interés llevar a cabo actividades cotidianas a través del nuevo orden social y de mercado; dejando de lado el papel que tanto el interés como las necesidades de cada individuo tienen en la decisión de interactuar con diversas plataformas digitales y, con ello, tendiendo al determinismo tecnológico.

Anteriormente las políticas públicas de AMI no habían sido prioridad para el Estado, sin embargo, con la migración de las actividades económicas al entorno digital, las empresas impulsaron el desarrollo de competencias para que el individuo pudiera continuar consumiendo en el modelo capitalista. Esto generó que las personas, sin importar su condición física o social, pudieran verse en la necesidad de interactuar con dispositivos digitales en aras de continuar realizando algunas de sus actividades cotidianas; lo cual, debido a la brecha digital, pudo haberlas llevado a sentirse rezagadas o frustradas de no contar con los conocimientos necesarios para interactuar con las tecnologías.

Así, en un entorno en el que, como medida para prevenir los contagios de COVID-19, el gobierno de la Ciudad de México (20 de mayo de 2020) implementó un Plan de digitalización de los trámites y servicios de la ciudad; o en el que los supermercados decidieron acotar horarios de entrada a mujeres embarazadas, personas mayores o con discapacidad, los sujetos que no contaban con competencias digitales se encontraban limitadas en cuanto a las opciones que tenían para satisfacer sus necesidades (La Jornada, 27 de abril de 2020).¹⁴

Estas acciones restringían las actividades cotidianas de las personas, a la vez que las constreñían a tener que hacer uso de la tecnología para realizar trámites gubernamentales o adquirir artículos esenciales, siendo que, en muchos de los casos, no contaban con los dispositivos necesarios para acceder a internet o, de hacerlo, con conexión o competencias digitales para completar las tareas; dejándolas desprotegidas y discriminadas.

¹⁴ El Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (Conapred) alertó que medidas para prevenir el contagio de COVID-19 como limitar el acceso a personas mayores (usualmente de 7:00 a 9:00 horas), negar la entrada a mujeres embarazadas y restringir el paso a padres con niños que no pueden ser dejados al cuidado de terceros son un acto discriminatorio y excluyente (La Jornada, 27 de abril de 2020).

El acceso inequitativo a las TIC trae consigo la exclusión de individuos en situación de pobreza, indígenas, discapacitados y, en general, de poblaciones vulnerables (Zubieta, 2018); lo cual abre más la brecha entre éstos y aquellos con los ingresos económicos suficientes para beneficiarse del uso de las innovaciones tecnológicas, ya que su acceso prioritario a dichas herramientas aumenta sus ventajas competitivas, mientras que la carencia de estos bienes profundiza las desventajas de los grupos excluidos (Sorj y Guedes, 2008).

Es entonces cuando la idea de que los individuos tienen en sus manos la decisión de cómo, cuándo y de qué forma hacer uso de la tecnología se pone en entredicho. Es cierto: el acceso a internet abre la posibilidad a que los sujetos lo aprovechen para mejorar sus condiciones de vida; sin embargo, el uso de las TIC no depende únicamente de que el individuo comprenda los beneficios potenciales que pueden traerle, sino que también “hagan sentido” en su contexto biográfico-individual e histórico-cultural (Selwyn y Facer, 2007).

De cumplirse ambos requisitos, el individuo hará uso de su agencia para interactuar con la tecnología, no olvidando que la decisión de acercarse a ella puede que provenga más de la imposición de los medios (públicos o privados) que de su libre disposición para hacerlo. Esto recordando que, debido al confinamiento, buena parte de las prácticas y actividades tradicionalmente presenciales encontraron en internet un espacio alternativo para su realización.

Es debido a esta imposición de los medios que resulta relevante revisar la infraestructura gratuita con la que contaban los habitantes de la Ciudad de México para navegar por la web durante el confinamiento sanitario. Debiéndose tener en cuenta que si bien existían diferentes compañías telefónicas que ofrecían conexión fija y móvil a precios competitivos, el derecho de acceso a internet debe estar protegido y, por tanto, de alguna forma provisto por el gobierno de la ciudad para el disfrute de sus habitantes.

1.3 Acceso a internet e infraestructura de telecomunicaciones en la Ciudad de México. Para que los individuos normalicen el uso de internet en sus actividades cotidianas se requiere como paso fundamental que cuenten con acceso constante a la red. Esto se debe a que, como señalan Thomas et al. (2013), las personas deben interactuar constantemente con las tecnologías para poder adaptarlas a sus necesidades. No obstante, en muchos casos, los habitantes de México no cuentan con los recursos temporales, materiales, mentales, sociales

y culturales necesarios para acceder y hacer uso de ellas (van Dijk citado en Selwyn y Facer, 2007).

Si bien la Ley Federal de Competencia Económica (23 de mayo de 2014) busca, a través del Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT), que los agentes económicos ofrezcan precios asequibles que beneficien a los consumidores, debe tenerse en cuenta que existen individuos que, por distintos motivos, aun así, pudieran no contar con ingresos suficientes para contratar paquetes de internet. Ejemplo de ello podrían ser las personas no económicamente activas, de las cuales, acorde a los datos presentados por el INEGI en el Censo de Población y Vivienda (25 de enero de 2021), para 2020 únicamente el 9% estaba pensionada o jubilada; mientras que el 43.9% se dedicaba a los quehaceres del hogar, el 3.8% presentaba alguna limitación física o mental permanente que le impedía trabajar y el 8.6% se dedicaba a otras actividades no económicas.

Teniendo en cuenta estas cifras, resulta necesario considerar las políticas públicas que faciliten el acceso a internet de aquellos sectores de la población que, por distintos motivos, pudieran no contar con los recursos económicos necesarios para cubrir el pago del servicio de conexión fija o móvil para sus dispositivos digitales; siendo así que, el 06 de noviembre de 2020, el gobierno creó CFE telecomunicaciones e internet para todos (CFE TEIT), una

“Empresa Productiva Subsidiaria de la Comisión Federal de Electricidad (CFE), con personalidad jurídica y patrimonio propios, la cual deberá generar valor social para el Estado Mexicano como su propietario, y que tiene por objeto prestar y proveer servicios de telecomunicaciones, sin fines de lucro, para garantizar el derecho de acceso a las tecnologías de la información y comunicación, incluido el de banda ancha e internet. Así como la capacidad de proveer bienes y servicios tecnológicos incluyendo desarrollos de sistemas informáticos y de telecomunicaciones, así como cualquier otro bien relacionado al desarrollo y soporte de dichos sistemas, y mantener informada al área correspondiente de CFE de todas las acciones realizadas” (Diario Oficial de la Federación [DOF], 06 de noviembre de 2020, Art. 2).

Para alcanzar dichos objetivos y con la finalidad de proveer de acceso a internet de manera gratuita en los sitios públicos definidos por el artículo 3 fracción LXVII de la Ley Federal de

Telecomunicaciones y Radiodifusión (LFTyR), en agosto de 2019 el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) aprobó el otorgamiento de una concesión única para uso público a CFE TEIT (IFT, 28 de agosto de 2019).

De esta manera, se llevarían a cabo cinco fases, mismas que, con una inversión inicial de 11,000 millones de pesos, proporcionarían conectividad en 200,000 puntos de acceso a internet gratuito y servicios de red y banda ancha a cerca de 130,000 escuelas, centros de salud, centros comunitarios y áreas públicas de uso común a cargo de autoridades de los tres órdenes del gobierno (Gobierno de México, 16 de diciembre de 2020).

Con estas medidas, la intención del gobierno federal era cerrar la brecha digital entre la población que no cuenta con los recursos económicos para contratar los servicios de las compañías privadas y, con ello, contribuir a la disminución de la desigualdad a través del uso igualitario y equitativo de las TIC como derecho humano; dando prioridad a los sectores más vulnerables para hacer posible la inclusión digital (Gobierno de México, 16 de diciembre de 2020).

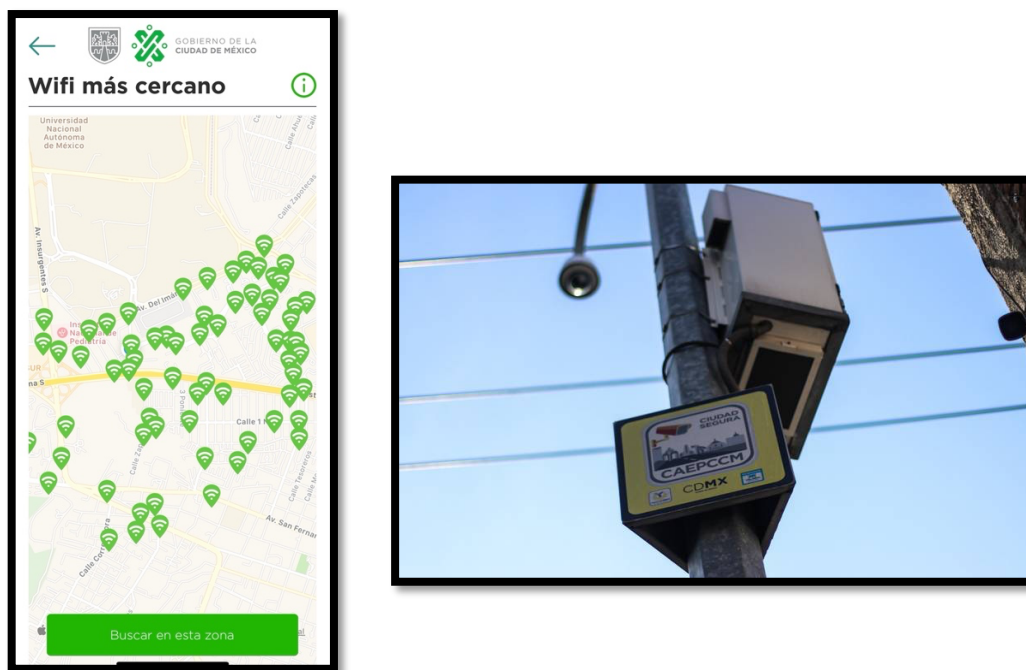
Así, durante su segundo informe de gobierno, el presidente de la República, Andrés Manuel López Obrador, informó que, para el año 2020, el número de localidades con cobertura de internet ascendía a 68,000 comunidades, proyectando un incremento a 120,000 para el año 2021; siendo el objetivo proveer de acceso al servicio a todo el territorio nacional, incluidas las comunidades de zonas marginadas con menos de 250 mil habitantes (Andrés Manuel López Obrador, 09 de diciembre de 2020).

Si bien esta política pública estaba enfocada a aminorar los problemas culturales, económicos y de desigualdad social de la población a través del acceso internet (CFE, 05 de noviembre de 2021), con el surgimiento de la pandemia ocasionada por el COVID-19, las entidades federativas se vieron en la necesidad de aprovechar toda infraestructura disponible para implementar programas que permitieran a las personas acatar las medidas sanitarias sin poner en juego la satisfacción de sus necesidades.

Así, el gobierno de la CDMX, por ejemplo, hizo uso de los 13 mil 694 postes C5 (figura 4) disponibles a lo largo y ancho de la ciudad, mismos que, además de con cámaras de seguridad, botón de pánico y altavoz, cuentan con conexión a internet inalámbrico para

navegar de manera simultánea, ilimitada e ininterrumpida (Portal de datos abiertos, 2021; Roa, 12 de abril de 2021).^{15, 16}

Figura 4. Conexión WiFi gratuita a través de postes C5 en la CDMX.



Fuente: Navarro (26 de junio de 2019) / App CDMX.

Es importante señalar que el acceso a internet desde los postes C5 no surgió como respuesta al COVID-19, sino que desde finales de 2019 se impulsó esta iniciativa de la mano de la Agencia Digital de Innovación Pública (ADIP). Con su implementación se pretendía que los habitantes de la CDMX lograran mayor autonomía en el ejercicio básico de sus derechos humanos –tales como la libertad de expresión y el acceso a la educación–, además de

¹⁵ En la Ciudad de México existen 14,588 cámaras de vídeo vigilancia denominadas STV (Sistemas Tecnológicos de Video vigilancia), de las cuales solo 13,694 son susceptibles a instalar Puntos de Acceso a Internet debido a la heterogeneidad de la altura de los postes, o a que se encuentran muy cercanos a otros sitios públicos que ya proveen WiFi (Agencia Digital de Innovación Pública [ADIP], 12 de febrero de 2021).

¹⁶ Con la finalidad de llevar a cabo el video monitoreo y la captación de llamadas telefónicas y de aplicaciones informáticas de inteligencia enfocadas a mejorar la calidad de vida de los capitalinos, el 23 de diciembre de 2015 el Gobierno de la Ciudad de México decretó la anexión de LOCATEL al Centro de Atención a Emergencias y Protección Ciudadana de la Ciudad de México (CAEPCCM). De dicha unión surgió el Centro de Comando, Control, Cómputo, Comunicaciones y Contacto Ciudadano de la Ciudad de México, mejor conocido como “C5” (C5, 2021).

contribuir a su desarrollo humano, social, económico y sustentable (ADIP, 15 de marzo de 2019).

Este tipo de poste público cuenta con conexión WiFi con 20 megas de ancho de banda y garantiza 2 megas de velocidad a cada uno de los 70 usuarios que pueden conectarse de forma simultánea. Asimismo, cubre un radio de 50 metros, lo que facilita que los ciudadanos realicen actividades de navegación básica como consulta de información, revisión de correo electrónico, compras en línea y visualización de videos con calidad estándar sin tener que estar necesariamente debajo de él.

En lo que respecta a la información que pueden consumir, además de navegar en páginas con fines recreativos, se esperaba que los usuarios consultaran información referente a la Ciudad de México, así como que aprovecharan la conectividad para realizar trámites y/o pagar servicios a través de las diferentes *apps* que la ciudad ponía a su disposición (ADIP, 15 de marzo de 2019).

En cuanto a la política de privacidad y recolección de datos personales, el acceso gratuito a internet a través de los postes C5 no implicaba la recolección de la información de la ciudadanía que se conecte a través de ellos:

“El usuario únicamente acepta los términos y condiciones, en los cuales se establece que el tratamiento de la información se efectuará en los términos de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares. La única información que se colecta corresponde al tipo de dispositivo que se conectó, capacidad consumida y tipo de aplicación consultada. Lo anterior con la finalidad de conocer el uso que se les da a los servicios digitales ofrecidos y para contar con información confiable y veraz que contribuya a la creación de políticas públicas” (ADIP, 23 de enero de 2021, párr. 5).

Como complemento a este programa, para fomentar el desarrollo de competencias digitales entre la población, se han puesto en marcha algunos planes que tienen como finalidad la alfabetización mediática e informacional de la sociedad. Ejemplo de estos son algunas de las actividades realizadas en los espacios comunitarios denominados Puntos de Innovación, Libertad, Arte, Educación y Saberes (Pilares). De esta manera, las personas que decidan

aprovechar el internet gratuito disponible en diversos puntos de la ciudad contarán con las competencias necesarias para configurar la red WiFi, abrir el navegador y buscar la información de su interés.

Esfuerzos como el realizado desde los Pilares son ejemplo de las políticas públicas que se están implementando para fomentar el desarrollo de competencias digitales en la CDMX, siendo necesario revisarlas con mayor detenimiento para vislumbrar el alcance y las áreas de oportunidad que presentan.

1.3.1 Iniciativas gubernamentales para fomentar la Alfabetización Mediática e Informativa (AMI) de las personas mayores.

La pandemia por COVID-19 trajo consigo retos que pudieron exigir a determinadas personas migrar parte de sus actividades cotidianas al mundo digital, siendo, en el mejor de los casos, una posibilidad realizarlas en un entorno híbrido en el que la unión del mundo físico y digital (*o figital*) surgió como parte de la nueva normalidad (Švec y Madleňák, diciembre de 2017).¹⁷ Si bien este proceso se venía dando con anterioridad, las medidas para prevenir el contagio de la enfermedad supusieron un punto de inflexión que aceleró la adopción del entorno digital como un medio a través del que se podían llevar a cabo distintas tareas.

Para hacer frente a estos desafíos, fue necesario que las personas contaran con acceso a internet, mismo que, como se revisó en el apartado anterior, se vio solventado con el despliegue de infraestructura que permitía a los ciudadanos conectarse de manera gratuita a los postes C5, actividad que les brindaba la posibilidad de realizar una variedad de tareas a través de los dispositivos digitales a su alcance.

Una vez implementadas políticas públicas que proveyeran a la población de acceso a internet, resultó necesario capacitar a aquellas personas interesadas para el desarrollo de competencias digitales. Así, en la Ciudad de México (CDMX) se crearon diferentes espacios con el objetivo de promover la AMI. Sin embargo, no todos ellos estaban enfocados a atender las necesidades de educación de las personas mayores.

¹⁷ Acorde a Švec y Madleňák (diciembre de 2017), de la unión del mundo físico y digital surge el término *phygital* (*physical + digital*) o "*figital*" en español. Al no estar limitada por fronteras estatales, estructuras políticas o la naturaleza física de los objetos, esta alianza ofrece una experiencia combinada al consumidor para aprovechar las mejores características de ambos entornos, y así lograr que la forma en la que realiza sus tareas cotidianas esté en sintonía con el uso de las TIC (Cherrett, 03 de enero de 2017); ofreciendo la oportunidad de realizar diversas actividades a través de la interacción con plataformas virtuales que faciliten su realización.

El derecho a la educación de las personas mayores se encuentra resguardado tanto por el derecho internacional como por el local, asentándose en el Art. 20 de la Convención Interamericana de los Derechos de las Personas Mayores (en adelante la Convención) que tienen derecho a acceder a programas de alfabetización y pos-alfabetización permanente y continua, en especial si pertenecen a algún grupo vulnerable (Organización de Estados Americanos, 2015).

En lo que respecta a México, el Art. 3º constitucional establece que toda persona tiene derecho a la educación, resguardando en su Frac. II, inciso e), el derecho a la educación de las personas mayores. Por su parte, la Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores en el Distrito Federal en su Artículo 5, inciso E, reconoce el derecho a recibir, en el ámbito de sus respectivas competencias, capacitación gratuita y continua en computación, inglés y oficios relacionados con sus capacidades y aptitudes (Comisión Nacional de Derechos Humanos, 5 de octubre de 2016).

Asimismo, en su Capítulo IV, Art. 18, establece que “la Secretaría de Desarrollo Social y las Delegaciones, promoverán la coordinación con la Federación y con las instituciones educativas, para la implementación de políticas y programas de educación y capacitación para las personas adultas mayores” (CNDH, 5 de octubre de 2016).¹⁸

Así, el derecho a la educación es reconocido tanto en acuerdos internacionales como en textos de carácter político-jurídico nacionales. Sin embargo, la implementación de políticas públicas que fomenten la alfabetización tradicional o mediática e informacional continua de las personas mayores se enfrenta a problemáticas y retos propios del Siglo XXI.

Si bien existen programas, como “Casa Telmex” que fomentan el desarrollo educativo integral gratuito para la inclusión digital en comunidades de escasos recursos, estos, además de ser iniciativas privadas, están enfocados a la formación de niños y jóvenes (Fundación Telmex Telcel, 2020); motivo por el que considerar los esfuerzos y el alcance de las iniciativas gubernamentales que salvaguardan el derecho de las personas mayores a la AMI es fundamental.

¹⁸ El 29 de enero de 2016 se publicó en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el Decreto por el que se expide la Constitución Política de la Ciudad de México. En él, se establece el de cambio de nombre del Distrito Federal a “Ciudad de México”, conformándose como una entidad autónoma conformada por el Jefe de Gobierno de la CDMX (equivalente a un gobernador), 16 alcaldías (en vez de delegaciones) con sus respectivos concejales, un Congreso local (que sustituye a la Asamblea Legislativa del Distrito Federal) y órganos del sistema judicial, entre otros (Blanco, 2 de julio de 2018).

Por este motivo, y con la finalidad de que los interesados puedan concluir sus estudios de educación básica, media o media superior, los Puntos de Innovación, Libertad, Arte, Educación y Saberes (PILARES) buscan disminuir la desigualdad social a partir de promover una cultura de paz que reconstruya el tejido social (El Universal, 16 de diciembre de 2019).

Con el apoyo de tutores que los acompañan en el proceso de aprendizaje, los asistentes a dichos puntos de innovación también pueden inscribirse a talleres artísticos y culturales, de entre los cuales resulta particularmente importante señalar el curso de cómputo dirigido a personas mayores, en el cual el aprendizaje se orienta a proyectos y cuyo objetivo es reducir la brecha y el analfabetismo digitales a través del uso de las TIC para que este grupo etario se acerque, conozca, aprenda, cuestione y utilice los medios digitales a su alcance (PILARES, 2021).

A enero de 2021, el programa PILARES contaba con 260 espacios en operación en la CDMX, mismos que pretendían impactar a un millón de personas, particularmente de zonas prioritarias donde prevalecen índices de violencia y deserción escolar; haciéndole estas labores acreedor al premio “Construir igualdad 2020” otorgado por el Centro Internacional para la Promoción de los Derechos Humanos de la UNESCO (Toche, 07 de enero de 2021).

Caso similar al de los PILARES es el de los Centros Integrales para el Desarrollo de las Personas Adultas Mayores (CIDAM) de la Ciudad de México, los cuales son espacios educativos en los que las personas mayores construyen conocimientos a partir de sus necesidades para que puedan incidir positivamente en sus entornos de vida.

Asimismo, buscan promover políticas públicas relacionadas con el envejecimiento activo para que desarrollen capacidades que contribuyan a mantenerse en buen estado de salud y construyan un entorno seguro para su vida (Secretaría de Desarrollo Social [SEDESOC], 2015).

Dicho programa está dirigido a todas las personas de 60 años o más residentes de la CDMX y cuenta con 133 centros distribuidos en las 16 alcaldías que conforman la ciudad, ubicados en lugares que se habilitan para comodidad de los usuarios, mismos que son coordinados por el Instituto para la Atención de los Adultos Mayores (IAAM).

Cada uno de ellos cuenta con una educadora que apoya los procesos de aprendizaje en cada una de las diferentes actividades ofrecidas, siendo necesario únicamente acudir en

los días y horarios específicos para poder participar de ellas de forma gratuita (SEDESO, 2015).

Acude a la SEDESO (2015), en los CIDAM las personas mayores encuentran un espacio en donde pueden compartir sus conocimientos y aprender según sus necesidades para transformar lo que viven. Para alcanzar estos objetivos, en los centros se realiza un diagnóstico del entorno en el que vive la persona mayor asistente, esto ayuda a conocer sus condiciones de vida, lo cual facilita la identificación de sus intereses con lo que se podrán organizar actividades que motiven su aprendizaje, mismas que fomenten el desarrollo de capacidades que, al ser implementadas, impulsen cambios en su contexto y coadyuven al desarrollo de su sentido de la dignidad humana (Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (DESC), 16 de diciembre de 1996).

Por su parte, el Instituto para el Envejecimiento Digno (INED), dependiente de la Secretaría de Inclusión y Bienestar Social de la Ciudad de México, brinda diferentes servicios que buscan fomentar una vejez segura, saludable y protegida, en donde las personas mayores puedan aportar a sus familias, comunidades y a la sociedad en su conjunto (Camacho, 13 de mayo de 2021).

Para ello, el INED brinda diferentes servicios, como los 86 Módulos de Atención para el Envejecimiento Digno, en donde se orienta, atiende y canaliza a las personas mayores sobre diversos programas gubernamentales que fomentan su autonomía (Camacho, 13 de mayo de 2021). Asimismo, cuenta con espacios de aprendizaje y esparcimiento para la sana convivencia de las personas mayores llamados CASSA.

Ubicados en las 16 Alcaldías de la CDMX, los Círculos de Aprendizaje, Socialización y Saberes (CASSA) son colectivos de personas mayores cuyo objetivo es propiciar el desarrollo y fortalecimiento de la autonomía de las personas mayores, así como la creación de redes de apoyo que mejoren su calidad de vida de manera solidaria y organizada a partir de sus necesidades, además de incentivar una cultura del envejecimiento digno (Secretaría de Inclusión y Bienestar Social, 2021).

A pesar de la existencia de programas como los antes mencionados, son muchas las personas mayores que desconocen su existencia o que, por diferentes razones, no les es posible acceder a sus beneficios. Por este motivo se consideró necesario realizar un acercamiento con los asistentes a sus instalaciones. De esta manera se podría conocer más

acerca del provecho que pueden hacer de las capacitaciones y actividades en ellos disponibles.

Como se revisará en el capítulo 3, se intentó contactar con distintos funcionarios de los Pilares, CIDAM y CASSA, sin embargo, debido a las condiciones sanitarias en las que se encontraba la CDMX en noviembre de 2021, únicamente fue posible dialogar con representantes del INED, quienes, debido a que estaban regresando paulatinamente a las actividades presenciales, accedieron a permitir entrevistar a los asistentes del CASSA ubicado en la Alcaldía Coyoacán que desearan participar.

Así, el objetivo del acercamiento al CASSA era conocer si las personas mayores asistentes utilizaban la tecnología para la realización de sus AVD de manera independiente previo y durante la pandemia de COVID-19; mismo que se alinea con el interés del INED de propiciar el desarrollo y fortalecimiento de la autonomía de las personas mayores, así como mejorar su calidad de vida.

No obstante, antes del análisis de las entrevistas realizadas a los asistentes a este círculo, es necesario observar las características y necesidades específicas de este grupo etario, siendo imperioso hacer una revisión del perfil sociodemográfico de los usuarios de internet en México –haciendo especial énfasis en las personas mayores– para comprender el uso que hacen de las TIC en años recientes.

1.4 Perfil sociodemográfico del internauta [mayor] mexicano.

En las últimas décadas, países de América Latina han entrado en una etapa de envejecimiento poblacional sostenido. Las pronunciadas caídas de las tasas de fecundidad acompañadas de mejoras en la esperanza de vida han modificado significativamente la estructura de edad de la población con un aumento significativo en la proporción de personas mayores (Sunkel y Ullmann, 2019).

Villa y Rivadeneira (marzo de 2021) señalan que el envejecimiento es un proceso que se desarrolla gradualmente tanto entre individuos como en entre el colectivo demográfico. Más allá de las implicaciones biológicas, a medida que las personas envejecen experimentan cambios asociados a la edad, mismos que inciden en la manera en que éstas se auto perciben, en la que los demás las valoran y, con ello, en el rol que desempeñan dentro de su comunidad.

Desde la perspectiva demográfica, los miembros de este grupo poblacional suelen ser infravalorados por aquellos grupos de menor edad.

A pesar de que el concepto “edad” es el criterio con el que se identifica el paso hacia el envejecimiento, el vincularlo únicamente a un valor numérico preciso como la edad cronológica está sujeto a arbitrariedades, hecho que se comprueba en el retraso que el umbral de la vejez ha tenido a lo largo de la historia; siendo importante también considerar que, más allá de la cantidad de años vividos, se debe observar la calidad de estos (Villa y Rivadeneira, marzo de 2021).

La consideración de una edad cronológica arbitraria como umbral del envejecimiento se convierte en una idea subjetiva, resultando pertinente observar a su vez la edad biológica, la psicológica y la social. Estas crean un marco referencial que ayuda a comprender los cambios físicos que experimenta el individuo, a la vez que la capacidad que tiene de aceptarse a sí mismo y a partir de ahí ajustarse a un entorno en el que las normas institucionales constriñen su actuar y desarrollo basadas no únicamente en su edad cronológica, sino también en la cultura dominante del lugar en el que se desenvuelve, así como de su estrato socioeconómico (Villa y Rivadeneira, marzo de 2021).

A pesar de encontrarnos frente a la necesidad de estudiar al individuo –y su curso de vida– para desde ahí describir los factores que le han llevado a envejecer de la manera en que lo hace, a la vez que comprender sus necesidades y particularidades; aún sigue siendo ampliamente aceptada la diferenciación por edad cronológica, misma que, en el caso de la Organización Mundial de la Salud (OMS) (2021, p. 23) es entendida ampliamente como personas de 50 años o más; mientras que, en el Plan de Acción Internacional de Viena sobre el Envejecimiento (ONU, 1982) se establece a partir de los 60 años.¹⁹

En el caso de México, este mismo criterio es utilizado por el Instituto de las Personas Mayores (INAPAM) basado en la Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores (LDPAM), que en su artículo 3º señala que “... se entenderá por personas adultas mayores, a las que cuenten con sesenta años o más de edad y que se encuentren domiciliadas o en tránsito en el territorio nacional”. Este criterio coincide, a su vez, con la Norma Oficial Mexicana NOM-167-SSA1-1997 para la prestación de servicios de asistencia social para

¹⁹ La edad a partir de la cual se le considera a una persona como “mayor” varía entre Estados e instituciones. Por ejemplo, de acuerdo con la Convención Interamericana para la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores (OEA, 2015), la población adulta mayor es aquella integrada por personas de 60 años o más.

menores y adultos mayores utilizada por la Secretaría de Salud (Instituto Nacional de las Mujeres, febrero de 2015).

Como ya se mencionó, históricamente se ha catalogado a una persona como “envejecida” debido a su edad cronológica, sin embargo, la definición de 60 años como la edad oficial en la que inicia la vejez surgió hace más de 100 años, lo cual es un indicador de lo desactualizado que está el concepto (Ham y González, 2008).

Entre una larga lista de naciones, México toma esta edad como parámetro para identificar a las personas mayores; sin embargo, gracias a las revoluciones tecnológicas, científicas y de salud del siglo XX, se alteraron las tendencias demográficas, lo cual dio paso a la longevidad y, con ello, al cambio de concepción: lo que antes a los 60 años era considerado como vejez, ahora, dependiendo de su curso de vida, puede ser una etapa de plena madurez.²⁰

Así, para el año 2018, 13.9 millones de mexicanos (11% de la población) tenían 60 años o más. De éstos, 57% reportaron tener entre 60 y 69 años, 29% entre 70 y 79, y el 14% más de 80 años (Consejo Nacional de Población [CONAPO], 2018); demostrándose que la esperanza de vida puede llegar a prolongarse hasta 20 años después de la séptima década de vida.

Los investigadores de El Colegio de la Frontera Norte y de El Colegio de México, A.C., Roberto Ham y César Gonzáles (2008), señalan que dicho aumento en la esperanza de vida trae consigo mejores condiciones de salud y de actividad, lo que ocasiona que una persona con 65 años se muestre menos envejecida que otra de la misma edad en las primeras décadas del siglo XX.

Por ello, Sacramento Pinazo (18 de diciembre de 2019), presidenta de la Sociedad Valenciana de Geriátrica, considera necesario dejar de utilizar el término “persona mayor” en singular y empezar a hablar de procesos de envejecimiento que llevan a condiciones diferentes, ya que es una etapa de la vida donde prima la heterogeneidad.

²⁰ En materia de seguridad social en México, el seguro de retiro, cesantía en edad avanzada y vejez tiene como objetivo el velar por las personas que llegan a esta etapa de la vida, siendo los 60 años la edad considerada para cesantía en edad avanzada y los 65 años para vejez. La regulación dependerá del régimen al que el beneficiario haya cotizado en su vida laboral activa, pudiendo ser el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE) o bien algún Instituto de Seguridad Estatal (PENSIONISSSTE, 25 de agosto de 2017).

Gracias a las mejoras en el sistema sanitario y saneamiento básico, la expectativa de vida ha aumentado. Esto, sumado a la disminución de la tasa global de fecundidad, ha generado que la población de personas con 60 años y más aumente, a la vez que el porcentaje de la población menor a 15 años disminuya (Huenchuan, 2013).

Se espera que la natalidad en México siga descendiendo hasta alcanzar 14 nacimientos por cada mil habitantes en el año 2050, mientras que la esperanza de vida aumentará de 75 años en 2015 a casi 80 para 2050 (CONAPO, 2012). Esta transición iniciada a mediados de los años noventa propiciará el envejecimiento general de la población y, posteriormente, la contracción de la pirámide poblacional para la primera mitad del siglo XXI (Zúñiga y García, 2008).

La transición demográfica requiere que se preste especial atención a las políticas públicas que atenderán y prevendrán la dependencia funcional propia de la edad, lo cual supone un reto debido al desfavorable contexto socioeconómico del país.

Al respecto, Ham (2003) señala algunos retos apremiantes: 1) la insuficiencia financiera de la seguridad social y los sistemas de retiro y pensiones, 2) la necesidad de modificar los sistemas de salud para que puedan responder al incremento en las incidencias y prevalencias de enfermedades crónicas e incapacidades propias del proceso de envejecimiento; 3) el cambio en las estructuras familiares y de los hogares conformados por una mayoría de miembros mayores y una minoría de familiares en edades jóvenes y de la infancia, y; 4) la feminización del envejecimiento debido a la mayor esperanza de vida de las mujeres.

Estos desafíos evidencian el panorama que enfrenta la sociedad, debiéndolos tener en cuenta si es que se pretende continuar con la digitalización de las actividades cotidianas que se vio impulsada con las medidas sanitarias implementadas para evitar la propagación del COVID-19; haciendo necesaria la creación de programas que incrementen la penetración de internet entre la población, así como de políticas públicas que fomenten el desarrollo de competencias digitales.

Considerando que la pensión para el Bienestar de los Adultos Mayores asciende a los \$3,100.00 pesos bimestrales (1,550 pesos mensuales) (Secretaría de Bienestar, 22 de junio de 2022) y que el precio de la canasta básica en la Ciudad de México es de \$1,229.00 pesos mensuales (El País, 09 de mayo de 2022), las personas mayores que cuenten con el apoyo de

este programa como única fuente de ingresos tendrían \$321.00 pesos para cubrir el costo de sus gastos fijos, acceso a internet incluido.

Al 30 de abril de 2021, el Comparador de Servicios de Telecomunicaciones del Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) reporta que el plan de internet fijo más económico es el ofrecido por BlueTelecomm con una velocidad de navegación de 3 y 5 megabytes (MB) por \$169.00 y \$199.00 pesos al mes, respectivamente; seguido por la compañía Telcel con el plan “Internet en tu casa básico” con un costo de \$229.00 pesos mensuales por 5 MB.

En lo que respecta al internet móvil (plan de datos para teléfono inteligente), en la modalidad prepago-diferenciado, la compañía Movistar con el plan “Ilimitado \$10” ofrece 15 MB para navegar durante un día (450 MB por \$300.00 pesos al mes). En cuanto al esquema pospago, el plan “Plus 100” de la compañía Mega Móvil ofrece 5000 MB de navegación por \$100.00 pesos al mes.²¹

Si bien el pago del plan de Mega Móvil es más rentable que el ofrecido por Movistar, se debe tener en cuenta que para contratar este servicio es necesario que el usuario cuente con una tarjeta de crédito. Sin embargo, acorde al Diagnóstico de Exclusión Financiera presentado por el Consejo Nacional de Inclusión Financiera (IF) y el Comité de Educación Financiera (CEF) (2018), en México el 80% de la población prefiere hacer pagos en efectivo debido su desconocimiento de los distintos productos bancarios y su relevancia, así como a la falta de sucursales bancarias y cajeros automáticos en 557 municipios del país. Esto significa que el usuario mexicano que decida invertir en un plan de datos móviles gastará alrededor de 200.00 pesos más mensualmente debido a su preferencia de pago en efectivo.

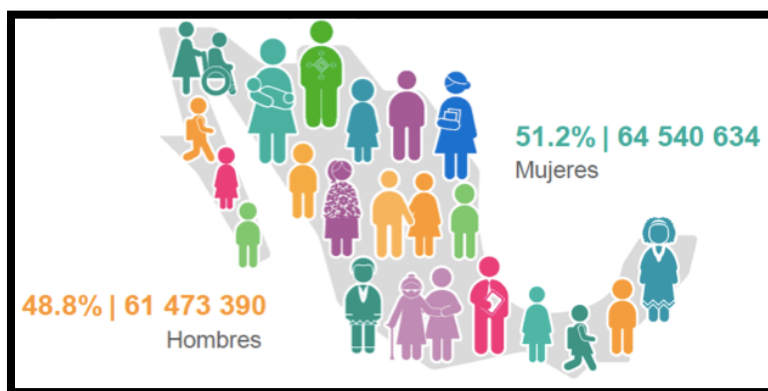
Así, las personas mayores con acceso a la pensión para el Bienestar de los Adultos Mayores como única fuente de ingresos tendrían que destinar \$169.00 pesos para tener internet fijo en casa y \$300.00 pesos para conectarse desde su teléfono celular, todo con los \$321.00 pesos mensuales que restan de su ingreso posterior a la compra de la canasta básica.²²

²¹ La modalidad “prepago” puede ser única o diferenciada. El primer esquema es el que, independientemente del monto de la recarga, mantiene una misma tarifa de voz y SMS; mientras que el segundo es aquel cuya tarifa de voz y SMS disminuye cuando el monto de la recarga aumenta (IFT, 30 de abril del 2021).

²² Acorde al estudio realizado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones en diciembre de 2021, las personas mayores con acceso a internet utilizan su *smartphone* para trabajar, realizar llamadas, enviar mensajes de WhatsApp, realizar búsqueda de información y, en ocasiones, buscar noticias.

La Encuesta Nacional de la Dinámica Demográfica del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) 2020 reporta que hay 126,014,024 de habitantes en México, de los cuales 51.2% son mujeres y 48.8% son hombres (figura 5). Si se toma en consideración que en el país existen 112 millones de *smartphones*, se podría considerar que hay al menos uno de estos dispositivos en cada hogar (Hernández, 30 de junio de 2020).

Figura 5. Número de mujeres y de hombres en México, 2020.



Fuente: INEGI, 25 de enero de 2021.

Aseverar que estos teléfonos inteligentes pueden facilitar la conectividad de los individuos sería arriesgado, debido a que existen diferencias significativas entre sus posibilidades dependiendo de su gama; sin embargo, un estudio realizado por The Competitive Intelligence Unit (CIU) (29 de junio de 2020) advierte que la concientización de los consumidores sobre la importancia de contar con mejores capacidades de procesador, memoria y captura de imagen en sus celulares ha llevado a que seis de cada diez equipos en el país sean de gama media y alta.²³ Este hecho marca un precedente que podría ser utilizado en beneficio de las actividades realizadas en la *figitalidad*.

Como se observó anteriormente, la pensión que reciben las personas mayores, en muchos casos, apenas es suficiente para cubrir sus necesidades básicas. Si a esto se le suma que, además de no contar con las competencias necesarias para utilizar los dispositivos

²³ Ortiz (28 de septiembre de 2018) señala que el precio y las especificaciones no definen si un teléfono inteligente es de gama baja, media o alta, sino su procesador, autonomía y cámara. En el caso referido, un teléfono inteligente de gama media o alta puede llegar a costar alrededor más de 6 o 7,000.00 pesos (Hernández, 30 de junio de 2020).

digitales a su disposición, puede que estos no sean suyos sino de algún familiar que viva en el mismo hogar, da como resultado una razón de dependencia que va más allá de la autonomía económica para poder acceder a la tecnología.²⁴

Si bien este no es el caso de todas las personas mayores del país, pues el proceso de envejecimiento, así como el nivel educativo y poder adquisitivo de cada una de ellas es distinto según su curso de vida, es necesario plantearse qué se está haciendo para combatir el analfabetismo mediático e informacional de una población como la de la CDMX que, para el año 2030, tendrá una población mayormente envejecida (20.5 por ciento de la población total) (González, 2016).

Las innovaciones tecnológicas podrían aparentar ser muchas, pero mientras el grueso de la población mayor no cuente con el conocimiento para interactuar con ellas, no podrá exponerse a sus potencialidades y, por tanto, resultará poco menos que imposible que las adapten a su vida cotidiana para que les ayuden en la realización de sus actividades de la vida diaria (AVD).

En el censo aplicado del 02 al 27 de mayo de 2020, el INEGI observó un gradual proceso de envejecimiento. A pesar de seguirse considerando un país joven, la edad media pasó de los 26 años en el 2010 a los 29 años en 2020, tendiendo la pirámide poblacional a reducir su base, mientras se continúa ensanchando tanto en el centro como en la parte alta (figura 6). Así, la población de 60 años y más pasó del 9.1% en 2010 al 12% en 2020, mientras que la población de 0 a 17 años disminuyó del 35.4% en 2010 al 30.4% en 2020 (INEGI, 25 de enero de 2021).

Durante 2016, el Instituto Nacional de las Personas Mayores (INAPAM) informó que el 10% de sus afiliados vivían solos, 81% con familia, 8% con amistades y 1% en centros de asistencia (Fondo de Población de las Naciones Unidas [UNFPA], 2017). Esto demuestra que buena parte de las personas mayores cuentan con un tercero que podría llegar a apoyarle en la realización de aquellas actividades cotidianas relacionadas con las TIC.

No obstante, debe recordarse que, generalmente, cuando una persona mayor solicita ayuda para aprender a utilizar un dispositivo digital con capacidad de acceso a internet, los individuos de menor edad suelen resolver el problema en lugar de enseñarles; evitándoles la

²⁴ El Censo de Población y Vivienda 2020 (INEGI, 25 de enero de 2021) revela que la razón de dependencia en México es del 50.2%. Es decir, existen 50 personas económicamente dependientes (menores a los 15 años y mayores a los 65 años) de aquellas económicamente productivas por cada 100 habitantes.

posibilidad de desarrollar competencias digitales que les permitan el uso de las TIC y, con ello, de adoptarlas para realizar sus tareas cotidianas de manera independiente (Tambaum y Normak; 2018; Azevedo y Ponte, 2020).

Figura 6. Estructura poblacional por edad y sexo, 2020.



Fuente: INEGI, 25 de enero de 2021.

Asimismo, los dispositivos digitales también pueden ayudar a mejorar las condiciones de vida de las personas con discapacidad, problemas mentales o limitación. En México, hay 20,838,108 (16.5%) personas con alguna de estas condiciones, siendo aquellas con limitación la mayoría (11.1%) en comparación con las que presentan discapacidad de algún tipo (4.9%). De los 6,179,890 personas que presentan discapacidad, 53% son mujeres y 47% hombres, perteneciendo el 50% de ellas al grupo de personas con 60 años y más (INEGI, 25 de enero de 2021).²⁵

Con respecto a las actividades cotidianas en las que este sector de la población tiene dificultades o está imposibilitada de realizar, el mayor porcentaje lo presenta caminar, subir o bajar escaleras (47.6%); seguida por ver –aun usando lentes– (43.5%), oír –aun usando aparato auditivo– (21.9%), bañarse, vestirse o comer (18.9%); recordar o concentrarse (18.6%), y; hablar o comunicarse (15.3%) (INEGI, 25 de enero de 2021). Todas ellas dificultando el goce de una vida plena (figura 7).

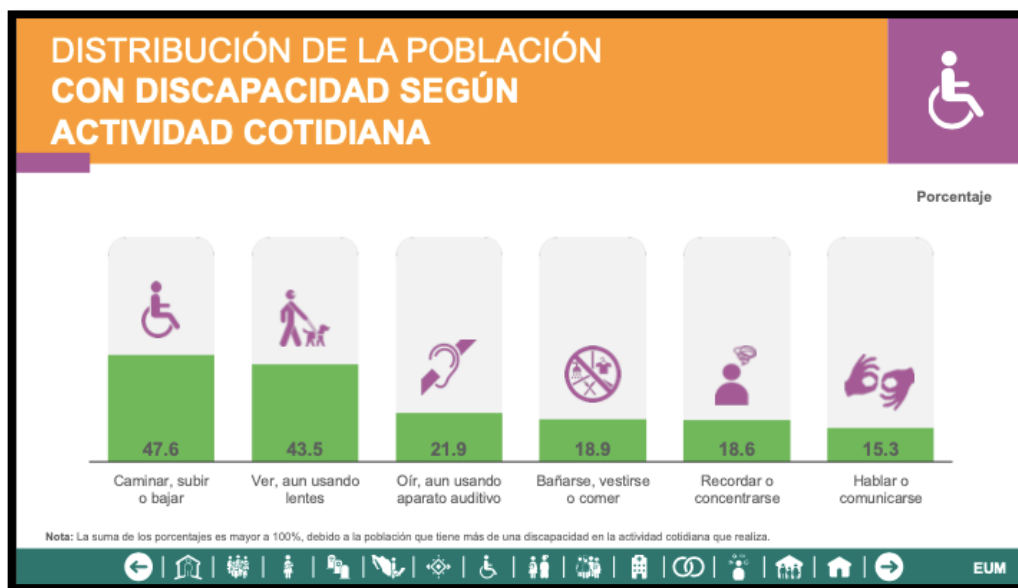
Acorde al Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán (INCMNSZ), la calidad de vida combina cinco componentes subjetivos y objetivos que

²⁵ Del total de personas mayores con discapacidad en México en 2020, el 40.9% (2,530,617) tienen entre 60 y 84 años, y el 9.1% 85 años y más (INEGI, 25 de enero de 2021).

fomentan el bienestar individual: i) el bienestar físico, ii) el bienestar material (alimentos, vivienda, transporte), iii) el bienestar social, iv) el desarrollo y la actividad, y; v) el bienestar emocional. Cabe señalar que la medición de cada uno de ellos es subjetiva y variable gracias a los factores sociales, materiales, de edad, situación de empleo o políticas en salud que influyen en ella (INCMNSZ, 28 de diciembre de 2017).

Teniendo esto en cuenta, el uso de *apps* y sitios web pudiera contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas mayores con discapacidad, ya que existen diversidad de opciones enfocadas a ofrecer servicios relacionados con cada uno de los componentes del bienestar individual que la conforman.

Figura 7. Distribución de la población con discapacidad según actividad cotidiana.



Fuente: INEGI, 25 de enero de 2021.

Ante la posibilidad de que las personas mayores con discapacidad adopten las TIC para llevar a cabo sus actividades cotidianas, se debe tomar en cuenta la posibilidad de que algunas de ellas no cuenten con los conocimientos básicos para utilizarlas.

Antes de considerar el grado de AMI que presentan, es necesario analizar la tasa de analfabetismo de la población de 15 años y más por grupos de edad. Acorde al INEGI (2020), en ella, al igual que en el caso de la distribución de las personas con discapacidad, las personas mayores son quienes menor alfabetización presentan (38.1%).

Así, los individuos de entre 60 y 74 años representan el 12.1% del total de este segmento y aquellos con 75 años y más el 26%, siendo esta cohorte poblacional la que es mayormente incapaz de leer o escribir un recado (INEGI, 25 de enero de 2021; INEGI, 2020).

En lo que compete a la AMI, en 2019 el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), en colaboración con la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT) y el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT), publicó la Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares (ENDUTIH) (02 de abril de 2019). En ella se proporciona información nacional, por ámbito urbano y rural y por estrato socioeconómico.

Con la finalidad de conocer el entorno digital mexicano, así como el perfil de sus usuarios, a continuación, los datos publicados por el INEGI serán complementados con los divulgados en el 16° Estudio sobre los Hábitos de los Usuarios de Internet en México 2020 por la Asociación de Internet .MX (enero de 2021).

En 2019, en México, había 80.6 millones de usuarios de internet, que representaban el 70.1% de la población de seis años o más, porcentaje que incrementó en un 3.9% durante 2020. Asimismo, se registró un aumento del 45% en la adopción tecnológica de los usuarios debido a la contingencia sanitaria para evitar la propagación del COVID-19.

Del total de los internautas de seis años o más, 51.6% son mujeres y 48.4% varones. De éstos, el 76.6% se encuentran en zonas urbanas y el 47.7 por ciento en rurales, perteneciendo en su mayoría a la clase media baja (35%), seguida por la media alta (31%), la baja en tercer lugar (21%) y, por último, la alta con un 13%.

Un dato interesante fue el cambio en el comportamiento de los distintos grupos de edad de la población total, ya que, a pesar de que el grupo de 25 a 34 años continúa concentrando la mayor proporción de usuarios de internet, aquellos usuarios de entre 35 y 44 años aumentaron en un 3%, al igual que los de 55 años y más, quienes reportan un incremento del 8 al 10 por ciento en 2020.

En cuanto a las barreras de acceso, las personas de 55 años y más identifican la lentitud de la conexión, así como la poca oferta como su principal problema (55%), seguidos por los problemas técnicos de la compañía (28%). Esto hace ver que las personas mayores tienen malas experiencias con las compañías que les brindan el servicio, particularmente porque, con el 23%, los costos elevados son la tercera preocupación de los usuarios.

Por último, en la encuesta realizada durante 2020, la Asociación de Internet .MX incluye dos nuevas categorías en el uso de las TIC por parte las personas mayores: 1) “no sabía utilizarlo” con el 8% de los encuestados y 2) “la incompatibilidad o la falta de los dispositivos” con el 6%. Si bien ambas representan un porcentaje menor entre las personas mayores, dichas categorías no se presentan en los internautas de entre 6 y 17 años; lo cual nos lleva a pensar que las generaciones más jóvenes presentan menor brecha digital.

En lo que respecta a la confianza de los usuarios al navegar, reportan problemas tales como el exceso de información no deseada (25.5%), los fraudes con información financiera o personal (4%) y la violación de su privacidad (3.1%), lo que repercute en sus hábitos de navegación y, con ello, en las actividades que realizan a través de internet.

Ahora bien, para conectarse los individuos usan diferentes dispositivos, siendo el teléfono inteligente el *hardware* más utilizado por los internautas (91%), seguido por las computadoras portátiles (61%). Como se observa, existe un 30 por ciento de diferencia entre uno y otro, lo cual puede estar relacionado con las ventajas de los *smartphones* frente a las *laptops*, ya que permiten portabilidad, facilita navegar por internet, realizar llamadas, enviar mensajes de texto y descargar infinidad de aplicaciones móviles.

De los 48.3 millones de usuarios de internet a través de un celular inteligente, 86.4% instaló aplicaciones de mensajería instantánea, 80.8% lo utilizó para acceder a redes sociales y 69.6% a contenido de audio o video. En lo que respecta a la banca móvil o digital, el 25.4% de los internautas utilizaron su dispositivo para descargar esta aplicación, estableciéndose una marcada diferencia entre ésta y las aplicaciones para comunicarse, lo cual puede deberse a la desconfianza del usuario ante los fraudes financieros o a la violación de la privacidad antes mencionadas.

En el caso de las personas mayores, acorde a la Secretaría de Seguridad Ciudadana (SSC) de la Ciudad de México, tres de cada una de ellas reportan ser blanco de delitos cibernéticos, siendo víctimas de fraude (52%), acoso cibernético (19%), extorción (19%) y suplantación de identidad (10%) (Animal político, 20 de abril de 2022).

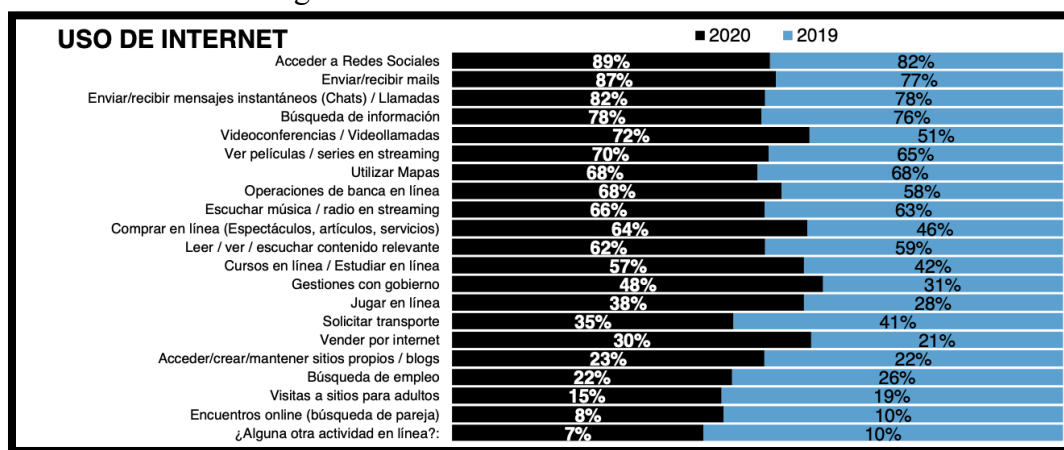
Asimismo, la SSC encontró que, derivado de la migración de diversas actividades cotidianas al plano virtual a raíz de la pandemia por COVID-19, los cibercriminales buscaron personas mayores con poca experiencia en el manejo de tecnología para obtener de ellas información sensible que les ayudara a cometer fraude (Animal político, 20 de abril de 2022).

Por su parte, gracias al uso de plataformas de *streaming*, la televisión inteligente (*smart tv*) escaló en el gusto de los usuarios durante 2020.²⁶ En 2019 se encontraba en la sexta posición (38%) por debajo de otros aparatos electrónicos como las tabletas y los videojuegos; sin embargo, en 2020 el 46% de los encuestados declararon conectarse por medio de ella, desplazando del tercer lugar a la computadora de escritorio (PC), la cual se desplomó hasta al sexto lugar (36%) por debajo de las tabletas (39%) y los asistentes virtuales (38%).

Durante 2020 el tiempo promedio de uso de los dispositivos con conexión a internet aumentó 37 minutos (7%), dedicando los usuarios un total de 8 horas con 57 minutos diarias a navegar por la web. Entre las actividades realizadas, acceder a redes sociodigitales conservó la primera posición (89%), mientras que, con un incremento del 10%, se destacan el uso del correo electrónico y las operaciones de banca en línea.²⁷

En lo que respecta al comercio electrónico, se registró un aumento del 18%. Por su parte, el uso de plataformas para videoconferencias/videollamadas, estudiar en línea y realizar gestiones con gobierno reportan una ampliación del 21%, 15% y 17%, respectivamente (figura 8).

Figura 8. Actividades en línea durante 2020.



Fuente: Asociación de Internet.MX.

²⁶ Acorde al Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) (diciembre de 2021), las personas mayores han sido a quienes más les ha costado trabajo acceder a los medios digitales, mismas que, a raíz de la pandemia, han tenido que acercarse a internet para interactuar tanto con el mundo exterior como con sus familias; llegando a ser capaces de discriminar información en Google y redes sociodigitales como YouTube.

²⁷ La población mexicana prefirió Whatsapp (24%) sobre Facebook (22%), mientras que TikTok alcanzó el 22% de penetración en su primer año de lanzamiento (Asociación de Internet .Mx, enero de 2021); dedicándole, en total, 4 horas 8 minutos de conexión diaria al consumo de contenidos en redes sociodigitales.

Si bien se puede atribuir el incremento de estas actividades por internet a la “nueva normalidad” generada para evitar la propagación del COVID-19, también se le pueden imputar decrementos como el del 6% que experimentó la solicitud de vehículos de transporte con conductor (VTC), o el del 2% en la búsqueda de pareja en línea.

Por el contrario, las plataformas en línea de entrega a domicilio experimentaron un aumento significativo en su uso, teniendo una aceptación del 83% entre los usuarios. El principal uso que le dieron a este servicio fue para comprar comida al momento (76%), seguida por compras de supermercado con un 60%.

En cuanto al 17% de los encuestados que no hacen uso de ellas, el 88% expresó que su decisión se debe a que prefieren ir a la tienda, mientras que el 24% lo evita porque no les da confianza o porque desconocen sus protocolos sanitarios (12%).

Después de analizarse estos datos puede concluirse que hubo un cambio en los hábitos digitales en el país. Sin embargo, las cifras presentadas por el INEGI y por la Asociación Internet .MX solamente brindan una idea general del uso y penetración de internet en la población, siendo ahora necesario profundizar en la manera en que los dispositivos, plataformas digitales y aplicaciones móviles pueden llegar a contribuir de manera tangible a la realización de las actividades cotidianas de las personas mayores.

Si bien es cierto que la brecha digital es una realidad abrumadora que complejizó la interacción en el contexto pandémico, las características de las TIC pueden facilitar la satisfacción de diversas necesidades de las personas mayores.

De vencer la brecha digital, resulta arriesgado asegurar que las personas mayores que aún no hacen uso de las TIC las lleguen a adoptar, sin embargo, el solo hecho de que interactúen con ellas les dará idea de las tareas que, de otra forma, pudieran no tener manera de realizar durante y posterior al confinamiento sanitario.

Aún si se planteara la relevancia del uso de las TIC en un contexto en el que todas las personas mayores estuvieran vacunadas contra el COVID-19, las potencialidades de internet van más allá de este punto de inflexión, pues sus características pueden ser de utilidad para facilitar y promover la independencia de aquellos individuos que presentan discapacidad o limitación funcional; siendo el reto a vencer la falta de infraestructura para que todos los interesados tengan acceso a la red, a la vez que crear políticas públicas que los alfabeticen

mediática e informacionalmente para que desarrollen competencias que las incentiven a acercarse, aceptar y utilizar la tecnología.

CAPÍTULO II. VIDA COTIDIANA Y ENTORNO DIGITAL

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) han permeado de forma tal en la vida cotidiana que muchas de las actividades que se llegaban a realizar en el plano físico ahora cuentan con una alternativa digital para su ejecución. Esto ha generado una sociedad interconectada, en la que se pueden incrementar y diversificar las labores cotidianas de índole pública o privada.

Hacer uso de estas posibilidades depende de una serie de factores que van desde contar con los ingresos para pagar los dispositivos tecnológicos y el acceso a internet, hasta desarrollar las competencias digitales que permitan al usuario navegar por la red con la fluidez y seguridad suficiente para la realización de sus tareas diarias.

Las TIC se han ido posicionando como herramientas que pueden facilitar una diversidad de actividades, mismas que para realizarse dependen no solo de que las personas tengan acceso a dispositivos móviles y conexión a internet, sino también de que cuenten con la Alfabetización Mediática e Informativa (AMI) necesaria para evaluar la información en ella disponible con pensamiento crítico que la dote de sentido (UNESCO, 04 de abril de 2022).

De lograr integrarlos en su vida cotidiana, se cree que la exposición a sus capacidades las llevará a apropiarse de las características de las diferentes plataformas y aplicaciones móviles (*apps*) disponibles en el entorno digital para facilitar tareas relacionadas con el mundo físico.

A pesar de vivir en un mundo altamente digitalizado, la brecha de acceso aún es muy alta y gran parte de la población continúa al margen de los beneficios que las TIC pueden ofrecerles. Asimismo, la penetración de nueva tecnología en la sociedad se vuelve compleja debido a que incluso aquellos que cuenta con los recursos para adquirir productos digitales, pueden no renovar con regularidad sus dispositivos o actualizar sus *apps*. Esto genera que no toda la población con acceso a internet se encuentre actualizada en las innovaciones y tendencias tecnológicas.

Una alternativa para incentivar la compra de nuevos dispositivos es la que Rosoff (16 de octubre de 2015) relaciona con la caída de los precios. Según esta línea de pensamiento, a medida que la tecnología se vuelve más avanzada, los precios bajan y los productos mejoran. No obstante, se debe ser cauteloso ante esta postura, pues no en todos los casos el

costo de la tecnología desciende con relación al lanzamiento de innovaciones, sino que puede que sean su adopción o generalización entre los consumidores las responsables de su paulatino abaratamiento y, con ello, de ponerse al alcance de un sector más amplio de la población antes falta de recursos.

A pesar de que en la sociedad capitalista el consumo pueda ser explicado desde el cálculo racional de los individuos basado en el balance entre sus ingresos y egresos (Douglas e Isherwood, 1990), para comprender las motivaciones que llevan al usuario a adquirir y apropiarse de los dispositivos digitales con posibilidad de conexión a internet, es necesario comprender su identidad, pertenencia a un grupo, prestigio, etc. Es decir, investigar el contexto social y cultural que denota el consumo, así como su función simbólica y de comunicación (Rincón, 2019).²⁸

Desde esta perspectiva, autores como Haddon (2007) proponen la teoría de la domesticación tecnológica, es decir, qué pasa cuando una nueva tecnología entra en el ámbito doméstico o extra-doméstico, pero en ambos casos privado.²⁹ Plantearse esta interrogante lleva a la necesidad de observar cómo las personas adaptan la tecnología a su vida cotidiana.

La teoría de la domesticación asume que la tecnología es el resultado de acciones y decisiones; así como de intereses económicos, políticos y sociales, tanto de hombres como de mujeres, que ocurren en un ambiente y contexto social determinado (Silverstone y Hirsch, 1992). Esto permite el análisis de las significaciones que las personas, tanto en lo individual como en lo colectivo, les dan a determinadas innovaciones tecnológicas al experimentar con ellas en la cotidianidad; pudiendo éstas cumplir únicamente con el objetivo para el que fueron

²⁸ Para de Certeau et al. (1999), lo simbólico sobresale en la vida cotidiana en cuanto a la manera de “hallarse” en el espacio público. Esta forma de manejarse está arraigada en la tradición cultural del usuario, pero no está presente en todo momento en su conciencia. Es decir, aparece de manera fragmentada y parcial a medida que el individuo transita su camino, evidenciándose en la manera en la que “consume” el espacio público. Es en el nivel simbólico donde nace la legitimación más poderosa del contrato social que, en el fondo, es cotidiana; está en las diversas maneras en que el sujeto “público” se manifiesta en el campo social para tomar un lugar entre los suyos.

²⁹ Pensando en que los individuos portan en todo momento teléfonos y relojes inteligentes, por ejemplo.

diseñadas o siendo su uso redefinido acorde a la manera en que sus potencialidades puedan satisfacer determinadas necesidades del consumidor.^{30, 31}

Para lograr modificar el uso de un dispositivo tecnológico, no solamente es necesaria agencia humana (*agency*), sino también esfuerzo y cultura. Es decir, no es cuestión únicamente de poder solventar el gasto de su compra en la economía del hogar, sino también estar dispuesto a modificar valores y prácticas sociales para integrarlo plenamente en la cotidianidad y, con ello, apropiarse de él en cuanto representa un beneficio (Berker, et. al, 2006).³²

Paso previo a la apropiación, el individuo debe aceptar la tecnología. El modelo de aceptación de tecnología (TAM, por sus siglas en inglés) sugiere que existen factores que influyen en la decisión sobre cómo y cuándo un sujeto utilizará una nueva tecnología.³³ Para ello, Davis (1989) identifica 1. la **utilidad percibida** como el grado en el que una persona considera que usando un sistema particular se destacará o a su rendimiento en el trabajo, 2. la **facilidad percibida de uso** como el grado en el que cree que se librá de del esfuerzo al utilizar un sistema particular y 3. el **disfrute percibido** como el grado en el que un individuo encuentra placentera una actividad al utilizar tecnología.

Por su parte, Saga y Zmud (citados en Zubieta et al., 2011) clasificaron la incorporación tecnológica en tres niveles progresivos: aceptación, rutinización e infusión tecnológica. La primera hace alusión a cuando una persona hace uso de la tecnología voluntariamente, la segunda cuando se institucionaliza la tecnología y, la tercera, cuando se da una incrustación tecnológica en los sistemas de trabajo de una organización para potenciar sus objetivos.

³⁰ de Certeau et al. (1999, p. 14) definen la colectividad como “un lugar social que induce un comportamiento práctico mediante el cual cada usuario se ajusta al progreso general del reconocimiento, al conceder una parte de sí mismo a la jurisdicción del otro”. Así, los individuos se adhieren a un sistema de valores y comportamientos que, aún sin estar conscientes, les constriñen a representar el mensaje social preferido por el usuario.

³¹ Lefebvre (1972) compara la necesidad con un vacío bien definido, misma que busca ser satisfecha y, en cuanto lo logra, se le estimula nuevamente de forma apenas diferente; oscilando constantemente entre la satisfacción y la insatisfacción para que ésta sea rentable.

³² La agencia es una acción intencional que lleva al sujeto a actuar por una razón determinada. Dicha acción es racionalizada por las premisas de un silogismo que consiste en una premisa mayor que corresponde al objetivo del agente y una premisa menor que corresponde a la visión del agente sobre cómo alcanzar el objetivo. Por su parte, la intención consiste en tener un deseo y una creencia que corresponden a la premisa mayor y menor del silogismo (Davidson, 1980; Goldman 1970).

³³ Technology acceptance model.

Si bien Saga y Zmud hacen referencia a un entorno en el que las instituciones impulsan el proceso de la aceptación a la infusión de la tecnología, en el contexto de la pandemia por COVID-19, se puede constatar la intervención de estos tres niveles también, ya que los individuos optan voluntariamente por el uso de tecnologías para realizar diversas actividades, a la vez que su constante uso podría llevar a su rutinización en la vida cotidiana, llevándolo a una mejor comprensión y perfeccionamiento del uso de una tecnología en la realización de sus actividades diarias.

A pesar de que la pandemia impulsó la adopción de las TIC, el aprendizaje para su uso fue, muchas veces, insuficiente y autodidacta. La tecnología irrumpió drásticamente en la vida de los individuos, orillándolos a tener que considerar su uso, pero sin contar muchas veces con los dispositivos móviles y/o las competencias digitales necesarias para su plena incorporación en las actividades cotidianas.

Una vez adoptadas, las TIC podrían representar un cambio en la forma en que el individuo interactúa tanto en la esfera privada como con el mundo exterior, esto debido a la capacidad de las tecnologías para interactuar con el usuario, así como de mediar entre el usuario y el medio ambiente o entre dos o más usuarios (Mattelart, 1998).³⁴

El desarrollo de las TIC ha permitido que los individuos interactúen con el mundo que les rodea, la diferencia es que ahora cuentan con plataformas y *apps* que funcionan como el puente que los transporta al entorno en donde el plano físico se entremezcla con el digital.

Así, los usos que han encontrado para estas herramientas –particularmente durante la crisis por COVID-19– son tan variados como necesidades tienen las personas, adaptando las potencialidades de internet de forma que les brinden el mayor beneficio posible a aquellos interesados en aceptarlas.

Por este motivo, a continuación, se profundizará en la manera en que las innovaciones tecnológicas se han incorporado a las actividades de las personas, siendo la pandemia por COVID-19 un punto de inflexión que impulsó su integración en la vida cotidiana,

³⁴ La presencia de receptores en internet abre paso a la *interactividad*, misma que se manifiesta en tres niveles: relación hombre-máquina –identificada por Thompson (1997) como comunicación mediática–; relación hombre-hombre (que pasa por el uso de esas nuevas tecnologías), y las prácticas culturales de los individuos derivadas de la apropiación de las TIC. Mattelart (1998) afirma que dicha interactividad supone no sólo la posibilidad de establecer una comunicación directa entre usuarios, sino que también permite que sea en tiempo real.

permitiendo que quienes así lo desearan aprovecharan sus características para satisfacer sus necesidades diarias.

2.1 Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) y Actividades de la Vida Diaria (AVD).

En la actualidad los fundamentos sociales, económicos, culturales y políticos de la sociedad se redefinen constantemente (Giddens, 2006). La globalización característica del Siglo XXI se hace evidente en la aceleración del tiempo, en la reducción del espacio, en la instantaneidad y en la hiperconexión que reconfigura fronteras y brinda la apariencia de vivir en un mundo altamente informado (Bauman, 2002). El Estado-nación aún conserva un papel relevante para la gobernanza de la sociedad, pero su influencia y decisiones en políticas públicas son cada vez más cuestionadas por las empresas multinacionales.

Este contexto cobra sentido cuando lo pensamos desde los cambios tecnológicos que tienen lugar en el día a día, en donde la Sociedad de la Información (SI) y la economía del conocimiento supervisan la producción, gestión y consumo de información a través de internet, espacio a donde se ha trasladado la productividad económica y el desarrollo social (Castells, 1998).

Uno de los principales benefactores de este complejo entramado es el desarrollo de las telecomunicaciones, así como de dispositivos y plataformas digitales. El intercambio de datos, productos y servicios, al igual que el flujo de personas entre naciones han encontrado en las TIC un invaluable aliado; estableciendo las reglas de la interacción entre individuos en la sociedad contemporánea.

La pandemia por COVID-19 modificó la manera en que se desarrollaba la vida diaria. Medidas como la sana distancia o el confinamiento sanitario afectaron la forma en que las personas interactuaban entre sí, a la vez que les representó retos de movilidad para realizar las actividades cotidianas que antes desarrollaban de manera presencial.

Asistir al trabajo o a la escuela, incluso ir al mercado o a realizar un trámite burocrático son actividades que han encontrado en el mundo digital un espacio para llevarse a cabo, impactando en la manera en que las personas se relacionan con su entorno. Ya sea limitándose a darles el uso para el que fueron desarrolladas, o adaptando sus funcionalidades a necesidades específicas, las TIC inciden en el mundo de la vida cotidiana, prestando

servicios para que los usuarios superen obstáculos, pero también erigiendo barreras en cuanto a su uso que requieren de acciones específicas para superarlas.

En el marco del siglo XXI, los dispositivos digitales se posicionan como un medio por el cual los individuos pueden ser comprendidos por sus semejantes, así como un espacio en el que pueden interactuar junto con ellos, demostrando que las tecnologías no forman únicamente parte de la vida cotidiana, sino que se han constituido en una herramienta fundamental en la constitución del mundo circundante, común y comunicativo.

Schütz y Luckmann (1977) señalan que dicho mundo es público, en el que interactuamos con otros individuos y cuya intersubjetividad crea una realidad intuitivamente compartida que genera un marco común de interpretación. Esto permite que el individuo se desarrolle en el mundo circundante, ya que el acervo de conocimiento heredado de sus predecesores lo hacen comprenderlo y manipularlo, dotándolo de un esquema de referencia con el que interpreta el mundo de la vida.

El individuo solamente tomará conciencia de que requiere ampliar su acervo de conocimiento si una experiencia nueva no se adecua a su esquema de referencia válido (Schütz y Luckmann, 1977). Siempre impulsada por un motivo pragmático, dicha adecuación generalmente no va más allá de lo meramente necesario para la explicación y posterior dominio de la situación del mundo de vida (*lebenswelt*). Asimismo, debe considerarse que el acervo de experiencia se encuentra socialmente distribuido, por lo que no difiere solamente de actor en actor, sino también entre grupos, comunidades y clases sociales, cuyos integrantes comparten sentidos en común.

A pesar de ser subjetiva, la realidad del mundo de vida de los actores que integran un grupo es coherente, significativa y estable. Los sujetos comparten su mundo social gracias a la intersubjetividad, misma que delinea el campo de la cotidianidad y posibilita la existencia del mundo de vida (Berger y Luckmann, 1993).

Así, la percepción del “nosotros” está íntimamente relacionada con la simultaneidad vívida, permitiendo identificar el alter ego en el aquí y el ahora, por lo que, en el presente vivido, la persona identifica una corriente de pensamiento que no es la suya, pero con la misma estructura que la propia. Es a partir de este hecho que surge la concepción del “nosotros”, fundamentándose un mundo social intersubjetivo en el que la vida cotidiana (*alltag*) puede darse (Schütz, 1974).

Para comprender la visión compleja en la que se desarrolla la vida cotidiana es necesario analizarla desde la teoría general de la acción social. Hacerlo de esta manera permitirá comprender, por un lado, cómo experimenta el actor el mundo en el que vive y cuáles son sus motivaciones e intereses y, por el otro, cómo se da la interacción social con sus semejantes en el medio de los entramados sociales de sentido. Por tanto, el mundo social se presenta de forma tan heterogénea como maneras de percibir y comprender las vivencias de otros individuos existen (Schütz, 1972).

La diversidad de percepciones de la realidad constituye las estructuras multiformes del mundo de vida, mismo que representa un horizonte inagotable de sentidos y en el cual se desenvuelve la vida cotidiana, brindando al actor la posibilidad de ser entendido y comprendido por sus semejantes, dando como resultado el poder interactuar en diferentes formas, espacios y contextos. Por su parte, la vida cotidiana es el espacio-tiempo donde se expresan, construyen y reproducen estructuras sociales; a la vez que en donde se reafirman valores, ideas y representaciones de la realidad (García, 2009).

Es por ello por lo que el mundo de vida y, con él, la vida cotidiana, juegan un papel fundamental en la apropiación de las TIC, ya que el sujeto se acercará a ellas dependiendo de sus experiencias vivenciales concretas y circundantes, mismas que marcan una pauta en su uso para referenciar los posibles beneficios que pueden traerle. No obstante, a pesar de existir un marco de referencia en sus posibles aplicaciones, el actor debe definir y distinguir el uso particular que puede darle en su vida cotidiana, dotándole de sentido y creando estructuras significativas.

Una vez que el sujeto ha tomado del mundo múltiplemente pre-construido (vida cotidiana) las tecnologías que le brindan beneficio y se ha apropiado de sus funcionalidades, pasan a formar parte de su vida diaria (*everyday life*) pues la interacción continua que mantiene con ellas –así como con otros actores a través de su mediación– le producen un nuevo mundo de vivencias que, una vez concebidas, se integran al conjunto de estructuras predictivas que posibilitan el despliegue de la vida social y, con ello, a generar la reproducción del mundo de vida.

Como cualquier proceso social, apropiarse de las TIC requiere que los usuarios pasen por un ajuste sociocultural y una “regulación instintiva” (genética), misma que se logra a

través de un “juego de reglas” (Heller, 1991) que la sociedad proporciona a los recién nacidos para su subsistencia y para una constitución de significado.

El principal objetivo de dicha socialización es que la persona asegure su vida social y, a la vez, reproduzca el universo social. Sin embargo, como se revisó con anterioridad, no todos los individuos cuentan con los recursos para aproximarse a la tecnología, motivo por el que su acercamiento podría darse en una etapa posterior a la infancia o, incluso, de manera esporádica y circunstancial sin la adecuada preparación para su manejo. De suceder así, estarían faltos de las competencias necesarias para interactuar con un entorno en el que una serie de actividades cotidianas se ven facilitadas y realizadas a través de plataformas y aplicaciones digitales.

De no contar con la AMI necesaria, las personas estarían ausentes de la esfera de la objetivación en sí misma. Esto generaría que los individuos no se hayan convertido en una persona de un universo social concreto, obstaculizando su interacción en otras esferas debido a que los medios digitales son ahora en los que se cimientan muchas de las posibilidades comunicativas, cognitivas, imaginativas, emotivas y creativas.

Es decir, a pesar de contar con los conocimientos y capacidades necesarias para relacionarse en el plano físico (geográfico o social) en el que han nacido, la falta de socialización en la esfera digital les deja desprovistos de herramientas para su subsistencia en ese entorno.³⁵ En un mundo en el que el plano físico y el digital se entremezclan de esta manera, la disociación del mundo virtual aislaría al sujeto analfabeto, constriñéndolo a interactuar únicamente de manera presencial.

Así, la esfera de objetivación en sí misma planteada por Heller (1991) cobra pertinencia en el entorno digital porque este también se forma por reglas, normas y utilización de lenguaje. Ejemplo de esto es la programación del *software*, así como la serie de reglas y prescripciones existentes para utilizar, manejar y manipular objetos fabricados por el hombre (*hardware*). Los usos que se le dan a estas innovaciones generan costumbres, mismas que norman la interacción humana.

Al apropiarse de los dispositivos digitales con capacidad de conexión a internet, la persona adquiere la utilización contextual de su lenguaje, el “saber-que” y “saber-cómo”;

³⁵ Thompson (1997) señala que, con el desarrollo de los medios de comunicación, la interacción social se ha separado del espacio físico, lo que supone que los individuos pueden relacionarse unos con otros incluso sin compartir una ubicación espaciotemporal común.

aprende a hacer cosas correctas, a vérselas con peligros y amenazas de manera adecuada, a distinguir lo correcto de lo equivocado, etc. Dependiendo de su grado de apropiación de las TIC, de la clase social en la que participe desde su nacimiento y en la que reproduzca su existencia, la persona puede llegar a lograr, si así es su interés, relacionarse con un espacio que le brinda posibilidades infinitas de comunicación e interacción.

De no exponerse constantemente a la tecnología en su ambiente inmediato, el individuo construirá su mundo social ajeno a los beneficios de las plataformas y aplicaciones digitales; resultándole difícil generar competencias prácticas que le preparen para llevar a cabo tareas de la vida cotidiana a través de espacios virtuales.

Se debe tener en cuenta que cuando el individuo adquiere la utilización contextual del lenguaje obtiene poder, mismo que le permite utilizar los recursos a su alrededor para actuar acorde a sus propósitos e intereses, con lo cual puede intervenir en el curso de los acontecimientos de la vida cotidiana para obtener resultados favorables (Thompson, 1997). La capacidad de intervención en el transcurso de los acontecimientos y de influir en las acciones de los otros son características del poder simbólico.

Es cierto que para lograr esta incidencia el actor necesita hacer uso de medios técnicos (*technical medium*), lo cual, como se ha revisado extensamente, requiere cierta familiaridad con el uso de las herramientas digitales. No obstante, puntualiza Thompson (1997), no es necesario que las habilidades, competencias y formas de conocimiento para utilizar estos medios sea clara y explícita; basta con que sean las suficientes para poder llevarlas a la práctica. Es decir, que sea un “logro habilidoso”.

Desde que la tecnología irrumpió en el ámbito privado, sus funcionalidades habían sido utilizadas como herramientas para el ocio (*skhole*), siendo el surgimiento y expansión de distintas tecnologías la oportunidad para que el sujeto abriera un espacio sin preocupaciones, libre y al margen de las necesidades cotidianas (Dehmel, 2015).³⁶

No obstante, con la llegada de la pandemia, la adaptación de las *apps* y plataformas digitales a las necesidades de la población trajo consigo la posibilidad de que fueran utilizadas para el trabajo y la educación en casa, así como para discutir asuntos políticos que

³⁶ El *skhole* griego refiere a un estado de libertad, ajeno a la necesidad, que no genera esfuerzos ni preocupaciones. El trabajo, en cambio, roba la libertad, puesto que está sujeto a las necesidades de la vida, entregado a producir lo útil y necesario (Dehmel, 2015).

le conciernen al ciudadano; trayendo el espacio público a la intimidad de las casas (Habermas, 1988; Giddens, 2006).

La dificultad que conlleva el que las TIC se hayan ocupado como un medio para trabajar, es que pasaron de representar un espacio para el esparcimiento a ser uno para cubrir necesidades, alejándose de su espíritu liberador que abona a que la diversidad de voces se exprese para formar parte de los medios de producción cuya única finalidad es la productividad y la eficiencia (Heidegger, 2009).

A partir de este momento, al individuo se le reconoce como el resultado de su propio trabajo (Marx, 2006), convirtiéndose las tecnologías en parte fundamental del esclavismo del usuario, puesto que es a través de ellas que puede acceder a una conciencia superior que lo eleva por encima de la vida animal; llevándolo a olvidarse del tiempo libre para invertirlo por completo en el ámbito laboral (Marx y Engels, 1974).

En un sistema capitalista en el cual mantener el ritmo productivo es una obligación, la pandemia vino a afectar la normalidad de vida de todos los individuos. La exigencia de cubrir los “tiempos muertos” los incentivó a buscar actividades con las que llenarlos. El “tener qué” se impuso sobre la voluntad individual, dando como resultado el aparente imperativo de aprovechar al máximo el confinamiento, generando ansiedad o culpabilidad entre los sujetos que, por diferentes motivos, no pueden cumplir con las expectativas impuestas (García, 27 de junio de 2020).

El uso de internet y, con él, de las plataformas y aplicaciones digitales dio la impresión de poder cumplir con las Actividades de la Vida Diaria (AVD) con facilidad, casi como un sustituto de lo presencial, invocando una nueva fuente de frustración y aislamiento para quien vive inmerso en la brecha digital y que, por algún motivo, quisiera formar parte de la interacción en el mundo digital.

Siguiendo las obras de Moruno (2006) y Reed y Sanderson (1980) (citados por Romero, 2007) la primera definición de AVD surge a principios de los años 80, a cargo de la Asociación Americana de Terapia Ocupacional (AOTA, por sus siglas en inglés), y en la cual se establece que éstas incluyen el cuidado personal, el trabajo, el juego y las actividades lúdicas; ampliándose posteriormente el concepto a las “tareas que una persona debe ser capaz de realizar para cuidar de sí mismo independientemente, incluyendo el cuidado personal, la comunicación y el desplazamiento” (Romero, 2007: 268).

Por su parte, Romero (2007) las define como todas aquellas (básicas o instrumentales) relacionadas con la independencia personal, económica y de autonomía en ámbitos cotidianos. Debido al diferente grado de complejidad cognitiva que requieren, clasifica a las AVD en Actividades Básicas de la Vida Diaria (ABVD) y en Actividades Instrumentales de la Vida Diaria (AIVD).

Toda vez que las ABVD son aquellas ligadas a la supervivencia con el fin de alcanzar la independencia personal con un mínimo esfuerzo cognitivo, las competencias digitales se encuentran enlistadas dentro de las AIVD; esto ya que conllevan mayor sesgo cultural, al igual que una mayor interacción con el entorno. A su vez, suelen ser instrumentales –a diferencia de las primeras que son finalistas– y suponen una mayor complejidad cognitiva y motriz (Romero, 2007). Ejemplo de éstas son utilizar distintos sistemas de comunicación (como dispositivos digitales), escribir, hablar por teléfono, manejo de dinero, realización de compras, uso de procedimientos de seguridad, entre otros. Todos ellos realizables a través de las TIC.

Por su parte, Trigás-Ferrín et al. (2011, p. 11), citando a William et al. (1990), incluyen un tercer tipo de clasificación: las Actividades Avanzadas de la Vida Diaria (AAVD), mismas que “valoran funciones más complejas como la realización de actividades de ocio, religiosas, deportes, trabajos o el transporte”.

Tanto la clasificación realizada por Romero, como aquella hecha por Trigás-Ferrín et al. indican que las personas pueden trasladar las tareas propias de las AIVD y de las AAVD al entorno digital. Las características de internet permiten su uso para realizar AVD, permitiendo que los individuos moldeen, utilicen y exploten las plataformas digitales disponibles en ellas para sus intereses privados.

Desde esta perspectiva, el impacto de internet en la sociedad se enmarca en el ciberescepticismo, mismo que argumenta que, dependiendo del contexto socioeconómico, educativo y geográfico en el que se desenvuelvan, la red puede ser utilizada tanto a favor como en detrimento de sus usuarios (Papacharissi, 2010).

Un ejemplo de cómo adoptar las TIC puede ayudar a la realización de tareas cotidianas es el que encontramos en el reporte realizado por el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL) (05 de agosto de 2019) de México, el cual señala que el 17.2% de las personas mayores entrevistadas en la Encuesta

Nacional de Salud y Nutrición 2019 declararon experimentar problemas para comprar alimentos, de las cuales el 13% eran hombres y el 20.6% mujeres. Por su parte, el 7.7% de los encuestados expresaron dificultades para el manejo de dinero, de los cuales el 6.7% eran hombres y el 8.6% mujeres. De contar con las competencias digitales necesarias, este sector de la población tendría a su disposición una herramienta para considerar realizar diversas AVD mediadas por *apps*.

En el ejemplo anterior debe tomarse en cuenta el factor de la edad, ya que los estereotipos alrededor de las personas mayores generalizan la creencia de que todos los integrantes de este grupo etario tienen algún tipo de discapacidad, motivo por el que se normaliza que pierdan independencia en sus AIVD/AAVD.

Aun suponiendo que este grupo fuera homogéneo –lo cual no es así–, se olvida que la discapacidad puede ser dinámica, ya que los pacientes pueden recuperar su estado de funcionalidad entre un periodo y otro (CONEVAL, 05 de agosto de 2019). Es decir, a pesar de que en un momento determinado una persona tenga discapacidad, con la rehabilitación y el aprendizaje adecuado, puede que en un futuro retome sus actividades de forma modificada o independiente. De esta forma, considerar integrar las TIC a su vida cotidiana puede ser un factor que contribuya a que –en algún momento de su curso de vida– vuelva a realizar sus tareas de con mayor autonomía.

Acorde a Rozo y Jiménez (22 de julio de 2013, p. 46) la herramienta más utilizada para medir la discapacidad es la FIM (Functional Independence Measure), misma que evalúa el estado funcional de pacientes afectados por trastornos neurológicos. Este instrumento valora 18 actividades que se agrupan en dos dimensiones, 13 ítems motores y 5 cognitivos, divididos en seis bloques que avalúan: cuidados personales, control de esfínteres, transferencias, locomoción, comunicación y conciencia del mundo exterior. Asimismo, incluye siete niveles que van desde la dependencia completa hasta la independencia.

En lo que respecta a los ítems cognitivos, el FIM evalúa la comprensión, la expresión, la interacción social, la resolución de problemas y la memoria; permite identificar los factores que el paciente tiene a su favor tanto para una rehabilitación como para su desempeño autónomo en el hogar (Rozo y Jiménez, 22 de julio de 2013).

La persona es “independiente” cuando no precisa asistencia de otra para realizar algunas de estas actividades, siendo “independiente completa” cuando es capaz de realizar

todas las habilidades requeridas con seguridad, sin modificación en la conducta, sin ayuda técnica y en un tiempo adecuado.

En contraste, la “independencia modificada” se hace evidente cuando el sujeto requiere de aparatos adaptados o ayudas técnicas, se demora más tiempo del razonable para realizar una tarea, o existen condiciones de riesgo durante ésta.

Por último, si requiere del apoyo de otro individuo para realizar sus actividades, puede tener “dependencia” (la persona realiza por sí sola entre el 50 y el 75 por ciento del esfuerzo) o “dependencia completa” (el sujeto puede realizar menos del 50% del esfuerzo) (Rozo y Jiménez, 22 de julio de 2013).

Como se mencionó anteriormente, el uso de dispositivos digitales daría a las personas con alguna discapacidad “independencia modificada”, ya que se apoyarían del uso de aparatos para realizar algunas actividades cotidianas sin necesidad de una tercera persona que le apoyaran.

Dejando de lado la brecha de acceso que margina a mucha de la población en México, el mayor reto que enfrentan las personas al querer integrar las TIC en sus actividades cotidianas es que, debido a las competencias digitales que requieren para su uso, interactuar con dispositivos digitales, lejos de contribuir a su independencia, puede profundizar aún más la inequidad y la discriminación hacia los grupos vulnerables.

Es por ello por lo que fomentar el desarrollo de competencias digitales es fundamental para la aceptación y uso de las TIC, siendo necesario tener en cuenta su capacidad para promover y mantener la mayor independencia posible de las personas. Esto debido a que cada una de ellas puede encontrar en internet una amplia gama de posibilidades que se adapten a sus necesidades y, con ello, a la realización de sus actividades cotidianas de manera más sencilla.

2.1.1 AMI y desarrollo de competencias digitales para la realización de las AVD de las personas mayores.

Como lo señala la Declaración Política y Plan de Acción Internacional de Madrid sobre el Envejecimiento (en lo sucesivo, Plan de Madrid) (2002) en su artículo sexto, el mundo en el que nos desenvolvemos posee capacidades tecnológicas sin precedentes, mismas que ofrecen oportunidades nunca vistas. Bien aprovechados, dichos avances pueden contribuir a una

vejez plena, incluyente y participativa, en la que las personas mayores participen activamente en sus comunidades, a la vez que aporten al desarrollo de sus sociedades.

Teniendo en cuenta que el Plan de Madrid (2002) asienta en su Artículo 2 que para el año 2050 el número de personas de más de 60 años aumentará al 21% mundial, el análisis de las competencias digitales de las personas mayores resulta relevante. Esto debido a que el confinamiento sanitario supuso un punto de inflexión que impulsó la mayor interacción de las personas con los avances tecnológicos, obligando a “dar el salto” a todos aquellos que todavía se resistían (González-Estéfani citada en Retina, 2020), o abriendo aún más la brecha digital entre aquellos que, por distintos motivos, no están alfabetizados mediática e informáticamente.

La alfabetización mediática e informacional (AMI) abarca capacidades no solo para acceder y encontrar información relevante en internet, sino además para evaluarla con pensamiento crítico que la dote de sentido; siendo imperante, a la par, incentivar el desarrollo de las competencias digitales necesarias para hacer uso de las innovaciones tecnológicas (UNESCO, 04 de abril de 2022).³⁷

La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) (15 de marzo de 2018) define las competencias digitales como aquellas que facilitan el uso de los dispositivos digitales (*hardware*), las aplicaciones de la comunicación y las redes para acceder a la información (*software*) y gestionarla mejor. Asimismo, permiten al sujeto crear e intercambiar contenidos digitales; comunicar y colaborar, así como dar solución a los problemas con miras a alcanzar un desarrollo eficaz y creativo en la vida, el trabajo y las actividades sociales en general.

Dependiendo de su nivel de apropiación, las competencias digitales pueden dividirse en básicas –o funcionales– y avanzadas. Las básicas son aquellas que, junto con la lectoescritura y el cálculo, son fundamentales para el uso elemental de los dispositivos

³⁷ A través de la resolución para la “promoción, protección y disfrute de los derechos humanos en internet” (2012), el Consejo de Derechos Humanos de las Naciones Unidas estableció el acceso a internet como un derecho básico, afirmando que los derechos de las personas también deben estar protegidos en internet, tales como la libertad de expresión resguardada en el artículo 19 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, o las de información y educación (Reineck y Lublinski, 2015). Para ello, el derecho a la AMI es fundamental, pues coadyuva también, a través del fácil acceso a la información, a impulsar el logro del Objetivo de Desarrollo Sostenible 4 relativo a la educación y el aprendizaje a lo largo de la vida (UNESCO, 04 de abril de 2022).

digitales y las aplicaciones en línea. Por su parte, las competencias digitales avanzadas permiten desarrollar habilidades para la programación y codificación, convirtiendo al sujeto en un profesional especializado en el uso de las TIC (UNESCO, 2019).

A pesar de que existe la creencia generalizada de que el solo hecho de contar con competencias digitales incentivará al sujeto a hacer uso de la tecnología, es necesario que existan motivaciones y beneficios que lo incentiven a su uso cotidiano. Al respecto, Chomsky (1965) diferencia las competencias de la actuación, siendo las primeras aquellas relacionadas con los conocimientos que un sujeto tiene de su lengua, mientras que la segunda está íntimamente relacionada con el uso efectivo que hace de ese conocimiento para comprender o producir expresiones de esta.

Para este autor, la manera en la que se demuestra el conocimiento de la lengua es la gramática, comprendida como el conjunto de reglas y principios de que dispone el receptor/emisor del idioma y que le capacitan para establecer relaciones sistémicas entre sentido y significado. En la medida en que estas reglas y principios sean comunes a todas las lenguas, se podrá hablar de una “gramática universal”.

Aportaciones como las de Chomsky (1965) contribuyen a la comprensión del papel que las motivaciones tienen en el uso y apropiación de las TIC por parte de los individuos. De contar con los medios para su AMI, el usuario tendrá las competencias para poder hacer uso de la tecnología, pero, como ya se mencionó, es necesario que pase del conocimiento del lenguaje propio de los dispositivos móviles (competencias) a la puesta en marcha de actividades que le generen satisfacción (actuación).

El hecho de que se esté planteando la necesidad de que el sujeto encuentre los dispositivos digitales y *apps* que le proporcionen mayor beneficio durante sus actividades cotidianas no implica que deba pausar su proceso de alfabetización. Por el contrario, al encontrarse inmerso en un proceso dinámico en el que tanto *hardware* como *software* se reinventan constantemente para responder a la realidad, el sujeto requiere de constante capacitación para adecuar sus conocimientos a las actualizaciones del entorno digital.

De no hacerlo así, se corre el riesgo de que el usuario pierda las competencias adquiridas con anterioridad, ya que la evolución del ecosistema en internet es constante y vertiginosa; especialmente debido a las múltiples innovaciones surgidas e implementadas en

momentos clave de la humanidad, tales como la experimentada durante el confinamiento sanitario.

Ahora bien, con la finalidad de incrementar la independencia de la población envejecida, es necesario observar si su conocimiento en cuestiones digitales le permitiría aprovechar las características de las TIC para facilitar la realización de sus Actividades Instrumentales y Avanzadas de la Vida Diaria (AIVD/AAVD).

Así, para asegurar la participación de las personas mayores que así lo deseen en los nuevos canales de comunicación disponibles en la sociedad contemporánea, resulta necesario “eliminar todos los factores excluyentes o discriminatorios en contra de esas personas” (Plan Madrid, 2002, p. 14); siendo preciso observar sus prácticas digitales cotidianas para definir cómo es que el uso de las TIC limita o facilita sus AIVD y AAVD, particularmente durante momentos en los que no cuenten con los recursos necesarios para realizar dichas tareas de manera presencial, como puede ser debido a la discapacidad o al confinamiento sanitario devenido de la crisis ocasionada por el COVID-19.

Se debe recordar que, como resultado de las medidas para evitar la propagación del virus, tanto empresas como gobiernos implementaron avances tecnológicos para la realización de tareas cotidianas, limitando a la población mayor que no ha desarrollado competencias digitales o que, a pesar de contar con ellas, no quiere realizarlas mediadas por la tecnología.

Por este motivo, no solo resulta necesario proveer de acceso a internet a las personas mayores, sino que es imperante, a su vez, comprender las motivaciones que podrían fomentar su uso de las TIC o, en su defecto, los motivos por los que deciden no hacerlo.

De lograr fomentar el uso de las innovaciones tecnológicas en sus AVD, cabe la posibilidad de que les ayuden a mantener y ampliar sus redes de apoyo, al mismo tiempo que a prevenir su dependencia gracias a que contarán con un medio alternativo al físico para mantenerse activos y saludables (Cardozo et al., 2017).

De esta forma, motivar a las personas mayores para que hagan uso de las posibilidades que ofrece internet requiere de concientizarlas de que el desarrollo de competencias digitales va más allá del mero uso de redes sociodigitales, sino que también existen un sinnúmero de *apps* que pueden apoyarles a la más fácil realización de sus actividades cotidianas.

Así, hacer uso de aplicaciones móviles que brindan servicios relacionados con las AVD, no sólo podría ayudar a que las personas mayores satisfagan sus necesidades, sino que existe una amplia posibilidad de que incrementen su capacidad para tomar decisiones y obrar de acuerdo con sus valores y dogmas; abriendo la posibilidad de que mantengan su independencia en situaciones en las que, por diferentes motivos, no puedan interactuar en el mundo físico y evitando con ello la necesidad de asistencia de terceras personas.

2.1.1.1 Las implicaciones de la brecha digital en las AVD.

Como advertía Bauman (2002), la tecnología ha demostrado ser capaz de acortar el espacio entre lugares, uniendo personas y permitiendo el intercambio de productos, anclando a la sociedad el concepto de inmediatez y cambiando con ello la manera en la que se percibe el tiempo y el espacio hoy en día (Castells, 1998).

Una de las ventajas que ha logrado conquistar la web es la satisfacción de los hábitos de consumo e intereses del individuo, llevándolo a vivir experiencias más allá de las fronteras geográficas delimitadas por el Estado-nación, la comunidad local o la familia (Selwyn y Facer, 2017). Esto lo responsabiliza de la interacción que establece y de la manera en la que aprovecha las posibilidades disponibles en un mundo interconectado.

Visiones favorables como la anterior hacen que el entorno digital parezca romper las cadenas que puedan apresar la libre voluntad del individuo, sin embargo, se debe prestar atención a la manera en la que han evidenciado la marginación de todos aquellos que, por diversas razones, no cuentan con acceso o competencias que les permitan aprovechar los contenidos disponibles en internet.

No se puede comprender la sociedad contemporánea si se le considera homogénea, el principio de agencia indica que las personas pueden cambiar su situación a partir de las capacidades y herramientas con las que cuenta, sin embargo, aplicar esta regla a internet requiere un análisis más cuidadoso, ya que su apropiación no depende únicamente de estar en contacto con él, sino de contar con acceso constante y con competencias que permitan romper la brecha digital.

Así, en la sociedad de la información, el individuo debe estar en constante aprendizaje, una tarea compleja tomando en cuenta que tanto el sector privado como el público impulsan la adopción de innovaciones tecnológicas en diferentes facetas de la vida

de los individuos, sin si quiera considerar previamente si están interesados o dispuestos a incluirlas en su vida cotidiana.

Independientemente de su edad o escolaridad, la modernidad exige que los individuos sean aprendices de por vida, dispuestos a adquirir conocimientos que los lleven a dominar con destreza las aplicaciones y plataformas digitales como y cuando sea necesario a lo largo de su vida (Selwyn y Facer, 2007). Los individuos alfabetos serán ahora no solo los que sepan leer, escribir y aritmética básica, sino los que cuenten con estos conocimientos más con una alfabetización informática y tecnológica (Bawden, 2001), misma que podrán adquirir en entornos formales o informales.

Así, Hall (1989) encuentra que todo comportamiento cultural está basado biológicamente, concluyendo que “los aspectos formales, informales y técnicos de la vida están enraizados también en el organismo fisiológico del hombre” (p. 79).

Trasladando esta afirmación a la manera en que las personas pueden alfabetizarse mediática e informacionalmente, esto ampliaría a tres las formas con las que pueden adquirir conocimientos: formales, informales y técnicas; siendo la primera aquella en la que las competencias son desarrolladas de manera natural a través de preceptos y admoniciones, sin cuestionamientos y asumidas como parte de la vida diaria del usuario. En ella “la carga de comunicación está en que no se concibe otra forma aceptable” (Hall, 1989, p. 81), siendo el modelo de aprendizaje el corregir un error señalado por un mentor.

En cuanto al aprendizaje informal, las competencias se desarrollan a través de un modelo que se imita, sin instrucciones precisas, sin conocimiento de que hay pautas o reglas que lo gobiernan; es decir: por imitación. Caso contrario a la formación técnica, misma que se transmite del profesor al alumno en términos explícitos a través de un análisis lógico y esquema coherente, desembocando en el diestro dominio de la competencia deseada.

Así, el aprendizaje formal será aquel en el que la persona interesada en alfabetizarme mediática e informacionalmente cuente con un mentor que le indique cómo corregir un error cometido al momento del uso de las TIC. Por su parte, el aprendizaje informal estará basado en la inconsciente imitación del aprendiz de su modelo a seguir, repitiendo la interacción que tiene con la tecnología y siendo la observación y reproducción de los pasos realizados el medio para lograr realizar satisfactoriamente una tarea; caso contrario al del aprendiz técnico,

quien cuenta con un profesor para adquirir conocimientos y desarrollar capacidades analíticas que le llevarán a resolver un determinado problema.

En la actualidad, los beneficios relacionados con el uso de internet van desde mayor productividad en el trabajo, uso eficiente del tiempo, menores costos de información y diversidad de técnicas de aprendizaje, al igual que aulas virtuales para el desarrollo de los estudiantes (Navarro y Sánchez, 2011). Esto tiene un profundo impacto no solo en la economía global, sino también en la sociedad que hace uso de él en la vida cotidiana.

A pesar de las posibilidades que presenta internet para incidir positivamente en la realización de las AVD, su acceso no es homogéneo entre la sociedad, siendo únicamente quienes cuentan con recursos económicos y competencias digitales quienes pueden acceder y apropiarse de esta herramienta; generando una brecha digital y, con ella, una profunda desigualdad.

El concepto “brecha digital” se utilizó por primera vez en los años 90 para referirse a la brecha que se comenzaba a desarrollar entre países, grupos sociales y/o individuos que tienen acceso a las TIC y aquellos que no lo hacen (Selwyn, 2004b; Selwyn y Facer, 2007). En la sociedad contemporánea, cualquier conversación sobre acceso, uso y apropiación de las tecnologías es mucho más compleja que tan solo hacer referencia a si es que las personas cuentan o no con dispositivos con capacidad de conexión a internet y, de hacerlo, si es que están familiarizadas con las competencias básicas para manejar *hardware* y *software*.

Por ello, Hilbert (2011, citado en Alva de la Selva, 2015) propone una matriz que permite diagnosticar una determinada brecha digital, siendo necesario analizar sus dimensiones económicas, políticas, sociales, cognitivas, socioculturales y tecnológicas para determinar el peso específico de cada una de ellas en el comportamiento de la también llamada “nueva desigualdad del siglo XXI”; ocasionando, a su vez, que el conjunto de éstas seis brechas posibiliten diagnosticar la eficiencia de las políticas públicas implementadas para combatirlas (Alva de la Selva 2012, 2015).

A su vez, debe tenerse en cuenta la convergencia de nuevas plataformas, misma que lleva a considerar dentro de los factores que pueden ahondar la brecha digital, el desarrollo de las competencias necesarias para que los individuos logren manejar satisfactoriamente

todos aquellos dispositivos y aplicaciones de acceso multimodal –tales como televisiones, teléfonos y/o cajeros inteligentes.^{38, 39}

Por su parte, para hacer uso eficiente de las capacidades del mundo digital, van Dijk (2006, citado en Selwyn y Facer, 2007) señala que es necesario contar con recursos: a) temporales para dedicar a las diferentes actividades en la web, b) materiales desde ingresos hasta equipos con conexión a internet, c) mentales, entendidos como los conocimientos, habilidades sociales y técnicas generales más allá de las específicas para el uso de las TIC; d) sociales, en cuanto a red de apoyo se refiere, por ejemplo un espacio de trabajo, un hogar o el respaldo de la comunidad, y e) culturales, entendidas como estatus social.

Por su parte, Selwyn (2003) hace especial énfasis en el uso de los medios digitales y afirma que, para apropiarse de estas herramientas, es necesario que los individuos tengan una actitud positiva que les permita adquirir experiencia, a la vez que vencer la tecnofobia que, en muchas ocasiones, es la responsable de la ansiedad que experimentan los analfabetos mediáticos e informacionales al tener que enfrentarse a interactuar con las TIC.

Asimismo, menciona dos factores relacionados con la agencia: 1) el rechazo ideológico por el que, a pesar de estar en condiciones de hacerlo, las personas deciden no relacionarse con la tecnología, y 2) la teoría de la difusión, misma que explica la renuencia al uso de dispositivos con capacidad de conexión a internet debido a que intuyen que pronto serán obsoletos, lo cual los hará tener que volver a invertir dinero para adquirir un nuevo producto.

Por su parte, Venkatesh et al. (2003) desarrolló la teoría unificada de aceptación y uso de tecnología (UTAUT, por sus siglas en inglés), basada en un extenso estudio en el que se revisan a fondo diferentes marcos teóricos, entre los cuales se encuentra la teoría de la difusión.

³⁸ Estavillo (10 de diciembre de 2014) define los servicios *Over the Top* (OTT) como “aquellos servicios de audio y video asociado (como YouTube), videoconferencias (como Skype o Facetime), contenidos audiovisuales bajo demanda (Netflix, Claro TV, etc.), servicios de mensajería (WhatsApp, Line, etc.) y comunicación a través de redes sociales (como Facebook, Twitter, LinkedIn, Waze), y que generalmente no son provistos por los operadores tradicionales de telecomunicaciones” (p. 11). Para su consumo se requiere un dispositivo terminal con acceso a internet, como pueden ser las computadoras, el *smartphone*, las tabletas o el televisor inteligente.

³⁹ Con los sistemas de *software* responsivos, por ejemplo, utilizar un navegador web en una computadora y en un *smartphone* requiere habilidades diferentes, lo cual ocasiona que, si se han desarrollado competencias para utilizar uno, no necesariamente se logrará replicar el manejo en el otro.

Dicha teoría supone que los constructos actitudinales –como la expectativa de desempeño, la de esfuerzo y la influencia social– inciden directamente en la intención conductual; mientras que las condiciones facilitadoras tienen un impacto directo en el comportamiento de uso. El impacto de cada uno de estos constructos está mediado por dos parámetros sociodemográficos (género y edad) y dos parámetros relacionados con el uso de las TIC (experiencia y voluntariedad de uso). Finalmente, la UTAUT considera la intención conductual como el detonador principal de la conducta de uso.

No obstante, a pesar de que la brecha digital tenga elementos tecnológicos, su carácter podría encontrarse en lo social. Camacho (2004) sostiene que puede explicarse por los diferentes intereses, necesidades, experiencias, actitudes y valores de cada grupo de edad.

La extensión del uso de internet dependerá de cómo, por qué y por quién se usa, aspectos que están íntimamente relacionados con la percepción de la utilidad de una tecnología para una determinada actividad. Esto condicionará el grado de interacción de un individuo con los dispositivos móviles, incluida la renuencia a utilizarlos.

Por su parte, Verdegem y De Marez (2011) encuentran que es posible determinar un punto de inflexión hipotético para la apropiación de las TIC, mismo que se basa en el enfoque de la utilidad relativa y que se da cuando los beneficios superan los costos de utilizar o de apropiarse de una herramienta digital.⁴⁰ Los autores acotan que por “costo” se entiende cualquier esfuerzo necesario para adoptar tecnología, no limitándose únicamente al dinero, sino también al tiempo necesario para desarrollar competencias digitales.

Se debe tener en cuenta que tanto los beneficios como los costos pueden no ser los mismos para todos los individuos, no obstante, es posible que los integrantes de determinados grupos sociodemográficos y socioeconómicos tengan similitudes entre sí. Dichas semejanzas pueden derivar en la conformación de un perfil de las personas que comparten las mismas características en su uso de las TIC: acceso a la tecnología, habilidades para dominar los dispositivos y actitudes hacia la tecnología (ASA, por sus siglas en inglés) (Verdegem y De Marez, 2011).⁴¹

⁴⁰ La apropiación de las innovaciones tecnológicas sucede una vez que –al haber interactuado con ellas– las personas demuestran destreza no solo en el uso para el que la herramienta fue creada, sino que también adaptan sus características técnicas para que satisfagan una necesidad particular que pudo haber estado prevista, o no, por su desarrollador (Rheingold, 2004).

⁴¹ Las siglas ASA provienen de la traducción de estas tres palabras al inglés: *access*, *skills* y *attitudes* (Verdegem y De Marez, 2011).

Con esto, la utopía de una sociedad interconectada se pone en entredicho ante el escenario de que solamente las personas con mayor capital económico, educativo y cultural serán quienes tengan posibilidades de vencer la brecha digital y, con ello, incorporar los avances tecnológicos en sus actividades cotidianas.

El estudio “Midiendo el desarrollo digital, hechos y cifras” (UIT, 2020) ejemplifica con claridad como los países en desarrollo y los menos desarrollados viven en condiciones inequitativas en cuanto al acceso a internet. Al respecto, McChesney (2013) hace énfasis en la consideración de la división digital (*digital divide*) que pone en evidencia la indiscutible vinculación entre el entorno digital y la economía global.

Considerando que, durante 2020, el uso de ancho de banda mundial creció en un 38%, puede considerarse que internet tiene un alcance global, pero su acceso no es universal. Las diferencias sociales hacen que los países tengan un desarrollo desigual en el que tanto la infraestructura como los ingresos familiares juegan un papel fundamental. Si se suma a estos dos factores la falta de políticas públicas que fomenten el desarrollo de competencias digitales, se observa un entorno internacional complejo en el que los avances hacia una población mundial conectada aún tienen muchas pruebas que sortear.

A pesar de que prácticamente todas las áreas urbanas del mundo están cubiertas por una red de banda ancha móvil, en los países menos desarrollados cerca del 17% de la población rural no tiene cobertura alguna (UIT, 2020). De igual manera, se debe tener en cuenta que en las zonas urbanas los jóvenes están más frecuentemente en línea que las personas mayores. Esto deja a entrever que no basta con tener acceso, sino que la AMI juega un papel fundamental en la erradicación de las divisiones sociales.

Analizar las barreras que impiden el acceso a internet es pensar en su esquema arancelario. Becerra (2002, p. 104) señala que existen, al menos, cuatro niveles de pago imprescindibles para que un consumidor se conecte a la red: 1) la mensualidad fija a la red telefónica y eléctrica, 2) el pago al proveedor de internet para acceder, 3) el costo de la adquisición del *hardware* (computadora de escritorio o portátil, teléfono inteligente, tableta, etc.), cuya actualización demanda un gasto significativo cuando el dispositivo queda

obsoleto, y; 4) el precio del sistema operativo y las *apps (software)* que el usuario requiere para conectarse.^{42, 43}

En lo que respecta al proceso de envejecimiento, valdría la pena preguntarse si la brecha de acceso afecta únicamente al nivel socioeconómico bajo, ya que existen casos en los que, a pesar de contar con los ingresos para vencer la brecha económica, es necesario que las personas mayores cuenten también con conocimientos sobre cómo conectarse a internet, cómo navegar, cómo usar un buscador, cómo descargar una aplicación móvil y cómo hacer uso de la interfaz para maximizar sus beneficios, por mencionar algunos.⁴⁴

A pesar de que, en la actualidad, las personas mayores cuentan con mejores condiciones de salud que les brindan independencia en el mundo físico, sus AIVD / AAVD podrían verse limitadas debido a los vertiginosos avances tecnológicos. Esto se debe a que las TIC con las que ahora se realizan un gran número de actividades requieren de acceso a internet y de competencias digitales para poder hacer uso de ellas, recordando que existen puntos de inflexión como puede ser la existencia de alguna discapacidad o el confinamiento sanitario iniciado en 2020, que aceleren la migración de diversas tareas cotidianas al entorno digital.

Con frecuencia, al hacer referencia a la brecha digital etaria se piensa en las dificultades que presentan las personas mayores para hacer uso de los dispositivos y *apps* disponibles en la actualidad; se cree que la disminución de la agudeza visual, la pérdida auditiva, las dificultades psicomotrices o una menor capacidad de atención y memoria (Phiriyapokanon, 2011) son las únicas barreras a las que los integrantes de este grupo poblacional se enfrentan al querer –o verse forzados a– integrarse al mundo digital.⁴⁵ No

⁴² La obsolescencia programada es la acción intencional que hacen los fabricantes para que los productos (computadoras, impresoras, pantallas, etc.) dejen de servir en un tiempo determinado sin razón aparente. En ocasiones es demasiado caro repararlos, otras veces es imposible encontrar la pieza de repuesto o fueron diseñados para no ser desmontados. Esto ocurre porque los fabricantes calculan y planifican el tiempo de vida de sus productos con el objetivo de reducir deliberadamente su utilidad y, con ello, incitar a las personas a comprar uno nuevo (Procuraduría Federal del Consumidor, 22 de diciembre de 2019).

⁴³ Sorj y Guedes (2008) hacen hincapié en que las TIC son dinámicas y obligan a una actualización constante de los sistemas de acceso; exigiendo una inversión frecuente por parte del usuario para no quedar obsoleto.

⁴⁴ Revisar si la brecha digital se presenta invariablemente entre la población envejecida resulta relevante debido a que esto afectaría de igual forma a países desarrollados y en vías de desarrollo; así como a individuos con un ingreso económico mayor y a los que experimentan inestabilidad financiera (Sunkel y Ullmann, 2019).

⁴⁵ Cabe señalar que las TIC suele ser desarrolladas por personas de generaciones más jóvenes a las de las personas mayores, provocando que tanto *hardware* como *software* sea pensado y comercializado para el público juvenil (Pew y Van Hemel, 2004); motivo por el que sus características pueden no responder a las necesidades

obstante, estos retos sólo representan una vertiente de dicha brecha, misma que se suma a las dimensiones económicas, políticas, sociales, cognitivas, socioculturales y tecnológicas (Alva de la Selva, 2015) que generan una intersección en la que convergen diversos factores que propician la discriminación.

De esta forma, se puede observar cómo la brecha digital se presenta como un nexo de múltiples dimensiones, articulaciones y agentes que no se limitan al factor tecnológico; definiéndola desde su complejidad como

“la nueva desigualdad social surgida en el Siglo XXI en el marco del modelo económico del capitalismo global, que consiste en las inequidades entre diferentes grupos sociales en términos de acceso, de las diferencias cognitivas, de conocimiento o de competencias para los usos de las TIC; de las significaciones y experiencias simbólicas de dichas herramientas y de experiencias de apropiación que construyen los ciudadanos, favorables o no a la inclusión digital; las diferencias en las condiciones institucionales que permiten a aquellos desarrollarse y participar en la sociedad de la información y el conocimiento, o bien, que no están siendo incorporados a esta en función de su edad, género o etnia” (Alva de la Selva, 2015, pp. 278-279).

Así, el acceso a las TIC se inserta en un complejo conjunto de factores que abarcan recursos físicos, digitales, humanos, sociales y de relaciones (Warschauer, 2002), siendo no sólo necesaria la adquisición de aparatos físicos (*hardware*) con capacidad de conexión a internet, sino también la inversión de tiempo para el desarrollo de competencias que contribuyan al manejo de las plataformas y programas (*software*) que faciliten las actividades de la vida cotidiana.

que presentan las personas mayores para subsanar las deficiencias físicas que han generado a lo largo de su curso de vida.

Al respecto, Cutler (2005) señala que tanto los aspectos físicos como psicológicos característicos del proceso de envejecimiento rara vez son tomados en consideración durante las fases de diseño, desarrollo y comercialización de tecnologías; haciéndolas menos accesibles para la población mayor. Esto, a su vez, perpetúa y refuerza la imagen de las personas mayores como incapaces y desinteresadas en adoptar productos digitales.

En un país con 126,014,024 personas (INEGI, 2020), de las cuales 61.1 millones cuentan con un ingreso inferior a la línea de pobreza por ingresos (CONEVAL, 05 de agosto de 2019), el hecho de que 80.6 millones de mexicanos sean usuarios de internet indica que más de la mitad de la población (63.96%) puede estar desaprovechando la oportunidad de beneficiarse de las diferentes plataformas para facilitar sus AIVD / AAVD; incluido, claro está, el 10% de los usuarios con 55 años o más, mismos que podrían beneficiarse de las plataformas digitales para realizar dichas actividades con mayor independencia.

Si bien es cierto que la crisis por COVID-19 se fue superando paulatinamente, debido al “salto” tecnológico que el confinamiento trajo consigo (González-Estéfani citada en Retina, 2020), las personas se enfrentaron a la necesidad de interactuar cotidianamente con los avances tecnológicos, propiciado un contexto en el que, de vencer la brecha digital, será necesaria la constante actualización de conocimientos y dispositivos digitales si es que se quiere continuar realizando las actividades diarias por esta vía.⁴⁶

En el caso de las personas mayores, puede que el desconocimiento, el desinterés o la resignación de no aprender a utilizarlas, les generen dificultades de adaptación en su entorno, les creen diferencias, obsolescencias, desventajas y, al paso del tiempo, incluso discriminación (Ham y González, 2008).

El desafío que surge a raíz de la revolución digital se remonta a la diferenciación que hace Prensky (2001) entre quienes crecieron con las tecnologías digitales y quienes no; representando un reto mayor para el 8% de la población mexicana con 65 años y más el romper las barreras de la brecha digital para adecuarse a la “nueva normalidad”.

Así, las personas mayores que deseen hacer uso de la tecnología necesitan obtener experiencia con las TIC para desarrollar competencias digitales, pero, como si se tratara de una paradoja, al no tener experiencias previas “se demuestran aprensivos con respecto a su uso porque no tienen las competencias necesarias para interactuar con ellas” (Schreuers et al., 2017, p. 364). Por su parte, el aspecto socioemocional se hace evidente en el miedo que

⁴⁶ Debido a la cuarentena implementada para promover el distanciamiento social y, con ello, evitar la propagación del COVID-19, tanto escuelas como oficinas públicas y privadas enviaron a sus estudiantes y empleados a tomar clases o trabajar de forma remota. Para continuar con las actividades cotidianas, se optó por las aplicaciones de videoconferencias, las cuales facilitan las reuniones virtuales móviles, ofrecen chats, compartición de pantalla, entre otras herramientas. Ejemplo de éstas son Zoom, Cloud, Meetings, Skype, Hangouts Meet o BlueJeans, por mencionar algunas (Covaliu, 1 de April de 2020).

presentan a descomponerlas, mientras que el cognitivo en el temor de no saber cómo responder en caso de no saber realizar una tarea con su ayuda.

Ante este escenario, parece simplista la discusión sobre si la brecha digital se centra en el acceso o no a internet (DiMaggio y Hargittai, 2001), llegándose a considerar la barrera central aquella relacionada con la existencia o falta de competencias digitales para el manejo de aplicaciones y plataformas virtuales (Hargittai, 2002).

Las personas mayores son caracterizadas como parte de un sector que generalmente no cuenta con las competencias necesarias para realizar búsquedas avanzadas de información en internet, llevar a cabo transacciones bancarias o de comercio electrónico complejas; y comprar o contratar bienes y servicios *online* (Broady et al., 2010). Prensky (2001) atañe estas barreras al hecho de que no crecieron con las tecnologías digitales.

Como inmigrantes digitales tuvieron y, por tanto, siempre tendrán, que capacitarse para hacer uso de la tecnología.⁴⁷ Incluso aquellos que, por cuestiones laborales, lograron desarrollar las capacidades digitales necesarias para hacer un fluido uso de internet, suelen dejar de utilizarlas una vez que se jubilan (Selwyn, 2004a), demostrando que también hay un sector que elige (*agency*) no hacer uso de dispositivos digitales dada la falta de relevancia que presentan para cubrir las necesidades de su estilo de vida.

A pesar de que conceptos como “inmigrante digital” (Prensky, 2001) han sido ampliamente discutidos debido a que se centran en la edad cronológica de la persona para determinar su apropiación de las TIC, investigaciones como la de Millward (2003) argumentan que existe una fuerte relación entre la edad y la brecha digital, llegando a acuñar términos como “brecha gris”, misma que sugiere que, más allá del nivel de ingresos, la educación formal y el género, los factores relacionados con la edad obstaculizan la capacidad de los individuos para explotar los medios digitales.

Aun suponiendo que la edad es un factor determinante para el desarrollo de competencias digitales, no se pueden perder de vista otros elementos de la brecha social

⁴⁷ El término “nativo digital” hace referencia a los individuos que han usado tecnología durante toda su vida, mientras que los “inmigrantes digitales” son aquellos que tuvieron que adaptarse a la tecnología en algún momento de su vida adulta (Prensky, 2001). En concordancia, Piscitelli (2009) sustenta que las personas mayores provienen de un “entorno” cultural diferente y, por tanto, han tenido que lidiar con innovaciones tecnológicas para intentar adoptarlas en su vida diaria. No obstante, existe un debate teórico respecto a esta perspectiva, ya que puede alegarse que la alfabetización mediática e informacional no es determinada únicamente por la edad; sin embargo, resulta interesante que las personas mayores encuentran diferencia entre sus competencias digitales y las de aquellas personas de menor edad (Schreuers et al., 2017).

digital. Así, sin importar su edad, los residentes de espacios rurales y de la periferia de las ciudades se encuentran igualmente vulnerables debido a la falta de recursos económicos para poder proveerse de acceso a internet; haciendo que tanto nativos como inmigrantes digitales se encuentren igual de ajenos a las innovaciones tecnológicas.

En lo que respecta al sector de la población de personas mayores que cuentan con acceso a internet, su interacción con ella dependerá de la percepción que tengan sobre las TIC, misma que regularmente es determinada por el análisis del costo-beneficio de una tecnología en particular y de los efectos que puede traer a su vida cotidiana; incidiendo significativamente en la aceptación que lleguen a tener de éstas.

A la par de tener que encontrar utilidad a la tecnología, las personas deben considerar que es fácil de usar (actitud hacia su uso); puede darse el caso incluso de que, a pesar de no tener una actitud favorable hacia ella, intenten usarla dado que la perciben útil y socialmente importantes (intenciones de uso) (Saga y Zmud, citados en Zubieta et al., 2011).

La utilidad que el usuario encuentre en las TIC dependerá directamente del conocimiento que tenga de ellas. Para incrementar su conocimiento será necesaria no solo la capacitación y participación que desarrolle expectativas y competencias digitales en el usuario, sino también que interactúe con ellas frecuentemente para fortalecer los conocimientos adquiridos y, con ello, que incremente su beneficio percibido al usarlas (Saga y Zmud, citados en Zubieta et al., 2011).

Schreuers et al. (2017) acotan que, aunque se reconozca los beneficios de las tecnologías, también se identifican dificultades al disponerse a acostumbrarse a su uso. De igual forma, encontraron que el entendimiento limitado de los términos relacionados con internet hace que se muevan en una “burbuja de habilidades digitales”, misma que los hace sentirse muy familiarizados con algunas actividades y competencias, y ajenos a otras; desarrollando habilidades únicamente para la realización de ciertas tareas y, por lo tanto, no exponiéndose a la multiplicidad de beneficios que las TIC pueden traer a su cotidianidad.

Este hecho genera una paradoja, ya que las personas mayores pueden comprometerse con el mayor uso de las TIC y, al mejorar sus competencias, ampliar su burbuja; pero esto solo puede ocurrir si tienen más oportunidades de probarlas, interactuar con ellas y evaluarlas (Schreuers et al., 2017).

Para que las personas mayores puedan obtener experiencia en el uso de dispositivos digitales, es necesario que hagan uso constante de ellos, sin embargo, existen cambios físicos y cognitivos propios del proceso de envejecimiento que pueden llegar a impedir la interacción intuitiva y responsiva con dichas herramientas; esto se debe a cambios auditivos responsables de la menor rapidez en la respuesta a las señales auditivas de alta frecuencia que emite un dispositivo, o a las variaciones en la visión ocasionados por la disminución de la transparencia de la córnea, mismos que dificultan la percepción del nivel de iluminación de las pantallas (Schieber, 2003).

En lo que corresponde a los cambios cognitivos, Brown y Park (2003) apuntan que las personas mayores presentan mayores dificultades para desempeñar tareas que involucran la memoria a corto plazo y de trabajo. Todas estas características deberían tomarse en cuenta al momento de diseñar productos relacionados con las TIC, no obstante, esto se complejiza debido a la poca participación de las personas mayores en protocolos de investigación.

Acorde a Bayer y Tadd (2000), la baja inclusión de las personas mayores en investigaciones que contribuyan a comprender sus necesidades con respecto al uso de tecnología, se debe a los estereotipos que las presentan como individuos poco competentes, no confiables y sin compromiso para dar seguimiento al protocolo, siendo necesario abolir las prácticas y actitudes discriminatorias también en el ámbito científico y de investigación para que puedan participar en él en búsqueda de resultados que se traduzcan en beneficios para su cohorte poblacional.

En este esfuerzo se debe tomar en cuenta la heterogeneidad del grupo de las personas mayores. Comprender quiénes son los usuarios del servicio, señalan McCabe et al. (2019), es una parte fundamental del proceso. Saber quién hará uso del *software* y/o *hardware* permitirá el desarrollo de un diseño apropiado que se aleje de los estereotipos y, en su lugar, presente flexibilidad en sus servicios.

Para alcanzar la comprensión del usuario potencial es necesario contar con información sobre: sus características, edad, género, religión, creencias culturales, voluntad para probar cosas nuevas, emociones y estados de ánimo. Asimismo, se deben tener en cuenta los impedimentos sensoriales, condiciones de salud a largo plazo, problemas con la destreza manual, ingreso del hogar o personal y, por su puesto, uso previo de las TIC y propiedad de dispositivos digitales de uso personal (McCabe et al., 2019).

En lo que respecta a la selección del tipo de dispositivo digital que las personas mayores pueden utilizar, las autoras mencionan que es necesario pensar en costo, disponibilidad, compatibilidad y usabilidad; pues mientras más tradicional sea la tecnología, más sencilla será para ellos utilizarla, a la vez que les resultará más rentable y será más fácil darles soporte técnico. También, subrayan McCabe et al. (2019), se necesita verificar la infraestructura del dispositivo, es decir, si es compatible con otros aparatos electrónicos previamente adquiridos por el usuario, y si es que está familiarizado con su sistema operativo.

De realizar una inversión informada, el uso del dispositivo digital resultará relativamente sencillo para la persona mayor, quedando pendiente por vencer la brecha de apropiación, para la cual, al igual que Sunkel y Ullmann (2019), recomiendan que el modelo enseñanza–aprendizaje y las prácticas se lleven a cabo entre pares, acompañadas de instrucciones simples y por escrito para que puedan llevarlas a casa como recordatorio continuo (McCabe et al., 2019).

En este escenario, el desarrollo de competencias digitales aparenta ser sencillo, pero se deben tener en cuenta los retos de acceso que fungen como primera barrera para la incorporación de internet a sus AVD. Al igual que el adquirir un dispositivo, la conexión a la red implica recursos económicos; asimismo, de ser vencida esta brecha y la de uso, para conquistar la de apropiación deberán lidiar antes con los problemas de desconfianza en la seguridad de los sistemas –como en el caso de transacciones en línea o movimientos bancarios.

Para vencer la brecha digital, las personas mayores deben también romper el temor a la obsolescencia programada, misma que, con el objetivo de que sea rentable, determina desde su creación el tiempo de vida de la tecnología (Lefebvre, 1972). Esto puede llevar a las personas mayores de 60 años a cuestionarse el beneficio que les traerá la AMI, ya que están conscientes de que en cualquier momento estarán disponibles en el mercado innovaciones que les requerirán apropiarse de nuevos dispositivos y plataformas; mismos que, más allá del costo que les representan, les demandará tiempo, pudiendo llegar a preferir permanecer en un ámbito seguro que las motiva a continuar realizando sus actividades cotidianas de manera física.

En contraparte, existen casos en los que las personas mayores, por decisión propia o necesidad, deciden interactuar con distintos dispositivos digitales y *apps*. No obstante,

investigadoras de la Universidad de Lancaster descubrieron que el temor a no saber cómo hacer uso de un determinado *software*, así como lo arduo de su aprendizaje y la cantidad de tiempo que les consume, son factores significativos que frenan su uso de tecnología (Bran y Hanson, 2018). A esta percepción debe sumársele la preocupación por la seguridad digital, misma que las lleva a desconfiar de su propio conocimiento debido a que sienten vulnerabilidad frente a los cibercriminales (Renstrom, 13 de julio de 2020).

A pesar de que una emoción como el miedo es un motivo válido para permanecer desconectadas, dicha acción tiende a percibirse por generaciones más jóvenes como una señal de desinterés tecnológico. Esto lleva a que los desarrolladores de *hardware* y *software* no observen las necesidades de este grupo etario y creen productos que, por su complejidad, lleguen a desalentar su uso entre algunas personas mayores. Al respecto Renstrom (13 de julio de 2020) señala que el envejecimiento puede tornarse en una dinámica en la que las víctimas sean señaladas como las culpables de que las organizaciones descarten sus necesidades, llegándolas a excluir de procesos de participación ciudadana o de actividades lúdicas y sociales.

El reto es, pues, alejar tanto a desarrolladores y programadores, como a hacedores e implementadores de políticas públicas, de la idea de que tienen que promover el uso de la tecnología existente entre las personas mayores; dirigiéndolas a cuestionarse cómo pueden crear nuevos dispositivos, *apps* y plataformas digitales que las incentiven a utilizarlas debido al valor agregado que brindarán a sus actividades cotidianas (Renstrom, 13 de julio de 2020).

Es cierto que la modernización provoca cierto recelo en cuanto a la calidad de los productos, generando una comparación, casi añoranza, por la antigua cotidianidad; pero es posible establecer un equilibrio en el que las personas mayores puedan realizar algunas actividades de manera presencial y otras tantas –las que así decidan– de forma virtual. Para ello, podrían echar mano de las competencias que tienen para el manejo de medios tradicionales (analógicos) y adaptarlas para aquellos digitales, aprovechando las características que comparten para evocar reminiscencias que satisfagan las necesidades del progreso (de Certeau et al., 1999).

Este punto de equilibrio podría evitar que las personas mayores se sientan desplazadas a causa de la modernización, pues las TIC podrían facilitarles realizar aquellas tareas que, por distintos motivos, no puedan o quieran hacer presencialmente. De lograrse esta unión, se

alcanzaría una coexistencia entre el espacio físico y el virtual (*figitalidad*), misma de la que ambos entornos se nutrirían y moldearían recíprocamente, permitiendo que las personas realicen indistintamente, en una u otra, sus AVD (Schmidt y Cohen, 2013).

Ejemplo de esto es el de la evolución de los cajeros automáticos (ATM). Las llamadas “practicajas” ofrecen posibilidades más allá que las de disponer de dinero en efectivo, permitiendo a los usuarios hacer pagos bancarios y de servicios sin necesidad de ayuda de un ejecutivo; fomentando la autonomía de los individuos en la realización de sus operaciones con mayor agilidad y simpleza (BBVA, 09 de octubre de 2019, párr. 1 y 3).

Es importante aclarar que no se trata de una aplicación digital desarrollada por una entidad bancaria, la cual se tendría que descargar de Google Play Store o App Store y solo podría ser utilizada desde un teléfono inteligente; sino que son máquinas físicas que, para para ser utilizadas, requieren que la persona acuda personalmente a la sucursal bancaria para realizar su movimiento.⁴⁸

El uso de las practicajas es una hibridación entre el mundo físico y el digital, en el que los individuos deben realizar tareas específicas en ambos para alcanzar sus objetivos. Con su implementación, BBVA (09 de octubre de 2019, párr. 3), por ejemplo, “busca fomentar la autonomía de los individuos” –la de aquellos que cuentan con competencias digitales, querrá decir.

Al no existir un manual oficial para su uso (aunque hay varios tutoriales en YouTube), los analfabetos digitales que requieren usar este servicio pueden llegar a preferir tomar un turno para pasar a ventanilla y ser atendidos por un ejecutivo.⁴⁹ De no ser esto posible, cabe la posibilidad de que pidan ayuda a personas alrededor para realizar su trámite. En diversas ocasiones se han reportado asaltos o estafas en ATM y practicajas por este motivo; llevando a las instituciones bancarias a realizar campañas publicitarias para prevenir a los usuarios (figura 9) o disponiendo de personal autorizado para asistirlos en sus transacciones. A reserva

⁴⁸ Acorde a NeoAttack (2021), Google Play Store es una tienda digital que sirve para que los usuarios puedan descargar *apps* con las que enriquecer el uso de un teléfono, *tablet* o incluso reloj inteligente; garantizando que todos los softwares disponibles en ella son seguros. En lo que respecta a su competidor, Apple Inc. (2021), describe la App Store como un lugar seguro y confiable para descubrir y descargar los casi dos millones de *apps* disponibles en su plataforma; mismas que cumplen con las normas de privacidad, seguridad y contenido más estrictas.

⁴⁹ Véase “Cómo hacer depósitos en practicaja #Bancomer”: <https://www.youtube.com/watch?v=CYyvW5FWFdc> (El canal de David, 31 de octubre de 2017) o “¿Cómo pagar tus servicios en una Practicaja BBVA? | Depósitos fáciles en efectivo | TUTORIAL”: https://www.youtube.com/watch?v=c_7GjKOPh-c (Mainstream M2, 01 de noviembre de 2020), por ejemplo.

de que el empleado enseñe al usuario a utilizar esta tecnología, esta medida puede no contribuir a “fomentar la autonomía de los individuos”, ya que, de no estar el asistente, no contarán con el conocimiento para hacer uso de la herramienta.

Figura 9. #Inbursatip no aceptes ayuda de extraños.



Fuente: Twitter.com

Por ello, para erradicar la brecha digital es necesario poner en marcha programas sociales que brinden acceso gratuito y subvencionado a internet, mismo que, para ser aprovechado adecuadamente, debe ir de la mano de programas que fomenten la AMI entre personas de todas las edades (Castells, 1998). De implementarse ambas políticas se estaría impulsando el uso de la red desde la perspectiva del envejecimiento, es decir, comenzando en la infancia y acompañando a las personas en cada etapa de su vida hasta llegar a la vejez.

El motivo por el que la AMI es una tarea que debe realizarse desde una etapa temprana de la vida es porque el individuo debe desarrollar competencias para el tratamiento de información en un ambiente digital (tales como la localización y administración de información, la evaluación de su veracidad y relevancia), así como saber aplicar los principios básicos de seguridad y protección de identidad; de colaborar y crear contenidos en entornos digitales; así como de participar en la ciudadanía digital (Secretaría de Comunicaciones y Transportes, marzo de 2019).

Como se observa, la AMI representa un reto para la población, pero particularmente para algunas personas mayores, mismas que, debido a la posible exposición a las TIC durante una etapa tardía de su vida adulta, enfrentarán retos significativos para la apropiación tanto

de *apps* como de dispositivos digitales. Círculo que se repetirá con todas aquellas personas que, a pesar de haber nacido inmersas en el mundo digital, por distintas razones pueden repetir el patrón y no interactuar con ellas sino hasta una etapa posterior a la infancia.

Sumando a esto, la posible desconfianza en internet, así como las discapacidades físicas y cognitivas que pueden presentarse en algún momento del curso de vida de las personas, complejizan su interacción con las TIC (Quan-Haase et al., 2018; Loos et al., 2018). El resultado es un uso restringido de la tecnología para la realización de diversas actividades cotidianas, lo puede llegar a ampliar su distanciamiento con los medios virtuales y, por tanto, a limitar el desarrollo de sus competencias digitales (Heart y Kalderon, 2013).

Aquellos que logran vencer esta brecha, puntualizan Jacobson et al. (2017), son considerados *silver surfers*, es decir, personas mayores que incursionan en internet; mismas que, a pesar de haber incluido la tecnología en su cotidianidad, aún tienen que vencer el estereotipo de que, por el simple hecho de tener más de 60 años, han desarrollado menos competencias de los sujetos pertenecientes a grupos de menor edad.^{50, 51}

Identificar los retos que presentan las personas mayores para utilizar la tecnología puede ser de ayuda para crear programas que promuevan el desarrollo de competencias para la realización de tareas *online* que no puedan o no quieran llevar a cabo de manera *off line* (Hargittai, 2002; Howard et al., 2010; Wyatt et al., 2005).⁵²

Dichos retos pueden ser emocionales o físicos, siendo los primeros la falta de interés, el miedo a las TIC y el sentimiento de ser demasiado viejos; mientras que entre los segundos se encuentran el bajo acceso a la tecnología, la falta de competencias digitales, la limitada

⁵⁰ Friemel (2016) menciona la división digital gris (*grey digital divide*), misma que separa a las personas mayores de aquellas generaciones más jóvenes debido a su uso diferenciado de las TIC.

⁵¹ Acorde a Shmerling (24 de marzo de 2022), la producción de cabello cano es resultado del proceso de envejecimiento biológico de la persona, teniendo la genética una influencia directa. Así, al poder empezar a crecer antes de los 35 años, las canas pueden llegar a encontrarse entre integrantes de diferentes grupos etarios, más no exclusivamente entre las personas de 60 años o más; por lo cual, hacer referencia a las personas mayores que incursionan en internet como “*silver surfers*” o hablar de una “*grey digital divide*” debido al supuesto color del cabello de los integrantes de este grupo etario es una práctica edadista.

⁵² De esta forma, pensar en poder realizar actividades cotidianas como agendar una cita médica a través del portal del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) a la que se asistirá en un vehículo de transporte con conductor, para después pagar diversos servicios en un cajero automático inteligente a la vez que se realiza un retiro sin tarjeta para pagar los derechos de la verificación vehicular –cuyo horario de diagnóstico debe ser seleccionado previamente a través del portal de la Secretaría del Medio Ambiente– se han convertido en tareas cotidianas; representando un impedimento en su realización para todas aquellas personas mayores que aún no han podido (o querido) desarrollar competencias digitales.

experiencia en el uso de las TIC, las preocupaciones con respecto a la seguridad, el costo y los problemas relacionados con la discapacidad (Morris, 2007).

Una de las formas más simples para promover la AMI es a través del aprendizaje intergeneracional. Tradicionalmente, dicho tipo de enseñanza situaba a la persona mayor como principal fuente de conocimientos y habilidades al compartir sus experiencias para mejorar la alfabetización de los más jóvenes (Osoian, 2014); no obstante, posterior a la integración de las TIC en las actividades diarias de la sociedad, el aprendizaje intergeneracional pasó a ser guiado por grupos más jóvenes, siendo ellos quienes introducen a sus mayores al conocimiento para el desarrollo de competencias digitales, a la vez que apoyándolos a resolver los problemas que puedan surgir con sus dispositivos (Tambaum y Normak, 2018).

Buckingham (2013) llama a este proceso “socialización inversa”, en la cual los integrantes más jóvenes de la sociedad –sin importar si son mayores o menores de edad– ganan estatus dentro del seno familiar gracias a su experiencia en la gestión de la tecnología. No obstante, debe observarse que 1) es posible que las interacciones intergeneracionales no resulten beneficiosas y 2) que el hecho de que una persona más joven tenga experiencia en el uso de las TIC –y disposición para compartir sus conocimientos con sus mayores– no implica que tenga las destrezas suficientes para transmitir el conocimiento (Tambaum y Normak, 2018).

Debe tomarse en cuenta también que el aprendizaje intergeneracional puede no ser realizado de forma voluntaria por los más jóvenes. Esto se debe a la presión moral impuesta por la sociedad para que ayuden a las personas mayores, lo que genera que, a pesar de apoyarles, no experimenten un acercamiento generacional o intercambien conocimientos, forjando una relación ambivalente caracterizada por ser tierna y hostil, llevando a los más jóvenes a expresar rechazo por sus mayores y, con ello, reforzando estereotipos que caracterizan a las personas mayores como incapaces (Azevedo y Ponte, 2020).

Este estereotipo se ve reforzado por la misma modernidad, pues en ella se tiende a percibir a las personas mayores como individuos con una disminuida capacidad para realizar actividades productivas relacionadas con el proceso económico (Sunkel y Ullmann, 2019), infravalorando su experiencia y conocimiento, haciendo que se les considere como personas pasivas que poco aportan al progreso de la sociedad (Abusleme et al., 2014).

Autores como Murray y Pérez (2014) argumentan que es posible cambiar esta perspectiva a través de la AMI de las personas mayores, misma que, más que por medio de recursos educativos tradicionales, deberá darse a través de la interacción que les brinde experiencia en su manejo. No obstante, la paradoja de la alfabetización digital ocasiona que las personas mayores carezcan de práctica debido a la incertidumbre que les generan las TIC (Quan-Haase et al., 2016).

En lo que respecta al caso mexicano, la desigualdad en las oportunidades para acceder y beneficiarse de los bienes y servicios disponibles en internet es un reflejo de la disparidad de recursos y circunstancias de la sociedad, así como de las insipientes políticas públicas e institucionales que resultan insuficientes para enfrentar el desafío del acceso universal a internet (Tirado-Morueta et al., 2021).

Así, para fomentar el desarrollo de competencias digitales entre la población mayor a los 60 años, es apremiante observar las necesidades que presenta la persona dependiendo de sus experiencias.

Al ser un grupo etario heterogéneo, las características y capacidades de cada uno de sus integrantes son distintas, haciendo que aquellos que requieran de una política pública que les brinde acceso a internet presenten necesidades distintas a los que, a pesar de contar con conexión fija y móvil de paga, no tengan la AMI necesaria para su uso. Establecer las diferencias entre ellos, llevará a la creación de estrategias que se adapten y den respuesta a sus estilos de vida, tal como es el caso de la alfabetización digital entre mujeres y hombres.

2.1.1.2 Brecha digital de género.

El desarrollo de competencias digitales tiene como reto superar el sexismo que ha generado un uso diferenciado de las TIC entre hombres y mujeres. La diferencia en el uso de dispositivos se remonta al año 2000, cuando autores como Venkatesh et. al reportaron brechas de género en el uso de computadoras, datos similares a los que Bimber (2000) encontró sobre el acceso y uso de internet.

No obstante, hablar de brecha digital de género requiere remontarse a sus orígenes: el acceso inequitativo a la educación y las normas sociales regentes en el mundo físico, pues, muchas de las veces, la asimetría de poder entre hombres y mujeres afecta directamente en la manera en que las niñas y mujeres interactúan con la tecnología.

Asimismo, el pensamiento de que la información disponible en internet puede impactar en la manera en que las mujeres conciben su lugar en el ámbito público – considerado como propiamente masculino– ocasiona que se les persuade de su uso debido a que es percibido como un riesgo para el orden social tradicional.

Otro de los motivos por el que puede restringirse el uso de internet a las niñas y mujeres es debido a que muchos padres o tutores tienen bajos o nulos niveles de AMI, lo que inculca en ellas un temor a los riesgos que pueden encontrar en él debido a la falta de educación sobre cómo pueden mantenerse seguras en línea o de información pertinente que les enseñe sobre la manera en que pueden prevenir ser víctimas en el mundo digital (Tyers-Chowdhury y Binder, 2019).

Entre los riesgos latentes a los que las mujeres pueden enfrentarse se encuentran el ciberacoso, los mensajes o imágenes sexuales no solicitados; la explotación y el abuso sexual infantil; y los riesgos de seguridad y privacidad de datos (EIGE, 2019; Tyers-Chowdhury y Binder, 2019; The Web Foundation, 2020).⁵³

Asimismo, acorde a una encuesta realizada por The Web Foundation (2020), las niñas y mujeres se preocupan por la distribución en internet de videos íntimos sin su consentimiento, habiendo el 35% de ellas compartido imágenes privadas. Por su parte, el 52% de las mujeres jóvenes encuestadas declararon haber experimentado algún tipo de daño en el entorno digital, teniendo el 87% de ellas la percepción de que esta situación va en incremento al paso del tiempo.

Así, aquellos contextos en los que las mujeres tienen mayor libertad y agencia son los mismos en los que es más probable que tengan acceso a la tecnología, el cual generará una mayor alfabetización digital debido a la constante exposición que le llevará al desarrollo de competencias digitales y, por tanto, a una mejor gestión de los riesgos percibidos a los que podría enfrentarse.

No obstante, aquellas mujeres que no cuentan con acceso a internet –o que tienen acceso limitado– son 1.6 veces más propensas que los hombres a reportar falta de competencias digitales y dificultades para leer contenidos, así como necesidad de ayuda de terceros para hacer uso de funciones avanzadas o complejas; lo cual, a su vez, aumenta aún

⁵³ Acorde a EQUALS (2019), el 90% de las víctimas de la “pornografía de venganza” son mujeres, misma que consiste en difundir sin consentimiento material sexual privado de las víctimas con el propósito de dañar su reputación. Muchos de estos ataques terminan en el suicidio de las afectadas (EIGE, 2017).

más la brecha digital de género a medida que la tecnología se vuelve más sofisticada (Tyers-Chowdhury y Binder, 2019; GSMA, 2020).

USAID (2020) señala que la falta de consideración de las necesidades de niñas y mujeres para el diseño y desarrollo de productos y servicios digitales también impacta en su AMI. Así, generalmente los productos no toman en cuenta los dispositivos a los que tienen acceso, las plataformas digitales de su preferencia o el contenido que desean consumir (Tyers-Chowdhury y Binder, 2019). Esto desincentiva a las usuarias, no encontrando razón alguna para interactuar con las posibles soluciones digitales que el acceso a internet podría darles (EQUALS, 2019).

Así, se les debe tener en cuenta en el proceso de diseño de experiencia de usuario (UX), mismo que debe considerar sus motivaciones para adoptar un producto (el por qué), lo que pueden hacer con él, es decir, su funcionalidad (el qué); y el cómo se relacionan con el diseño de la funcionalidad de una manera accesible y estéticamente agradable. De esta forma, el diseño UX deberá integrar diseño visual, programación, psicología, diseño interactivo, accesibilidad y adaptación a las limitaciones físicas de las usuarias potenciales (Toulouse Lautrec, 14 de julio de 2021).

Estudios como el de Navarro y Sánchez (2007) demuestran que la brecha digital de género es más frecuente en áreas urbanas, así como una disparidad entre las mujeres de todos los niveles educativos y los hombres, ocasionando un menor uso de internet tanto en puntos de acceso abiertos como en el hogar. Según los resultados de su investigación, una posible explicación a las barreras de acceso, uso y apropiación que enfrentan las mujeres son las marcadas desigualdades socioeconómicas de género.

Así, la brecha digital de género no se cerrará mientras no se erradiquen otras brechas de género, tales como el trabajo inequitativo en el hogar o la diferencia sustantiva de sueldos que presentan con respecto a sus colegas varones (Chen, 2004).⁵⁴ Derribar estas barreras significaría mayor tiempo de conexión a internet, así como la posibilidad de contar con ingresos suficientes para acceder al servicio.

⁵⁴ Puleo (2007) señala que gran número de mujeres han salido del espacio doméstico y han asumido el trabajo asalariado sin que se haya producido la contrapartida del reparto equitativo del trabajo doméstico en la pareja; llevándolas al agotamiento debido a que llevan a cabo una doble jornada de trabajo también llamada “doble presencia”.

En cuanto a las fuentes de ingresos de las personas mayores, por ejemplo, el 72.8% de los hombres mayores recibe un salario por su actividad económica, situación dispar comparada con el 46.7% de las mujeres de entre 60 y 69 años que recibe un sueldo.⁵⁵ En ambos casos, los ingresos por trabajo disminuyen conforme aumenta la edad y cobran mayor importancia las transferencias (59.3% de las mujeres y 48.4% de los hombres) y los programas sociales (primera fuente de ingresos para el 71.0% de las mujeres y 67.1% de los hombres de 80 años y más) (Inmujeres, febrero de 2015). Otro ejemplo es el de la pensión por viudez que reciben las mujeres ante el fallecimiento del cónyuge. Tomando como ejemplo al Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS),

“La pensión de viudez se otorga a la viuda esposa y a falta de ésta a la concubina del asegurado o pensionado fallecido en los seguros de Riesgos de Trabajo, Invalidez, Retiro, Cesantía en Edad Avanzada o Vejez. Sólo a falta de esposa, tendrá derecho a recibir la pensión la mujer con quien el asegurado o pensionado vivió como si fuera su esposa durante los cinco años que precedieron inmediatamente a su muerte o con la que tuvo hijos, siempre que ambos hubieran permanecido libres de matrimonio durante el concubinato. Si al morir el asegurado tenía varias concubinas, ninguna de ellas gozará de pensión” (IMSS, 10 de abril de 2019, párr. 1).

De cumplir con estos requisitos, el monto de la pensión por viudez será del 40% de la pensión de incapacidad o del 90% de la pensión de invalidez, dependiendo de qué seguro originó la pensión. Asimismo, tendrá derecho a recibir aguinaldo de 15 días de la pensión si es bajo el seguro de Riesgo de Trabajo o de 30 días de la pensión si es bajo el seguro de Invalidez y Vida (Profuturo, 2020).

Acorde al titular de la Unidad de Prestaciones Económicas y Salud en el Trabajo del IMSS, José David Méndez Santacruz, hasta febrero de 2020, la mayoría de la población en retiro ganaba cerca de 8,000.00 pesos –quienes lo hicieron por vejez obtuvieron en promedio

⁵⁵ En las sociedades tradicionales los roles de género son rígidos. En ellos existe la tendencia a dividir las tareas por sexos, tipificando determinadas labores como “propias de las mujeres”, en particular aquellas relacionadas con la crianza de los hijos, el cuidado del hogar y la reproducción de la vida (referente tanto a la reproducción de la especie como al mantenimiento material y psicológico de los niños, adultos, personas mayores y enfermos) (Puleo, 2007).

7,681.00 pesos, mientras que quienes lo realizaron por cesantía en edad avanzada recibieron 7,793.00 pesos (Juárez, 07 de febrero de 2020).

Suponiendo que la esposa de un pensionado por cesantía avanzada enviudara, recibiría 3,080 pesos mensuales. Considerando que el precio de la canasta básica en la Ciudad de México es de \$1,229.00 pesos mensuales (El País, 09 de mayo de 2022), le quedaría un total de 1,851.00 pesos mensuales para cubrir necesidades básicas como renta, pago de servicios o compra de medicamentos. Lo cual es prueba de la insuficiencia de ingresos que experimentan las mujeres en México.

Esto podría llevar a que las mujeres tengan una menor interacción con dispositivos digitales, pues, en un estudio realizado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones (2021), las personas mayores presentan mayor rezago por cuestión de género en cuanto a uso de computadoras, siendo el 11.11% del total de los entrevistados varones quienes no tenían acceso a este dispositivo, en comparación con el 50% de las mujeres que manifestaron no tener computadora.

Foster y Walker (2013) hacen hincapié en la necesidad de considerar que las mujeres mayores tienen menos ingresos y cobran pensiones más bajas que los hombres del mismo grupo de edad y, en consecuencia, viven en peores condiciones.

A pesar de ser más longevas, bajo estas condiciones la feminización de la vejez representa una población mayor con más enfermedades crónicas y discapacidad, en la que los roles de género establecen ciertas expectativas, llevando a las mujeres a encargarse del cuidado del hogar y de la familia desde muy temprana edad, lo que —a manera de círculo vicioso— ocasiona fracturas en las etapas más avanzadas de sus vidas.^{56, 57, 58} Como resultado, las mujeres mayores sufren no solo de un mayor estado de pobreza, sino también de

⁵⁶ Las mujeres tienen una esperanza de vida superior a la de los hombres por una brecha de casi seis años. Así, para el año 2030, la esperanza de vida al nacer alcanzará los 76.7 años en promedio, siendo de 79.6 años para las mujeres y de 73.8 años para los varones (Secretaría de Gobernación, 2019).

⁵⁷ Las mujeres que asumen una jornada de doble presencia presentan un riesgo mayor de desarrollo de enfermedades cardiovasculares, estrés, astenia, trastornos gastrointestinales difusos, gripes repetidas, cefaleas tensionales, alteraciones del sueño y síndromes dolorosos cambiantes; depresión, molestias musculares y respiratorias (Puleo, 2007).

⁵⁸ Acorde a la Organización Mundial del Trabajo (09 de septiembre de 2013), los roles de género “son los comportamientos aprendidos en una sociedad, comunidad o grupo social determinado, que hacen que sus miembros estén condicionados para percibir como masculinas o femeninas ciertas actividades, tareas y responsabilidades y a jerarquizarlas y valorizarlas de manera diferenciada” (párr. 1).

dependencia física y, con ello, vulnerabilidad a sufrir maltratos, negligencia y abandono (Donio, 2017).

Como en todo proceso de exclusión y discriminación, Hurtado (1989) señala que en la sociedad occidental son los privilegios de las élites económicas –generalmente conformadas por varones jóvenes, blancos, educados, heterosexuales, urbanos y burgueses (Athique, 2013; Bard, 2016)– quienes definen el trato que tendrán los individuos no pertenecientes a este grupo, legitimando su opresión a través de instituciones estatales, familiares y educativas.⁵⁹

Incluso los hombres mayores que durante su juventud disfrutaron de dicho estatus de élite se ven desplazados de sus privilegios al momento de abandonar –voluntaria o involuntariamente– la fuerza laboral de la que depende su estatus profesional (Phillipson 1982), llegando incluso a ser percibidos por las generaciones más jóvenes como un gasto oneroso con cargo al sistema debido a la pensión que reciben (Calasanta y King, 2015).

A pesar de que las condiciones en las que viven las mujeres mayores la vejez son, en muchos casos, más complejas que la de sus compañeros varones, las desigualdades sociales por las que ambos géneros atraviesan durante esta etapa de la vida los llevan a perder autoridad, estatus y estabilidad económica, en donde la estigmatización y las disparidades de las que son objeto suelen justificarse por la sociedad en el orden natural del desarrollo biológico humano.

No obstante, más allá de si los varones experimentan situaciones similares a las de las mujeres al envejecer, debe resaltarse la importancia de fomentar la equidad de género, misma que impactará positivamente en los diferentes aspectos de la vida cotidiana de las mujeres de todas las edades y, con ello, en su desarrollo de competencias digitales.

Así, la formación en AMI debe asegurarse, siendo deber de los gobiernos nacionales formular políticas públicas que garanticen los marcos legales para la protección, seguridad y privacidad de los datos en línea, así como que usen una perspectiva de género que ofrezca protección a niñas y mujeres, así como a niños y hombres por igual. Dichas políticas públicas deben contemplar reformas educativas que incentiven el desarrollo de competencias digitales

⁵⁹ Acorde a Puleo (2007), en todas las culturas los hombres y lo masculino son considerados socialmente más importante que las mujeres y lo femenino. Dicho estatus de género de las mujeres inferior al de los hombres se asemeja al de otras minorías.

desde la infancia, mismas que sean de utilidad a las niñas y adolescentes dentro y fuera del aula; brindándoles, a su vez, herramientas para mantenerse seguras dentro de entorno digital.

Asimismo, resulta fundamental que se tomen en cuenta las necesidades y realidades en las que tanto niñas como mujeres se desarrollan. De esta manera, podrán incluirse en el proceso de diseño de dispositivos y aplicaciones que les brinden valor en su uso, a la vez que sientan confianza al utilizarlas gracias a la perspectiva con la que fueron creadas.

Para alcanzar este objetivo es necesario también realizar investigación específica que brinde información sobre las necesidades de este grupo, generando programas y políticas públicas que velen por la inclusión digital en igualdad de condiciones de todas las mujeres; no debiéndose olvidar que el objetivo de fomentar su adopción digital es ampliar las posibilidades de acceder a educación, empleo, participación ciudadana y, con ello, a la realización de un sinnúmero de actividades cotidianas que impactan en sus actividades.

Si bien existen diversas investigaciones que se dan a la tarea de estudiar los contextos, características sociodemográficas, económicas y culturales del vínculo mujeres-internet; como acota Becerril (2018) dichos estudios, aunque caracterizándolas de distintos modos, se han concentrado en analizar una población predominantemente joven. Esto realza la importancia de observar las realidades de las mujeres mayores en su interacción con las TIC, pues su consideración permitirá conocer las necesidades que presenta este grupo etario.

De no atenderse dichas necesidades, las mujeres podrían ser más susceptibles a experimentar aislamiento y/o soledad durante la vejez, pues, en un mundo altamente digitalizado, la falta de competencias digitales podría incidir negativamente en la manera en que interactúen con otras personas o, incluso, mantengan su independencia en la realización de determinadas actividades de la vida diaria.

2.1.1.3 Brecha digital etaria, edadismo, aislamiento y soledad.

El envejecimiento es un proceso natural y desigual que las personas experimentan desde su nacimiento. La manera en que una persona envejece está determinada por características personales como el seno familiar, sexo y etnia; a la vez que por las relaciones que haya establecido con los entornos sociales y físicos en los que vive a lo largo de su vida, haciendo de la diversidad un sello distintivo de la vejez (OMS, 2021).

En términos generales, el incremento de la esperanza y calidad de vida han ocasionado que el concepto y la expresión de la “etapa adulta” se recorra hasta edades más avanzadas, lo que genera la necesidad de replantear la definición de vejez (Parales y Dulcey, 2002).

Asimismo, sin importar su edad cronológica o situación de salud, es imperante eliminar el edadismo y la discriminación por edad que dificultan a las personas disfrutar plenamente de la vida, asegurando su activa participación en los ámbitos económico, social, cultural y político, en la medida de sus posibilidades y capacidades.

El término *ageism* –o “edadismo” en su traducción al español– fue acuñado en 1969 por el gerontólogo estadounidense Robert Butler. Acorde a la Organización Mundial de la Salud (OMS) (2021), el edadismo se refiere a los estereotipos (cómo pensamos), los prejuicios (cómo nos sentimos) y la discriminación (cómo actuamos) dirigidos hacia las personas en función de su edad. No obstante, debe hacerse una reflexión sobre esta definición, ya que, al existir únicamente en el ámbito subjetivo, los estereotipos y prejuicios son motores simbólicos de la discriminación, resultando complicado identificarlos y medirlos. Por su parte, la discriminación se manifiesta a través de prácticas, conductas y comportamientos que ponen en situación de desventaja a determinadas personas y que, al ser un concepto jurídico, su protección es exigible por parte de los titulares de derechos y su incumplimiento justiciable (Huenchuan, 2 de julio de 2021).

A su vez, la discriminación por edad (*age discrimination*) puede ser directa o indirecta. La primera se produce cuando un individuo es tratado de manera menos favorable que otro debido a su edad. Esta es la más visible y fácil de identificar de todas. Por su parte, la discriminación indirecta se refiere a las disposiciones, acciones y situaciones aparentemente neutras que, en la práctica, ponen en desventaja a las personas mayores; siendo los efectos de su implementación los que impactan en la cotidianidad de las personas con características diferentes (Huenchuan, 2 de julio de 2021).

Para salvaguardar el bienestar de las personas con características diferentes es necesario observar el principio de igualdad y no discriminación. Dicho principio prohíbe el que las personas –o grupos de personas– en situación idéntica reciban un trato diferenciado, de la misma forma que el que las personas o grupos en situación diferente reciban un trato igualitario. Es decir, a pesar de que, en algunos casos, es necesario reclamar un trato igual,

hay momentos en los que se requiere establecer un trato diferenciado que ponga a los individuos en igualdad de condiciones, siendo los ajustes razonables facilitadores de la igualdad social (Huenchuan, 2 de julio de 2021).

La Convención de Derechos de las Personas con Discapacidad (2006), en su Art. 2, entiende por ajustes razonables

“las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales”.

Este concepto también se encuentra en el art. 4 letra b de la Convención Interamericana, estableciendo la necesidad de un trato desigual que promueva la integración social de las personas mayores. Así, la Convención es un instrumento jurídicamente vinculante en el que se reconoce por primera vez en el derecho internacional que uno de los motivos que debe ser protegido con respecto a la discriminación es la edad de la vejez, entendiéndola en su Art. 2 como la

“distinción, exclusión, restricción basada en la edad que tenga como objetivo o efecto anular o restringir el reconocimiento, goce o ejercicio en igualdad de condiciones de los derechos humanos y las libertades fundamentales en la esfera política, económica, social, cultural o en cualquier otra esfera de la vida pública y privada” (Organización de Estados Americanos, 2015).⁶⁰

Al respecto, Huenchuan (2 de julio de 2021) hace hincapié en diferenciar entre los objetivos y los efectos de la discriminación por edad, pues los primeros son abiertos y fáciles de

⁶⁰ Acorde a Huenchuan (2 de julio de 2021), el aporte novedoso de la Convención Interamericana es reconocer jurídicamente que las personas mayores tienen una “desventaja inmerecida” para ejercer sus derechos en igualdad de condiciones que el resto; esto debido a que no han hecho nada para que se les trate de manera desigual, excepto por tener una edad diferente.

diferenciar, mientras que los segundos están directamente relacionados con las prácticas discriminatorias.

De esta manera podemos establecer la diferencia sustantiva entre los estereotipos y prejuicios y la discriminación; comprendiéndose para objeto de esta investigación, en sintonía con la Convención Interamericana, el edadismo como los primeros dos y la discriminación por edad en la vejez como un concepto jurídico en sí mismo.

Dependiendo de quien realice el acto, tanto el edadismo como la discriminación por edad pueden ser de tres tipos: 1. **institucional** cuando las leyes, reglas, normas sociales, políticas y prácticas de las instituciones restringen injustamente las oportunidades y perjudican sistemáticamente a las personas debido a su edad; 2. **interpersonal** cuando surge entre dos o más individuos, y 3. **autodirigido** una vez que los estereotipos, prejuicios y discriminación son interiorizados y se vuelve contra uno mismo (OMS, 2021).

Debido a su arraigo en la sociedad, estos actos suelen ser vistos con naturalidad, como en la política de jubilación obligatoria o cuando se es condescendiente con personas mayores o muy jóvenes debido a que, por su edad, no se considera adecuado tomarles en cuenta para la toma de decisiones.⁶¹ Esto desemboca en la interiorización de actitudes edadistas y discriminatorias, mismas que rigen implícitamente la concepción de sí mismos al llegar a considerar que 1) se es demasiado joven para aplicar a un trabajo o, en el otro extremo, 2) que ya no se puede incursionar en nuevos campos debido a que con la edad se ha perdido la habilidad de desarrollar nuevas competencias (OMS, 2021).⁶²

Pinazo (18 de diciembre de 2019) considera que el edadismo, por ejemplo, pasa desapercibido en la cotidianidad. Asegura que al igual que existen micromachismos (formas sutiles y no tan evidentes de mostrarse el machismo), también convivimos con microedadismos o prejuicios latentes.

Se debe tener en cuenta que el edadismo y la discriminación por edad no afectan únicamente a las personas mayores, sino que comienzan en la niñez y se refuerzan al paso

⁶¹ Se denomina *elderspeak* al acto de utilizar un tono demasiado complaciente, un vocabulario y una estructura de oraciones simples al interactuar con personas mayores (OMS, 2021). Esta acción es una manifestación de edadismo e infantilización.

⁶² Las personas no siempre están conscientes de su edadismo, esto depende de si éste es explícito, es decir que sus pensamientos, sentimientos y acciones hacia los demás o hacia sí mismo sean conscientes e intencionales; o implícito, cuando estas actitudes operan sin conciencia y son en gran parte involuntarias y fuera de su control (OMS, 2021).

del tiempo, cruzándose, interactuando y acumulándose con otras formas de estereotipos, prejuicios y discriminación, como el capacitismo, el sexismo y el racismo.^{63, 64} La existencia de estos puntos de encuentro profundiza las desventajas y multiplican el edadismo tanto en la salud como en el bienestar de las personas, conllevando inequidades en el trato durante el desarrollo de sus actividades cotidianas (OMS, 2021).

Como se define en el Art. 2 de la Convención Interamericana, la discriminación múltiple hace referencia a “cualquier distinción, exclusión o restricción hacia la persona mayor fundada en dos o más factores de discriminación” (Organización de Estados Americanos, 2015). De esta manera, la discriminación múltiple se identifica cuando la edad se toma como base fija de diferenciación de trato (discriminación en la vejez), que sumada a otras características del sujeto agravan su situación de desventaja (Huenchuan, 2 de julio de 2021).

Dichas inequidades se deben, en buena parte, a la falta de comprensión de la heterogeneidad que presentan este grupo etario. Considerar que la discapacidad es intrínseca a la vejez (OMS, 2011) dificulta que se reconozca la diversidad de enfermedades que pueden presentar las personas mayores, a la vez que se invisibiliza a aquellas que no presentan problemas de salud al tratárseles de la misma forma que aquellas que los tienen solo por presentar la misma edad cronológica (Kelley-Moore, et. al., 2006).

A medida que las personas envejecen se reduce su calidad de vida, a la vez que puede incrementar su aislamiento social y soledad, mismos que pueden conllevar problemas de salud. En lo económico, el edadismo y la discriminación por edad contribuyen a la pobreza y la inseguridad financiera en la vejez. En conjunto, estas características aumentan el riesgo de las personas mayores a experimentar violencia y abuso.

Asimismo, existen diversos factores que aumentan el riesgo de sufrir edadismo y/o discriminación, como el ser persona mayor, tener dependencia de cuidados y trabajar en

⁶³ Lo que se considera joven o viejo depende en parte del contexto, el propósito y la cultura. A los 18 años, es posible que se le considere a una persona demasiado mayor para aprender a ser un gimnasta competitivo, pero demasiado joven para postularse a un alto cargo político (OMS, 2021).

⁶⁴ Acorde a Toboso (2017), el término capacitismo (o *ableism* en inglés) denota una actitud o discurso que devalúa la discapacidad, frente a la valoración positiva de la integridad corporal, la cual es equiparada a una supuesta condición esencial humana de normalidad. Como resultado, la discapacidad es interpretada como una condición devaluante del ser humano.

determinadas profesiones o sectores ocupacionales relacionados con capacidades vinculadas a la edad (deportistas de alto impacto, obreros, azafatas, militares, etc.) (OMS, 2021).⁶⁵

Para combatir el edadismo y la discriminación es necesario fomentar la solidaridad intergeneracional, misma que disminuya la brecha entre cohortes poblacionales, exponiendo sus similitudes y contribuyendo a la mutua comprensión. Esto generará cambios sustantivos en la forma en la que se percibe la relación edad–envejecimiento, impactando en la cotidianidad de los miembros de la sociedad a través de la paulatina erradicación de actitudes prejuiciosas y estereotipadas que perpetúan conceptos erróneos e impactan en las oportunidades disponibles para ambos grupos.⁶⁶

Se considera edadismo cuando la edad funge como motivo para categorizar y dividir a las personas, ocasionándoles daños, desventajas e injusticias (OMS, 2021), a la vez que erosionando la solidaridad entre generaciones. Las medidas administrativas implementadas por los gobiernos para evitar la propagación del COVID-19, por ejemplo, son muestra del edadismo y discriminación por edad institucional que rige las decisiones tomadas con respecto al comportamiento de y hacia las personas mayores.

Si bien es cierto que, a partir de los 60 años, el riesgo de mortalidad por COVID-19 es del 3.6% (Oxford COVID-19 Evidence Service, 17 de marzo de 2020), como señala Huenchuan (marzo de 2020, p. 9), no solo las condiciones de salud y el envejecimiento ponen en peligro a estos individuos: “la soledad como emoción y el aislamiento como condición estructural en la que viven muchos de ellos juega un papel importante frente a su capacidad de responder a la enfermedad”.

Durante el inicio de la pandemia, la vulnerabilidad de este grupo generó actitudes edadistas y de discriminación, mismas que se vieron reflejadas en el trato y las medidas precautorias que las instituciones establecieron para con las personas mayores; ocasionando

⁶⁵ La discriminación se basa en estereotipos descriptivos (cómo se percibe un grupo social) o prescriptivos (de carácter normativo, indica cómo deberían ser y comportarse el individuo), generando relaciones de dominio y opresión que contribuyen a la creación de jerarquías sociales (Palmore, noviembre de 2015; Center for Ageing Better, 2020).

⁶⁶ La conveniencia es, al mismo tiempo, la forma como uno es percibido y el medio limitante para permanecer sumiso; genera un efecto en el cual se le exige al usuario que toda disonancia dentro del entorno social se evite. A eso se debe que produzca comportamientos estereotipados: "ropas hechas a la medida en términos sociales, que tienen como función hacer posible el reconocimiento de cualquiera en cualquier lugar" (de Certeau et al., 1999, p. 16).

un punto de inflexión que pudo haber enfrentado a las personas mayores a la necesidad de buscar medios alternativos para la realización de algunas de sus AVD.

Desde el inicio de su propagación, el COVID-19 fue visto como una enfermedad de las personas mayores (Fraser et al., 2020). Ya fuera por su aparente vulnerabilidad ante la enfermedad, a por el aislamiento obligatorio al que los sometieron con la finalidad de mitigar el riesgo, la retórica discriminatoria dominó las estrategias de salud pública. Ejemplo de esto fueron las decisiones médicas tomadas para dar prioridad a los pacientes jóvenes, pues, de agravarse, sería a ellos a quienes se les ofrecería primero la intubación (Haffower, 2020).

La narrativa creada para describir al COVID-19 generó temor entre las personas mayores, llevando a muchas de ellas al aislamiento no solo debido a decisiones institucionales o familiares, sino también porque ellos voluntariamente dejaron de asistir a casa de amigos, restaurantes o supermercados (Pew Research Center, 2020a, 2020b) en búsqueda de su supervivencia.

Como ya se revisó, la edad cronológica no es un elemento determinante en el estado de salud de las personas mayores, teniéndose que considerar su curso de vida para establecer la edad biológica o el pronóstico de salud a largo plazo, y con ello las medidas de aislamiento físico recomendadas para evitar el contagio de COVID-19 en esa persona (Joebges, S. y Biller-Andorno, 2020).

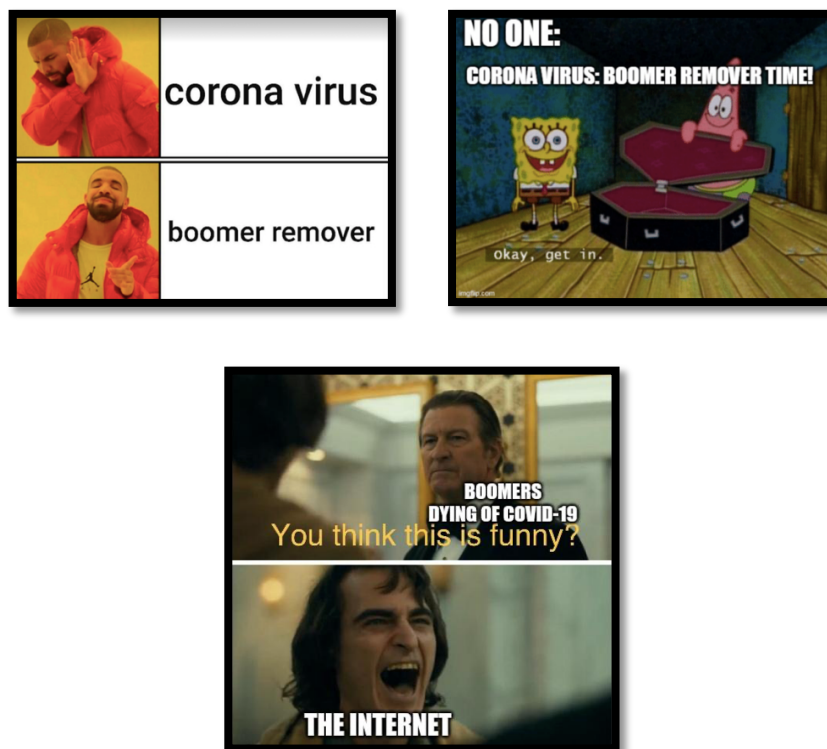
De no tomarse en cuenta estas medidas precautorias, lejos de beneficiar el estado de salud del individuo, puede perjudicarse su calidad de vida al encontrarse en aislamiento social y soledad (Steinman et al., 2020; Tyrrell y Williams, 2020); comprometiendo a su vez la independencia en la realización de sus AIVD / AAVD y, con ello, su autocuidado.

Otra forma en la que la se refuerza la percepción de que las personas mayores presentan características homogéneas es la caracterización que se les hizo en diversos medios de comunicación, como en Twitter a través de los *hashtags* “*boomer remover*”, *boomer doomer*”, o “*moldy oldies*” (Bravo-Segal y Villar, 2020), a menudo acompañados de memes

discriminatorios en los que se les devaluaba por motivos de edad (figura 10) (Sparks, 2020).^{67, 68, 69}

Así, tanto en medios tradicionales como digitales, con frecuencia se retrata a las personas mayores desde una narrativa edadista en la que la fragilidad, vulnerabilidad y necesidad de protección son las protagonistas de los mensajes que omiten mencionar el amplio espectro de situaciones de vida por las que pueden pasar (OMS, 2020).

Figura 10. ¿Coronavirus = *boomer remover*?



Fuente: Acceso público en internet.

⁶⁷ Acorde a Gendron et al. (2016), un *hashtag* es una palabra clave o frase que describe un tuit y es lo que Twitter usa para organizar la información, hacerla accesible y ayudar a las personas a buscar temas y palabras clave.

⁶⁸ El *hashtag* "eliminador de la generación de la posguerra" ocupó un lugar destacado en las tendencias de Twitter durante 2020. En palabras de Sood (15 de marzo de 2020), se trata de una broma mezquina pero puntual sobre cómo la mayoría de las muertes por la pandemia de COVID-19 son de personas mayores.

⁶⁹ En el lenguaje cotidiano de los Estados Unidos de América se utiliza el término "*moldy oldie*" (vejito mohoso) para hacer referencia a las canciones de antaño. Se puede contextualizar a la pandemia por COVID-19 desde la perspectiva en la que se les cataloga de la misma manera a las personas mayores (Urban dictionary, 2021).

Como se demuestra ampliamente en el estudio realizado por Loos e Ivan (2018), el edadismo en medios tradicionales y digitales es común, lo cual contribuye a arraigar los estereotipos que influyen en la percepción e interacción cotidiana, afectando no solamente la manera en la que las generaciones más jóvenes interactúan con las personas mayores, sino también en el cómo nos vemos a nosotros mismos durante el proceso de envejecimiento.

Durante la pandemia por COVID-19, en México se desarrolló un caso que ejemplifica el edadismo existente en las redes sociodigitales. En mayo de 2021, el primer pictograma de adultos de entre 50 y 59 años que mostró la Agencia Digital de Innovación Pública (ADIP) con motivo de la campaña de vacunación, causó desde risa hasta indignación entre los internautas. Esto se debió a que presentaron la imagen de “una mujer de cabello cano, con ‘chongo de abuelita’ y que aparecía acariciando a un gatito, y un hombre canoso visiblemente encorvado” (Olson, 03 de mayo de 2021).

Como respuesta, los usuarios de 50 años y más compartieron sus fotografías actuales para demostrar que no se veían “tan viejitos” como los caracterizaba la ADIP, llegando incluso a compartir memes vía Twitter haciendo referencia a personajes de la farándula para ejemplificar “cómo se sienten” contra “cómo los ve el gobierno de la CDMX” (figura 11) (Olson, 03 de mayo de 2021).

Al respecto, el titular de la ADIP, José Peña Merino, aclaró que habían utilizado la misma imagen de la campaña de vacunación para personas de 60 años y más, haciendo posteriormente una corrección al pictograma en el que aparece un hombre con actitud jovial, y una mujer también peinada de chongo, pero con cabello negro, acompañado de la leyenda “ahora sí” (figura 12) (Olson, 03 de mayo de 2021).

En la nota de Olson (03 de mayo de 2020), se dejan ver los prejuicios materializados en la caracterización de las personas mayores como ancianos encorvados, canosos y con discapacidad visual; dejando en evidencia el estereotipo que las generaciones más jóvenes tienen sobre ellas. Asimismo, el reclamo de las personas de 50 años y más en Twitter refuerza el “nosotros contra ellos” del que hacen mención Gendron et al. (2016), en donde la vejez es vista como algo negativo. En contraposición, el comentario “ahora sí” de la ADIP abona a la idea de que la juventud es algo positivo, pues uno es joven hasta que la edad cronológica da el banderazo a la vejez.

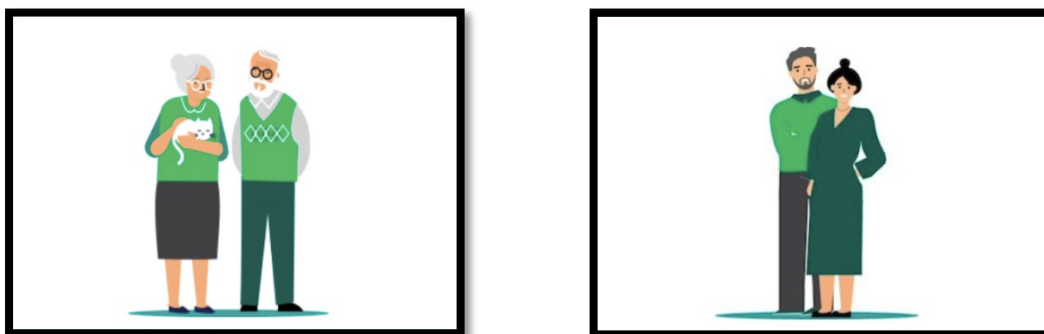
El reforzamiento en la sociedad de los estereotipos propagados por los medios genera actitudes discriminatorias en diversas actividades cotidianas, tales como en la arquitectura y el urbanismo de las ciudades que, al no estar pensadas para la inclusión de las necesidades de personas discapacitadas y de algunas personas mayores, ocasiona dificultades para que la totalidad de la población se desplace; o en la educación, particularmente la superior, que no cuenta con planes de estudio y herramientas que contribuyan a la integración de las personas mayores en el ámbito académico.

Figura 11. “No */&@\$, los que tenemos 50 no estamos así”.



Fuente: Periódico Excélsior.

Figura 12. El antes y el después de las personas de 50 años y más.



Fuente: Twitter.

Asimismo, se observa una incipiente adaptación de la tecnología para su adopción por este grupo poblacional, esto debido a la profunda brecha digital (Cutler, 2005) que impide la realización de sus AVD a través de aplicaciones móviles o páginas web que pudieran impactar positivamente en la mejora de su vida (Bond et al., 2010; Shapira et al., 2007; Slegers et al., 2008); motivo por el que, generalmente, ni si quiera se les considera para la evaluación del diseño de nuevas tecnologías.⁷⁰

Estas prácticas pueden llegar a impactar considerablemente en la salud de las personas mayores, siendo el edadismo y la discriminación autodirigida la que mayores afecciones conlleva, mismas que aumentan con el paso del tiempo, afectando mayormente a los grupos menos favorecidos tanto en sus aspectos físicos, mentales y sociales.^{71, 72}

En el estudio realizado por Yon et al. (2017) se encontró que el edadismo y la discriminación perpetran la negligencia y el abuso psicológico, financiero, físico o sexual contra las personas mayores.⁷³ Esto puede deberse a prejuicios que deshumanizan a la persona mayor, generando la impresión de que es permisible que reciban un trato discriminatorio (Pillemer et al., 2016).

Existen teorías que buscan explicar los motivos detrás de acciones edadistas y discriminatorias. La primera de ellas es la teoría de la gestión. Burke et al. (2010) sugieren que el edadismo es el resultado del miedo que las personas tienen al deterioro físico, a la pérdida de la dignidad y, consecuentemente, al fallecimiento; ocasionando que las personas mayores les recuerden a las más jóvenes lo inminente de la muerte, representándoles una amenaza y llevándolos a manifestar reacciones violentas, al igual que el deseo de distanciarse de ellas a través de estereotipos, prejuicios y discriminación. Para evitar estas actitudes resulta necesario que los individuos reconozcan y enfrenten los miedos asociados con la naturaleza humana para así contrarrestarlos y, con ello, disminuir el edadismo.

⁷⁰ Acorde a McDonough (2016), es posible que los ancianos que internalizan el estereotipo de que las personas mayores no pueden dominar la tecnología ni siquiera intenten adoptarlas para resolver actividades de la vida diaria.

⁷¹ La Organización Mundial de la Salud (2020) define “salud” como “un estado de completo bienestar físico, mental y social y no simplemente como la ausencia de enfermedad o dolencia” (p. 48).

⁷² Gidín et al. (1998) encontraron que el uso potencial de dispositivos de asistencia evoca preocupaciones sobre la identidad de las personas mayores y el estigma que pueden sufrir al utilizarlos; ocasionando que no deseen hacer uso de ellos debido a los estereotipos que evocan.

⁷³ Krug et al. (2002) definen la violencia financiera como la explotación o uso ilegal o indebido de los fondos de la persona mayor. Este tipo de violencia puede ser cometida tanto por personas en quien la víctima confía, como por extraños e instituciones financieras.

Una segunda teoría explora sobre la amenaza intergrupala, la cual sostiene que los individuos reaccionan hostilmente hacia los grupos externos, particularmente cuando estos se perciben como amenazas al poder, los recursos y el bienestar del grupo –o amenazas reales–, o como un peligro a su visión del mundo, sistema de creencias o valores del grupo – también conocidas como amenazas simbólicas (Stephan y Stephan, 2017, citado en OMS, 2020).

Esto explicaría el por qué los adultos jóvenes, que compiten con los adultos de mediana edad, pueden tener conductas edadistas, llegando incluso a generarse sesgos que crean una distinción positiva entre su grupo y otros grupos aún sin la existencia de una amenaza específica (Tajfel y Turner, 2001).

En contraste, la teoría del contacto intergrupala argumenta que el óptimo contacto entre grupos reduce la amenaza intergrupala y sus estereotipos, prejuicios y discriminación.⁷⁴ Esto se debe a que la convivencia reduce la ansiedad y les dota de perspectiva y empatía a sus miembros. De darse esta convivencia, los jóvenes pueden cambiar su percepción sobre las personas mayores, abriendo espacios de encuentro que resulten en un aumento de la calidad de vida de las personas mayores, así como de su inclusión no solo digital, sino también social, en la que las concepciones culturales negativas sobre el envejecimiento comiencen a cambiar (Drury et al., 2017).

Por último, la teoría de la encarnación de estereotipos propone que los miembros de grupos estigmatizados tienden a asimilar los estereotipos sobre sí mismos, lo que los lleva a experimentar discriminación autodirigida que puede influir en su salud (Levy, 2009).⁷⁵

Acorde a Levy (2009), los estereotipos (a) se internalizan a lo largo de la vida, observando los más sobresalientes en su cultura; (b) pueden operar de manera inconsciente, (c) cobran importancia a medida que el individuo va alcanzando ciertos hitos asociados con una edad en particular y (d) utilizan tres vías: la fisiológica, relacionada con el estrés

⁷⁴ Drury et al. (2017) definen como “condiciones óptimas” aquellas en las que, con el apoyo de las autoridades, la ley y/o las costumbres, los grupos comparten el mismo estatus y objetivos comunes, generando situaciones que fomenten la cooperación intergrupala.

⁷⁵ Bernardini (2020) hace referencia a un estudio del Pew Research Center en el que se demostró que el 65% de los que llegan a los 60 años se sienten jóvenes. Esto significa que las autopercepciones juegan un rol fundamental. El mismo estudio señala que, a pesar de que están ampliamente aceptados los 60 años como el inicio de la vejez, aquellos que han cumplido esa edad consideran que realmente inicia a los 70. Por su parte, los que tienen 65 años y más consideraron que el inicio de la vejez ocurre a los 74 años. Esta perspectiva también cambia según el país y el género al que se haga la pregunta. En general, las mujeres consideran que comienzan a envejecer a los 74 años, mientras que 66 es el número más recurrente entre los varones.

ocasionado por considerar que las percepciones negativas de la vejez le aplican; la conductual, que se relaciona con prácticas de salud, tales como asumir que la enfermedad es parte de envejecer y, por lo tanto, no toman medidas para atender el padecimiento; y la psicológica, en la cual el sistema nervioso reacciona al estrés del ambiente. Estos cuatro componentes constituyen un proceso que se da tanto de la sociedad hacia el individuo, como desde la niñez hasta la vejez (p. 2).

Este contexto discriminatorio en el que impera la negatividad y la devaluación hacia el proceso de envejecimiento contribuye a generar sentimientos de inutilidad en algunas personas mayores, así como una sensación de ser una carga para su red de apoyo (Brooke y Jackson, 2020).

Cuando estos factores se interceptaron con las restricciones sociales recomendadas para prevenir la propagación del COVID-19 se gestó el escenario propicio para que determinadas personas mayores experimentaran vulnerabilidad, particularmente en cuanto a aislamiento social y soledad se refiere. Brooke y Jackson (2020) encuentran que esto se debe a que, con el envejecimiento, los círculos sociales pueden debilitarse debido al deterioro de la salud de la persona y al fallecimiento de parejas y amigos, por lo que pueden llegar a conservar pocas amistades cercanas, lo cual las lleva a vivir solas.

Como se revisó con anterioridad, las restricciones ambientales –particularmente la accesibilidad urbana– también impactan en el aislamiento social de algunas personas mayores, como las que presentan discapacidad física. La falta de contacto o separación física de la familia, amigos o redes sociales más amplias, así como la dificultad para desplazarse fuera de su hogar, puede afectar su socialización y actividades cotidianas (Tanskanen & Anttila, 2016).

El aislamiento social conlleva soledad, emoción que Victor et al. (2005, citados en Brooke y Jackson, 2020) identifican como un sentimiento de ansiedad e insatisfacción asociado con una falta de conexión con los demás, así como con un déficit entre la calidad y cantidad real y deseada de compromiso social. Asimismo, distinguen entre tres conceptos que surgen de la soledad, mismos que están relacionados, pero no son idénticos: 1) estar solo, que se refiere al tiempo que se pasa solo, 2) vivir solo, que es una simple descripción de la situación en el hogar y 3) aislamiento social que, como ya se revisó, tiene que ver con el nivel de integración tanto con individuos como con grupos dentro del entorno social.

Por su parte, Santini et al. (2020) denominan a la escasez de contacto con otros como “desconexión social”. Dicha forma de aislamiento social está indicada por factores situacionales como la estructura y frecuencia de convivencia con la red de apoyo y la falta de actividades y de grupos sociales. Caso contrario es lo que identifican como aislamiento percibido, éste no se relaciona con la periodicidad de la convivencia, sino con la experiencia subjetiva de la percepción de la calidad en la relación con la red y los recursos sociales. Ambas pueden involucrar sentimientos de soledad, pero con esta última también se percibe ausencia de apoyo o insuficiencia de intimidad en las relaciones interpersonales.

El aislamiento social, y el sentimiento de soledad que conlleva, aumentan el riesgo de experimentar ansiedad, depresión, disfunción cognitiva, enfermedades cardíacas y mortalidad en las personas mayores (Barth et al., 2010; Chen y Feeley, 2014; Holt-Lunstad et al., 2010; Santini et al., 2020; Shankar et al., 2017; John et al., 2018).⁷⁶

Al 05 de mayo de 2020 se había vacunado en México a más de 10.6 millones de personas mayores (Zerega et al., 05 de mayo de 2021). Esto abrió la posibilidad a que los integrantes de este grupo etario que se encontraban confinados comenzaran a realizar sus actividades con relativa normalidad.⁷⁷ No obstante, investigaciones como la de Giebel et al. (12 de abril de 2021) han encontrado que las personas mayores que así lo decidieron desde un inicio se han adherido estrictamente a las medidas sanitarias debido al miedo que les genera contraer el virus, aumentando las posibilidades de que presenten alteraciones del estado de ánimo a pesar de que ya no es una exigencia quedarse en casa.

Los síntomas de depresión y ansiedad detonan aislamiento percibido y problemas afectivos, mismos que conducen a la desconexión social. Este es un patrón observable en la mayoría de las personas mayores que, al percibir un déficit en el apoyo social, aumentan el riesgo a la aparición de trastornos emocionales (Santini et al., 2020).

Cohen et al. (2000) plantean el modelo de amortiguación del estrés y el modelo de efecto principal para explicar los beneficios de las relaciones sociales en el manejo de estos

⁷⁶ El estudio realizado por Holt-Lunstad et al. (2010) en el que analizaron 308,849 individuos durante un promedio de 7.5 años seguidos, indicó que los sujetos con relaciones sociales adecuadas tienen un 50% más de probabilidad de supervivencia en comparación con aquellos con relaciones sociales deficientes o insuficientes.

⁷⁷ El Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF) (28 de abril de 2021) hace hincapié en que es importante seguir respetando las medidas de seguridad aún después de haber recibido la dosis completa de la vacuna, así como evitar espacios muy concurridos, mantener la distancia física, lavarse las manos y llevar mascarilla.

trastornos. El primer modelo afirma que las conexiones sociales benefician la salud al proporcionar a los individuos los recursos psicológicos y materiales necesarios para enfrentar el estrés ocasionado por la adversidad.

Por su parte, el modelo de efecto principal es más abarcador. Este asegura que la conexión social es de beneficio para los individuos independientemente de si está bajo estrés o no, impactando en los comportamientos normativos de la salud gracias a los controles sociales y presiones de grupo. Sin embargo, Holt-Lunstad et al. (2010) advierten que es necesario observar la calidad de las relaciones sociales, pues no todas son positivas. Ejemplo de esto es aceptar el estado civil como medida de integración social y, por tanto, de bienestar emocional, cuando la calidad marital puede ser deficiente.

A pesar de ser esta una condición asidua entre muchos de los integrantes del grupo de personas mayores, con las medidas adoptadas por el gobierno para combatir la propagación del COVID-19, los individuos que anteriormente no expresaban experimentar aislamiento social y soledad pueden llegar a hacerlo.

Si bien no en todos los casos los miembros de este grupo etario tienen contacto asiduo con sus familiares, actividades cotidianas como ir al supermercado o al banco también pudieron haberse visto interrumpidas debido al autoaislamiento para evitar ser contagiados, o a que se estuvo en contacto con alguien que lo está y debían observar si presentaban síntomas durante los próximos 14 días. En cualquiera de los casos, la recomendación seguía siendo evitar ponerse en riesgo y asumir un aislamiento prolongado.

Acorde a Cacioppo y Hawkley (2009), la necesidad de conexión social es una característica humana profundamente arraigada que ha evolucionado junto con los mecanismos neuronales, hormonales y genéticos asociados con la vinculación, el compañerismo y el comportamiento de rebaño necesarios para asegurar la supervivencia y la reproducción. De no contar con la interacción necesaria, las personas no solamente presentan disminución en la cognición y el estado de ánimo, sino que también acumulan cortisol, empeora su funcionamiento inmunológico y presentan trastornos del sueño y aumento de peso (Cacioppo et al., 2002).

Esto podría explicar el por qué Perissinotto et al. (2012) encontraron una asociación entre los niveles más altos de soledad y el aumento de las dificultades para realizar

Actividades Básicas de la Vida Diaria (ABVD), tales como vestirse, bañarse, comer y realizar transferencias, traslados y subir escaleras (Demakakos et al., 2013).

La imposibilidad de realizar estas tareas basadas en el desempeño denota limitaciones funcionales, sin embargo, la incapacidad para realizar actividades específicas consideradas importantes para la vida diaria es considerada una discapacidad.

Al estar deprimidos, los individuos también presentarán mayores dificultades para realizar AIVD / AAVD, debido a que los sentimientos de soledad pueden exacerbar las vulnerabilidades existentes en la salud, mismas que conducen a la discapacidad (Rozzini et al., 1997; Cacioppo et al., 2002).

A estos factores que interfieren en la realización de las actividades cotidianas de las personas mayores se debe sumar el factor económico, teniendo la desventaja socioeconómica de los individuos una relación directa con el bajo funcionamiento físico y con una mayor discapacidad (Shankar et al., 2017). En estos casos, las relaciones sociales pueden brindar un valor agregado (Vitaliano et al., 2001), actuando como amortiguador, pero en un escenario en el que el aislamiento social es una aparente necesidad para evitar el contagio del COVID-19, las personas de recursos limitados se encuentran en doble desventaja.

En este contexto es en donde las TIC emergen como una opción para evitar el aislamiento social de las personas mayores que, por distintos motivos, se ven limitadas para realizar sus AVD. Sin embargo, en un mundo hiperconectado en donde la *figitalidad* cada vez es más asidua, ya sea por discapacidad, falta de interés, de recursos económicos o redes de apoyo, la ausencia AMI para interactuar a través de internet las deja aún más vulnerables y en riesgo (Brooke y Jackson, 2020).

Por ello, se debe tener en cuenta que, en el contexto de las TIC, el edadismo se produce en tres niveles, los cuales interactúan e influyen entre sí (Ayalon y Tesch-röme, 2018; Köttl y Mannheim, 2 de octubre de 2019):

1. **Macronivel.** Está relacionado con la manera en que los estereotipos y la exclusión de las personas mayores dan forma tanto al diseño de productos como a las políticas públicas referentes a las TIC, moldeando el entorno cotidiano. Para contrarrestar este nivel es necesario que se les incluya en la toma de decisiones desde su gestación, de forma que sus necesidades se vean

cubiertas, dejando de lado la exclusión de la que son objeto cada vez que se omite su opinión respecto a temas digitales.

2. **Mesonivel.** Identificable cuando los estereotipos de otras personas (familiares, amigos, proveedores de servicios, compañeros de trabajo, etc.) influyen en el uso que las personas mayores hacen de las TIC. Las actitudes negativas de las generaciones más jóvenes pueden determinar el éxito o fracaso del aprendizaje y adopción de las tecnologías por las personas mayores, motivo por el que la sana interacción intergeneracional es fundamental para incentivar su uso.
3. **Micronivel.** Al internalizar los estereotipos de edad a lo largo de su curso de vida, el individuo suele alejarse de la tecnología debido a que, considera, sus potencialidades benefician solamente a las generaciones más jóvenes. Esto afecta la disposición de las personas mayores a participar de la realización de tareas complejas a través de internet. De convencerse que aún pueden aprender a manejar las TIC, la participación en actividades cognitivamente exigentes afectará positivamente en su funcionamiento físico y cognitivo, a la vez que impactará en su autopercepción, autoestima e independencia en sus actividades cotidianas.

La internalización del edadismo –y posterior discriminación– a través de estos tres niveles evidencia la apremiante necesidad de implementar políticas públicas de intervención que se centren en la erradicación de estereotipos y prejuicios basados en la edad, que contribuyan a derribar las barreras que dan origen a la discriminación por brecha digital etaria.

Para alcanzar este objetivo es necesario sensibilizar a la población en general sobre el impacto negativo del edadismo, así como integrar en los equipos de desarrolladores de *software* y *hardware* a personas mayores que velen por la solución de las necesidades de su generación; mismo caso que en el de la redacción de políticas públicas que incentiven la AMI.

De lograrse, el acceso a las TIC fomentará la inclusión en el entorno digital de aquellas personas que aún no interactúen con él, mismo que ha cobrado un papel preponderante a raíz del contexto pandémico; abonando no solo a la realización de las AVD

que las personas mayores decidan llevar a cabo mediadas por internet, sino pudiendo ayudar también a evitar sentimientos de soledad y aislamiento en aquellas que por su situación particular así lo estén viviendo.

No obstante, eliminar la barrera de conectividad no es suficiente para asegurar la apropiación de las tecnologías por parte de las personas mayores que aún no lo hayan hecho. Pensando en el contexto de los habitantes de la CDMX, por ejemplo, para que el Plan emergente de digitalización tenga éxito, es necesario crear políticas públicas que les brinden los conocimientos necesarios para el uso de diferentes dispositivos y plataformas digitales, mismos que les ayuden a superar los diferentes retos que, dependiendo de su curso de vida, puedan llegar a impedirles apropiarse de las tecnologías.

De alcanzarse este punto de equilibrio, la *figitalidad* será una realidad que contribuirá a expandir la burbuja de habilidades digitales de las personas mayores que así lo decidan o necesiten, llevándolas a aprovechar los dispositivos digitales y *apps* de su interés para realizar diversas actividades cotidianas y, con ello, contribuyendo a mantener o mejorar su salud física, mental y emocional.

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA, CARACTERÍSTICAS DEL CASSA, COYOACÁN, Y PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE SUS ASISTENTES

Como se ha documentado ampliamente, para evitar contraer el virus del COVID-19 y/o aplanar la curva de contagio, la OMS (10 de noviembre de 2020) recomendó mantener el distanciamiento físico, el contacto estrecho con otras personas, la cuarentena y el aislamiento.

Como resultado, y debido a la primera caracterización que se le dio al COVID-19 como una enfermedad que afectaba principalmente a las personas mayores (Fraser et al., 2020), el gobierno de México hizo particular hincapié en que los individuos de 60 años o más debían permanecer aislados físicamente, pasando por alto las actitudes edadistas y discriminatorias que esta postura generaba. Así, debido a su aparente vulnerabilidad ante la enfermedad, los integrantes de este grupo etario pudieron haber dejado de realizar determinadas Actividades de la Vida Diaria (AVD) (Pew Research Center, 2020a, 2020b).

Estas restricciones en el ejercicio de sus derechos se suman a las múltiples discriminaciones que cada persona mayor puede experimentar (discriminación múltiple), siendo el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) una posible opción que contribuyera a la realización de sus AVD durante momentos en los que, ante la incapacidad, imposibilidad o desinterés de salir de sus hogares, no pudieran o quisieran interactuar en el entorno físico.

Como advierte Hargittai (2002), la falta de competencias digitales es la principal barrera por sortear para que las personas mayores venzan la brecha digital (DiMaggio et al., 2001). De lograr superarla, estos usuarios deberán mantener una constante exposición a las TIC para obtener la experiencia suficiente como para manejarlas con destreza (Schreuers et al., 2017).

En este contexto, la agencia humana resulta fundamental, pues la disposición a exponerse a la interacción continua con la tecnología supone para las personas mayores –que aún no lo hagan– aceptarlas e incluirlas en su rutina, al igual que en sus valores y prácticas sociales (Berker et al., 2006). De lograr integrarlas en sus actividades cotidianas, cabe la posibilidad de que desarrollen competencias digitales que contribuyan al dominio de sus características y, con ello, a la realización de sus AVD con mayor autonomía e independencia.

La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO, por sus siglas en inglés) (15 de marzo de 2018), define las competencias digitales como

“Un espectro de competencias que facilitan el uso de dispositivos digitales, las aplicaciones de la comunicación y las redes para acceder a la información y llevar a cabo una mejor gestión de éstas. Estas competencias permiten crear e intercambiar contenidos digitales, comunicar y colaborar, así como dar solución a los problemas con miras al alcanzar un desarrollo eficaz y creativo en la vida, el trabajo y las actividades sociales en general” (párr. 3).

Las competencias digitales pueden ser básicas, es decir, aquellas competencias funcionales fundamentales para el uso elemental de los dispositivos digitales y *apps*; o avanzadas, que permiten que los usuarios aprovechen las tecnologías a través del estudio de profesiones especializadas, como aquellas relacionadas con el análisis *Big Data* o el desarrollo de Inteligencia Artificial (AI). Junto con la lectura, la escritura y el cálculo, dichas competencias se han convertido en parte esencial de la alfabetización durante la era digital (UNESCO, 15 de marzo de 2018).

Así, en la presente investigación, al hablar de “competencias digitales” se estará haciendo referencia a aquellas básicas, ya que el uso cotidiano de la tecnología no requiere de conocimientos técnicos especializados como programación o desarrollo de *software*, sino de la capacidad de interactuar con dispositivos y *apps* en el día a día.

Si bien el uso cotidiano de la tecnología puede llevar a su apropiación y, posteriormente, al desarrollo de competencias avanzadas, no es el objetivo de este trabajo enfocarse en la profesionalización de los usuarios.

Para que las personas acepten el uso de la tecnología es necesario que encuentren en ella capacidades que satisfagan sus necesidades e intereses, a la vez que puedan integrarlas a sus realidades y contextos concretos (Pérez-Bustos et al., 2012). De no encontrar esta motivación, su uso podría verse disminuido debido a que podrían encontrar más sencillo llevar a cabo sus actividades cotidianas de manera presencial –así esta decisión les implique mayor tiempo y esfuerzo; o solicitar apoyo de un tercero.

Al respecto, en el cuadro 1 se presenta el modelo de aceptación tecnológica de Davis (1989) (*technology acceptance model*), mismo que establece tres factores que influyen en la decisión sobre cómo y cuándo un individuo hará uso de una nueva tecnología:

Cuadro 1. Factores que influyen en la decisión de utilizar una nueva tecnología.

Factor	Contenido
Utilidad percibida	Grado en el que una persona considera que, al usar un determinado sistema, se destacará o a su rendimiento en el trabajo.
Facilidad percibida de uso	Grado en el que un sujeto cree que se librará del esfuerzo al hacer uso de un sistema en particular.
Disfrute percibido	Grado en el que el individuo encuentra placentera una actividad al utilizar la tecnología.

Fuente: Davis, 1989.

Asimismo, la aceptación de las TIC también se relaciona con las actitudes, intenciones y frecuencia de uso, sugiriendo que los individuos pueden usar una tecnología porque perciben que les resulta útil y socialmente importante, aun cuando no tengan una actitud favorable hacia ella (Zubieta et al., 2011).

A medida que un individuo incrementa la frecuencia de uso de las TIC mayor será su conocimiento sobre las mismas (creencias de utilidad), desarrollando expectativas y habilidades que impactan en su percepción sobre lo fácil que es aprender y usar (creencias de accesibilidad) una determinada tecnología (Saga y Zmud, citados en Zubieta et al., 2011).

Saga y Zmud (citados en Zubieta et al., 2011) clasificaron la incorporación tecnológica en tres niveles progresivos: aceptación, rutinización e infusión tecnológica. La primera hace alusión a cuando una persona utiliza la tecnología voluntariamente, la segunda cuando se institucionaliza y, la tercera, cuando se da una incrustación tecnológica en los sistemas de trabajo de una organización para potenciar sus objetivos.

Si bien Saga y Zmud hacen referencia a un contexto en el que las instituciones impulsan el proceso hacia la infusión tecnológica, la aceptación bien puede aplicarse a lo sucedido durante la pandemia por COVID-19, ya que se abrió la posibilidad a que los

individuos optaran voluntariamente por el uso de las TIC; a la vez que la migración de diversas actividades –tanto del sector público como privado– al entorno digital podría llevar a su rutinización en la vida cotidiana; generando una mejor comprensión y perfeccionamiento del uso de una tecnología en la realización de las AVD de aquellos individuos que cuenten con interés y medios para el desarrollo de competencias digitales.

A pesar de que la pandemia impulsó la adopción de las TIC entre diversos sectores de la población, el aprendizaje para su uso fue, muchas veces, informal. La tecnología irrumpió drásticamente en la vida de algunos individuos, pretendiendo orillarlos a su uso, aun pudiendo no contar con las herramientas necesarias para su plena incorporación en las actividades cotidianas.

Al respecto, adaptado de Saga y Zmud (citados en Zubieta et al., 2011) puede suponerse que, a medida que el individuo incrementa la frecuencia en el uso de las TIC, mayores serán las creencias de utilidad que tengan sobre ellas, impactando, a su vez, en las creencias de accesibilidad gracias al desarrollo de competencias digitales que impacten en su percepción de lo fácil que puede llegar a ser aprender y utilizar la tecnología.

Así, a la par de tener que encontrar utilidad a la tecnología, las personas deben considerar que es fácil de usar (actitud hacia su uso). Puede darse el caso incluso de que, a pesar de no tener una actitud favorable hacia ella, intenten usarla dado que la perciben útil y socialmente importante (intenciones de uso) (Saga y Zmud, citados en Zubieta et al., 2011).

Por su parte, en un entorno en donde el sector público recomendó el confinamiento sanitario, fomentar las percepciones individuales sobre utilidad y accesibilidad no es tarea exclusiva del usuario, sino que depende en buena medida de la intervención administrativa que motive su uso de la tecnología, a la vez que le brinde capacitación a través de políticas públicas para su adopción.

A medida que el uso de la tecnología sea estandarizado, la población, incluidas las personas mayores, comenzará a percibirlos como algo cotidiano, dando como consecuencia su rutinización en las AVD; incrementando la posibilidad de que las TIC sean consideradas como útiles a pesar de que puedan no disfrutar de su uso.

Si bien la pandemia por COVID-19 aceleró la digitalización de diversas actividades cotidianas, debe tomarse en cuenta que las medidas para mitigar la propagación de esta enfermedad pudieron no representar un punto de inflexión para muchas personas, siendo una

posibilidad que desde antes o, por el contrario, en un futuro, los individuos –dependiendo de su momento y contexto de vida– se vean en la necesidad de utilizar las TIC como una herramienta en la realización de diversas AVD; enfatizando la manera en que la vida cotidiana está ligada a la infraestructura tecnológica (Habermas, 1975).

Así, en el caso de las personas mayores que, ya sea por recomendación sanitaria, gusto o necesidad, hayan decidido permanecer en casa, podrían llegar a satisfacer sus necesidades a través del uso de las TIC. No obstante, debe considerarse que no todas las personas de 65 años y más cuentan con los mismos dispositivos y/o competencias digitales, pues, al ser un grupo heterogéneo, sus características pueden variar significativamente; llevándolas a enfrentar retos u obstáculos al querer realizar diferentes AVD en el entorno digital.

En el marco del Siglo XXI, los bienes económicos generados para satisfacer necesidades pueden ser desde artefactos y herramientas tradicionales hasta dispositivos digitales o *apps*. Así, resultado del cruce entre las categorías existenciales y axiológicas de las necesidades, en la figura 13 se presenta la matriz propuesta por Max-Neef et al. (2010).

De igual forma, a continuación, se describe la manera en que las categorías propuestas por estos tres autores pueden encontrar en la tecnología una aliada, ya que –gracias a sus características técnicas– pueden ayudar a satisfacer las necesidades de la población, haciendo especial énfasis en la manera en que podrían llegar a ser de utilidad para las personas mayores que, por diferentes motivos, no puedan o quieran realizar sus AVD de manera presencial:

- **Subsistencia.** Satisfactores como salud física y mental, alimentación, trabajo o descanso, pueden realizarse a través de *apps* que permitan a las personas mayores dar seguimiento a su actividad física, ordenar comida a domicilio, convivir con sus seres queridos o tener una consulta médica a través de videollamadas; e incluso relajarse viendo una serie o película a través de plataformas de *streaming*.
- **Protección.** Planificar y prevenir el ahorro, la seguridad social o los sistemas de salud son algunos de los satisfactores de esta necesidad. Las TIC podrían ayudar a las personas mayores en la realización de estas tareas a través de *apps* bancarias en donde pueden consultar el balance de sus cuentas. Asimismo, sitios web de instituciones de

salud tienen sistemas para hacer citas médicas a través de formularios que evitan que las personas tengan que asistir presencialmente para agendarlas.⁷⁸

- **Afecto.** Autoestima, sensualidad, amistades, pareja, familia, jardinería, expresar emociones, compartir, cuidar y espacios de encuentro, son tan solo algunos de los satisfactores que pueden desarrollarse a través de herramientas digitales. Las redes sociodigitales están pensadas para acercar personas, para formar comunidad y abrir espacios para la convivencia de los usuarios.
- **Entendimiento.** Entre los satisfactores de esta necesidad se encuentran, pero no se limitan a investigar, estudiar, experimentar, analizar, etc. Asimismo, hace referencia a escuelas, academias ocupacionales y políticas educativas. Internet cuenta con espacios para la educación y el aprendizaje formal e informal. En él se pueden realizar estudios a distancia con validez oficial, tomar capacitaciones, acceder a bibliotecas y bases de datos gratuitas o de pago; así como realizar búsquedas de información y/o tutoriales a través de diversas plataformas sobre temas relacionados con necesidades específicas.⁷⁹ Así, el entorno digital conjunta gran cantidad de conocimiento sobre diferentes temáticas que pueden ser del interés de grupos tan heterogéneos y diversos como el de las personas mayores.
- **Participación.** Esta necesidad se ve satisfecha con derechos, afiliaciones, obligaciones o atribuciones; mismas que se llevan a cabo en ámbitos de interacción participativa como partidos políticos, asociaciones, vecindarios, comunidades, etc. Investigaciones como la de Calderón (2016) demuestran la formación de comunidades de apoyo en redes sociodigitales o *apps*, en las que sus miembros pueden mantenerse informados mutuamente sobre temas de su interés.

⁷⁸ El Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), por ejemplo, cuenta con la *app* “IMSS digital” y con una página web en donde los derechohabientes pueden agendar su cita médica y la de sus familiares en las Unidades de Medicina Familiar (UMF) con su Clave Única de Registro de Población (CURP) y un correo electrónico (IMSS, 2021).

Caso similar es el del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE), quien permite agendar una cita médica de consulta externa de primer nivel, revisar la bitácora de citas o cancelar la misma desde su página web o vía telefónica (ISSSTE, 2021).

⁷⁹ Dentro de las muchas opciones que ofrece internet para el entretenimiento han ganado popularidad aquellas clasificadas como *do it yourself* o “hazlo tú mismo” (DIY, por sus siglas en inglés), industria que se esperaba valiera 13.9 mil millones de dólares americanos durante el 2021 (Comm, 19 de mayo de 2017). Acorde a Wolf y McQuitty (diciembre de 2011), las DIY son actividades en las que las personas emplean materias primas y semiprimas y componentes para producir, transformar o reconstruir posesiones materiales, incluidas las extraídas del entorno natural (por ejemplo, la jardinería).

Figura 13. Matriz de necesidades y satisfactores.

(*)	(**)	Ser	Tener	Hacer	Estar
Subsistencia		(1) Salud física y mental, equilibrio, solidaridad, humor, adaptabilidad	(2) Alimentación, abrigo, trabajo	(3) Alimentar, procrear, descansar, trabajar	(4) Entorno vital, entorno social
Protección		(5) Cuidado, adaptabilidad, autonomía, equilibrio, solidaridad	(6) Sistemas de seguros, ahorro, seguridad social, sistemas de salud. legislaciones, derechos, familia. trabajo	(7) Cooperar, prevenir, planificar, cuidar, curar, defender	(8) Entorno vital, entorno social, morada
Afecto		(9) Autoestima, solidaridad, respeto, tolerancia, generosidad, receptividad, pasión, voluntad, sensualidad, humor	(10) Amistades, parejas, familia, animales domésticos, plantas, jardines	(11) Hacer el amor, acariciar, expresar emociones, compartir, cuidar, cultivar, apreciar	(12) Privacidad, intimidad, hogar, espacios de encuentro
Entendimiento		(13) Conciencia crítica, receptividad, curiosidad, asombro, disciplina, intuición, racionalidad	(14) Literatura, maestros, método, políticas educacionales, políticas comunicacionales	(15) Investigar, estudiar, experimentar, educar, analizar, meditar, interpretar	(16) Ámbitos de interacción formativa: escuelas, universidades, academias, agrupaciones, comunidades, familia
Participación		(17) Adaptabilidad receptividad, solidaridad disposición, convicción entrega, respeto, pasión humor	(18) Derechos, responsabilidades, obligaciones, atribuciones, trabajo	(19) Afiliarse, cooperar, proponer, compartir, discrepar, acatar, dialogar, acordar, opinar	(20) Ámbitos de interacción participativa: partidos, asociaciones, iglesias, comunidades, vecindarios, familias
Ocio		(21) Curiosidad, receptividad, imaginación, despreocupación, humor, tranquilidad, sensualidad	(22) Juegos, espectáculos, fiestas, calma	(23) Divagar, abstraerse, soñar, añorar, fantasear, evocar, relajarse, divertirse, jugar	(24) Privacidad, intimidad, espacios de encuentro, tiempo libre, ambientes, paisajes
Creación		(25) Pasión, voluntad, intuición, imaginación, audacia, racionalidad, autonomía, inventiva, curiosidad	(26) Habilidades, destrezas, método, trabajo	(27) Trabajar, inventar, construir, idear, componer, diseñar, interpretar	(28) Ámbitos de producción y retroalimentación: talleres, ateneos, agrupaciones, audiencias, espacios de expresión, libertad temporal
Identidad		(29) Pertenencia, coherencia, diferenciación, autoestima, asertividad	(30) Símbolos, lenguaje, hábitos, costumbres, grupos de referencia, sexualidad, valores, normas, roles, memoria histórica, trabajo	(31) Comprometerse, integrarse, confrontarse, definirse, conocerse, reconocerse, actualizarse, crecer	(32) Socio-ritmos, entornos de la cotidianidad, ámbitos de pertenencia, etapas madurativas
Libertad		(33) Autonomía, autoestima, voluntad, pasión, asertividad, apertura, determinación, audacia, rebeldía, tolerancia	(34) Igualdad de derechos	(35) Discrepar, optar, diferenciarse, arriesgar, conocerse, asumirse, desobedecer, meditar	(36) Plasticidad espacio-temporal

Fuente: Max-Neef et al. (2010, p. 26).

(*) Necesidades según categorías axiológicas.
 (**) Necesidades según categorías existenciales.

- **Ocio.** Esta necesidad es una por la que, generalmente, las personas se conectan a la red. Pueden satisfacerla a través de bienes económicos como televisiones inteligentes, asistentes virtuales, tabletas o teléfonos inteligentes. De igual forma, plataformas de *streaming* tienen un amplio catálogo de películas, series y documentales que ayudan a los usuarios a abstraerse y relajarse. Las personas mayores pueden encontrar en cada una de estas herramientas un espacio para disfrutar del tiempo libre.
- **Creación.** Esta necesidad está relacionada con espacios para la producción y retroalimentación; talleres y espacios de expresión, mismos que encuentran una válvula de escape en las redes sociodigitales. Una de las características de la web 2.0 es la ruptura de la recepción pasiva y aislada característica de la sociedad del espectáculo, para dar paso a la formación de comunidades virtuales en la que la reserva de inteligencia e información se construye entre todos sus miembros. En ella se sentaron las bases para el surgimiento de los *User-generated content* (UGC) o, lo que es lo mismo, los prosumidores (Dylko y McCluskey, 2012; Chadwick, 2008); es decir, aquellos internautas que, a la vez que consumen información en la red, generan contenidos para la consulta de otros usuarios.
- **Identidad.** Entre los satisfactores de esta necesidad se encuentran el reconocerse y la autoestima generada por hábitos, costumbres, valores y roles construidos en los entornos de la cotidianidad, los ámbitos de pertenencia y las etapas madurativas. Autores como Bravo-Segal y Villar (2020) señalan que las redes sociodigitales pueden ser un espacio para reforzar estereotipos, en el que los jóvenes, agrupados, encuentran similitudes entre sí que refuerzan su identidad y les diferencian de “los otros”. De encontrar o crear espacios digitales en donde puedan expresarse con libertad, las personas mayores podrían poner ideas y pensamientos en común con otros integrantes de su grupo etario, a la vez que contrarrestar las representaciones discriminatorias con las que generaciones de menor edad les caracterizan.
- **Libertad.** Los satisfactores para esta necesidad están relacionados con la autonomía, la pasión, la determinación, la rebeldía, la discrepancia, el diferenciarse y desobedecer. Internet y, particularmente, las redes sociodigitales son espacios para que la multiplicidad de voces sea expresada, en el que se gestan movimientos sociales y se exponen ideas que pueden llegar a revolucionar a la sociedad (Rihawi, 2018);

Purbrick, 14 de octubre de 2019; Navarro, 5 de marzo de 2020). Las personas mayores, a través de este medio, pueden hacer escuchar su voz en un entorno que, debido a conductas discriminatorias por motivo de su edad, puede no prestar atención a sus necesidades; exigiendo el respeto a sus derechos y a condiciones dignas que les brinden calidad de vida.

Así, de aceptar familiarizarse con las TIC y contar con los recursos necesarios para hacerlo, las personas mayores podrán crear o ampliar su burbuja de habilidades digitales por medio de la adquisición de conocimientos a través de educación formal, informal o técnica; desarrollando competencias digitales que faciliten su interacción con otros usuarios a través de plataformas virtuales que encuentren de utilidad.

Se debe tener en consideración también que, dependiendo del momento de vida o la edad que tengan, la población experimentará de manera diferente el acercamiento a las TIC. Identificarlo es posible gracias a la perspectiva de curso de vida, la cual permite no solo ubicar en la línea del tiempo el momento en el que las personas se encuentran, sino también cómo un evento puede trastocar sus vínculos sociales o, incluso, las formas en las que interactúa con su entorno.

Estudiar el curso de vida puede contribuir a identificar diferentes elementos de análisis que permitan comprender la aceptación o rechazo que presenten las personas mayores hacia la tecnología dependiendo de la edad o medio por el que interactuaron con las TIC por primera vez.

De esta manera, el curso de vida se encuentra enmarcado en lapsos de tiempo extendidos, como el de un empleo determinado, así como en cortos periodos de tiempo marcados por la transición de eventos de vida específicos –como entrar o salir de dicho trabajo. Estos eventos de vida pueden darse durante la niñez, juventud, adultez o vejez, dando una forma y sentido distintivos a las trayectorias de cada persona (Elder et al., 2003).

Las transiciones presentadas a lo largo del curso de vida conllevan una duración, es decir, el tiempo de espera entre cambios, mismo que tiene diferentes implicaciones entre las personas dependiendo de las herramientas con las que cuentan para afrontar la situación.

Así, el desempleo, nos dicen Elder et al. (2003), tiene significados diferentes para las personas no solo dependiendo del momento de vida en el que lo experimentan, sino también

de los recursos, creencias y experiencias con las que cuentan para lidiar con la situación. El mismo evento o transición seguido por diferentes adaptaciones puede llevar a trayectorias muy diferentes.

Las experiencias durante la vejez están moldeadas tanto por el tiempo como por el carácter de la vida adulta (Elder et al. 2003), debiendo ponerse especial atención en los eventos fuera de tiempo en las transiciones hacia la adultez. Ejemplo de esto pueden ser los efectos que el ser padre a temprana edad puede tener en la desventaja económica durante la vejez.

Las elecciones y acciones que toman los individuos (agencia) dependiendo de sus circunstancias y alternativas contribuyen a la construcción de su propio curso de vida, también incidiendo en la manera en que éste se moldea tanto en el tiempo histórico como en la ubicación geográfica; siendo el momento de vida (*timing*) en el que se da el evento, un elemento de igual importancia para definir la manera en que se verá afectada la persona.

Cabe señalar que las vidas de los individuos están vinculadas, siendo esta interdependencia un factor que une las transiciones en la vida de un sujeto a las transiciones de otras personas. Así, por ejemplo, el que un hijo pierda su empleo durante la pandemia puede ocasionar que se vea en la necesidad de regresar a casa de sus padres, lo cual conllevará un cambio en la estructura de vida de éstos, pues puede que pierdan libertades al quedar al cuidado de los nietos o que, por el contrario, se vean beneficiados de la convivencia intergeneracional –al desarrollar competencias digitales, por ejemplo.

Así, al existir una variedad de experiencias históricas y culturales dentro de una misma cohorte de nacimiento, es necesario tener en cuenta el análisis de conjuntos de datos longitudinales. De igual forma, se debe tener presente la perspectiva cualitativa, misma que permite comprender los eventos que detonan la aceptación o rechazo tecnológico en la vida cotidiana de las personas mayores.

Por este motivo, a continuación, se presenta la metodología aplicada para conocer si las personas mayores utilizan la tecnología para la realización de sus AVD de manera independiente, esto a través de la aplicación de una entrevista semiestructurada que permita recabar datos cuantitativos y cualitativos que permitan conocer diferentes aspectos que, sumados a su curso de vida, ayudarán a identificar, de ser el caso, la brecha digital que

experimentan; así como el grado de aceptación tecnológica que presentan y, de existir, las necesidades que satisfacen –o dejan de satisfacer– mediadas por la tecnología.

3.1 Método.

Con la finalidad de conocer cuáles han sido las experiencias de las personas mayores con el uso de las TIC, se entrevistó a hombres y mujeres integrantes de este grupo etario residentes de la Alcaldía Coyoacán, Ciudad de México (CDMX), para establecer puntos de encuentro que permitan identificar si es que el acceso a internet ha contribuido a incrementar o mantener la autonomía en la realización de sus actividades instrumentales y avanzadas de la vida diaria (AIVD/AAVD).⁸⁰

La Alcaldía Coyoacán fue elegida debido a su muy bajo grado de rezago social, así como por su heterogeneidad en cuanto a niveles socioeconómicos.⁸¹ Asimismo, acorde al Informe de pobreza y evaluación del Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL) (2020), esta alcaldía no figura en la lista de aquéllas que presentan los porcentajes más elevados y el mayor número de personas en situación de pobreza o pobreza extrema; motivo por el que se presupone que puede que los entrevistados cuenten con recursos económicos suficientes para acceder a conexión a internet fija y móvil de paga.^{82,83}

⁸⁰ Acorde al Instituto Nacional para el Federalismo y el Desarrollo Municipal (INAFED) (2019, párr. 3), “las hasta entonces conocidas 16 delegaciones del Distrito Federal, ahora son denominadas demarcaciones territoriales, mismas que serán la base de la división territorial y de organización político-administrativa. Como en la gran mayoría de gobiernos locales, las demarcaciones serán autónomas en su gobierno interior y tendrán un órgano político administrativo: la Alcaldía”. Dichas alcaldías estarán integradas por una alcaldesa o un alcalde y contarán con un Concejo, ambas figuras por un período de tres años.

⁸¹ Acorde al CONEVAL (2020, p. 78), el Índice de Rezago Social (IRS) es una medida que agrega variables de educación, acceso a servicios de salud, servicios básicos en la vivienda, calidad y espacios en la misma y activos en el hogar, con el fin de ordenar a las entidades federativas y municipios de acuerdo con el grado de rezago social en un momento en el tiempo.

⁸² Acorde al CONEVAL (2020 p. 7), “una persona se encuentra en situación de pobreza cuando tiene al menos una de las seis carencias sociales (rezago educativo, acceso a servicios de salud, acceso a la seguridad social, calidad y espacios de la vivienda, servicios básicos en la vivienda y acceso a la alimentación) y su ingreso está por debajo de la línea de pobreza por ingresos”.

⁸³ Una persona se encuentra en situación de pobreza extrema cuando tiene tres o más carencias de las seis posibles dentro del Índice de Privación Social y que, además, se encuentra por debajo de la línea de pobreza extrema por ingresos. Quien está en esta situación dispone de un ingreso tan bajo que, aun si lo dedicara completo a la adquisición de alimentos, no podría obtener los nutrientes necesarios para tener una vida sana (CONEVAL, 2020, p. 7).

A pesar de esto, se tomó en consideración que, con 906 puntos de acceso a internet, la Alcaldía Coyoacán ocupa el sexto lugar de la CDMX en número de puntos de acceso gratuito a internet WiFi vía infraestructura C5 (Portal de datos abiertos, 2021), lo cual indica que sus habitantes cuentan con condiciones favorables de conectividad a internet independientemente de aquéllas ofrecidas por proveedores privados.

Cabe señalar que el nivel de escolaridad de las personas mayores entrevistadas puede no incidir en su uso de la tecnología, ya que, más allá de que hayan cursado una licenciatura o únicamente la educación básica o media, resulta aún más importante que hayan tenido acceso a oportunidades que les acercaran a las TIC en algún momento de su curso de vida.

Así, a continuación, se presentan las características del Círculo de Aprendizaje, Socialización y Saberes (CASSA) de la Alcaldía Coyoacán, CDMX. Dicha descripción corresponde únicamente al momento en el que se realizaron las entrevistas (noviembre de 2021) y no pretende establecer que actualmente se encuentra conformada de la misma manera.

3.1.1 Características del Círculo de Aprendizaje, Socialización y Saberes (CASSA) de la Alcaldía Coyoacán, CDMX, México.

Como se señaló en el capítulo 1, con el objetivo de conocer si las personas mayores utilizan la tecnología para la realización de sus AVD de manera independiente, se conversó con funcionarios del Instituto para el Envejecimiento Digno (INED), quienes accedieron a apoyar para la realización de entrevistas semiestructuradas a las personas mayores asistentes al Círculo de Aprendizaje, Socialización y Saberes (CASSA) de la Alcaldía Coyoacán (en adelante CASSA, Coyoacán).

Dichos círculos tienen por objetivo

“propiciar el desarrollo y fortalecimiento de la autonomía de las personas mayores, así como la creación de redes de apoyo que permitan mejorar su calidad de vida de una forma solidaria y organizada a partir de sus necesidades, además de incentivar una cultura del envejecimiento digno” (Secretaría de Inclusión y Bienestar Social [SIBISO], 2021, párr. 3)

Por ello, plantear una serie de entrevistas a sus asistentes con la finalidad de indagar sobre si la tecnología ha contribuido a la realización de sus AVD con igual o mayor autonomía e independencia se alinea con su misión.⁸⁴

Así, con el objetivo de identificar si es que las personas mayores realizan sus AIVD/AAVD con ayuda de las TIC en la Alcaldía Coyoacán de la Ciudad de México (CDMX), se realizaron 12 entrevistas a personas mayores integrantes del CASSA. Dichas entrevistas contribuyeron a comprender si es que el uso de la tecnología mantiene o incrementa su autonomía e independencia.

De igual forma, debido al punto de inflexión que pudo representar en su vida cotidiana, se indagó si es que existen motivaciones que las hayan llevado a hacer uso de la tecnología durante y posterior al confinamiento sanitario para evitar la propagación del COVID-19 y, de ser el caso, la manera en que desarrollaron competencias digitales para manejarla.

Dichas entrevistas se realizaron de manera presencial durante noviembre de 2021, esto debido a que el semáforo epidemiológico verde en el que se encontraba la CDMX permitió la congregación de pequeños grupos de personas en espacios tanto abiertos como cerrados.

Asimismo, a pesar de existir medios tradicionales y herramientas digitales que facilitan las llamadas telefónicas, se consideró que, dado al tema de la presente tesis, mediar la conversación a través de tecnología podría limitar la interacción con los participantes. De igual manera, de tomarse esta opción, la confidencialidad de los datos proporcionados se vería comprometida debido a la falta de certeza de que las personas mayores se encontrarán en un espacio privado en el cual expresar sus ideas con confianza y honestidad.

Así, siguiendo con las recomendaciones sanitarias del gobierno de la ciudad, las personas mayores asistentes al CASSA de la Alcaldía Coyoacán se reunían los martes en un parque público, y los jueves en las instalaciones de un centro del Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF). Las instalaciones en las que se congregaban contaban

⁸⁴ Al momento de realizar las entrevistas (noviembre de 2021), había otros dos círculos iniciando actividades dentro de la Alcaldía Coyoacán. No obstante, el INED permitió llevar a cabo las entrevistas en el seleccionado debido a que celebraba actividades dos veces a la semana –los otros solo lo hacían en una ocasión–, así como porque era el que contaba con un mayor y más integrado número de asistentes. Asimismo, con la finalidad de resguardar el anonimato de las fuentes, se decidió no mencionar la ubicación exacta del CASSA, motivo por el que se le llamó de manera general “Coyoacán”.

únicamente con espacio para hacer ejercicio aeróbico y sillas o bancas en donde descansar y convivir posterior a la actividad física.

En lo que respecta a las entrevistas, se entrevistó a 11 mujeres y un hombre mayor. Al indagar con las facilitadoras del CASSA, Coyoacán, sobre el bajo índice de asistencia de los varones se indicó que muchos de los asistentes únicamente se interesan en las actividades cuando se trata de paseos culturales y recreativos dentro o fuera de la CDMX.

Caso contrario es el de las mujeres, mismas que, además de en los paseos, se interesan en la activación física, así como en entablar conversación con otras mujeres asistentes a las reuniones y, con ello, conformar redes de apoyo dentro de su comunidad.

Según información proporcionada por las mismas facilitadoras, posterior a la pandemia, el número de personas mayores asistentes al CASSA disminuyó considerablemente. Esto debido al temor que experimentaban de contagiarse de COVID-19 o a que sus familiares no les permitían asistir por el mismo motivo. Así, al momento de realizar las entrevistas eran 13 los asistentes al círculo, de los cuales todos accedieron a participar en la investigación, excepto por un hombre que debido a su discapacidad auditiva se encontraba indisposto para formar parte.

Asimismo, es necesario señalar que el único otro hombre que accedió a ser entrevistado presentaba secuelas de enfermedad neurológica secundaria debido a un traumatismo craneoencefálico en la juventud; motivo por el que ambos varones asistentes al CASSA presentan discapacidad.

Indagando al respecto, el propio nombre de los círculos señala que su razón de ser es el aprendizaje y los saberes, mismos que, en entrevista con las facilitadoras, no siempre son actividades que los varones habitantes de la zona valoren, pues, a reserva de los paseos antes mencionados, las dinámicas físicas y de socialización en ellos realizadas no les resultan atractivas, pues van más acorde a los intereses estereotípicamente relacionados con las mujeres.

Debe tenerse en cuenta que, acorde a Puleo (2007), en todas las culturas los hombres y lo masculino son socialmente considerados más importantes que las mujeres y lo femenino. Así, el estatus de género inferior de las actividades, consideradas femeninas, llevadas a cabo en el CASSA podría afectar en los hábitos y habilidades que los varones están dispuestos a

realizar en el ámbito público, pues afectaría en la percepción que socialmente se tenga de ellos.

Así, debido a la falta de un mayor número de hombres a quienes entrevistar –y a pesar de contar con una entrevista a uno de los asistentes–, se tomó la decisión de centrar la investigación en las mujeres asistentes al CASSA, Coyoacán. Esto debido a que, al tratarse de un estudio exploratorio, resultó preferible delimitar a un grupo específico al cual concentrar todos los esfuerzos.

Si bien, en un inicio, el interés de esta tesis era el conocer el uso que las personas mayores habitantes de la Alcaldía Coyoacán, CDMX, habían estado y estaban haciendo de las TIC para la realización de sus AVD, las características del círculo hicieron necesario enfocar la investigación en las mujeres, por lo cual la brecha digital de género tiene una relevancia particularmente importante en este análisis.

Asimismo, debido a la amplia experiencia trabajando con personas mayores de las dos facilitadoras del CASSA, Coyoacán, se decidió incluir sus entrevistas en esta investigación; esto debido a que proporcionan información relevante de las actividades, hábitos y comportamientos digitales de los asistentes al círculo previo y durante la pandemia por COVID-19.

Cabe señalar que, debido a que los resultados aquí presentados relatan lo acontecido a lo largo del curso de vida de cada participante, sus respuestas no pretenden generalizar la realidad de las mujeres mayores habitantes de la Alcaldía Coyoacán; sin embargo, se considera los resultados obtenidos pueden sentar un precedente de la brecha digital que presentan, así como de las características que podrían tener las políticas públicas con perspectiva de género para la inclusión digital de las mujeres mayores. Asimismo, el análisis de su aceptación tecnológica brinda un panorama detallado de los motivos por los que consideran –o no– el uso de las TIC para la satisfacción de sus necesidades cotidianas.

3.1.2 Desarrollo e implementación de la herramienta metodológica.

Una vez que las facilitadoras del CASSA de la Alcaldía de Coyoacán informaron a las personas mayores asistentes que les estaría acompañando durante las próximas semanas, se me brindó un espacio para presentarme, así como para dar información general sobre la investigación que motivaba mi presencia en el grupo.

En esa oportunidad se les invitó a los asistentes a participar en las entrevistas que se realizarían y se asignó un orden a las personas interesadas con la finalidad de calendarizar las reuniones en los días que las autoridades del INED autorizaron para realizar la actividad.

Una vez establecida la dinámica, previo al inicio de cada entrevista, se le compartió a cada una de las participantes una carta descriptiva del proyecto y sus objetivos, misma en la que se les informó que los datos proporcionados son confidenciales y anónimos.

De estar de acuerdo con esta información, se le pedía a la participante firmar un consentimiento que permitiera el uso de los datos proporcionados. De igual forma, se le preguntó en distintos momentos cómo se sentía, así como si necesitaba tomar un descanso.

Una vez contando con la autorización de la participante, se procedió a recopilar sus datos sociodemográficos. Entre la información que se recolectó se encuentra nombre, lugar y fecha de nacimiento; edad, género, escolaridad y estado civil.

De igual forma, con la finalidad de identificar su nivel socioeconómico (NSE) se reunieron datos sobre el estatus del hogar en el que vive, con cuántas personas cohabita y su último grado de estudios; qué vínculo tiene con éstas, si es que cuenta con un espacio propio dentro de la vivienda y con conexión fija a internet. Asimismo, se preguntó sobre su actividad laboral actual y previa; y si es que tiene ingresos por pensión y/o por algún programa social, así como cómo se distribuye el total del gasto del hogar.

Acorde a la Asociación Mexicana de Inteligencia de Mercado y Opinión Pública (AMAI) (2020), las mujeres entrevistadas pertenecen al nivel C, mismo que se caracteriza por que el 83% de sus hogares están encabezados por un jefe de hogar con estudios mayores a primaria y un 77% cuentan con conexión a internet fijo en la vivienda. Asimismo, del total del gasto en estos hogares, el 35% se dedica a la alimentación y un 7% a educación.

En lo que respecta a las características físicas necesarias para hacer uso de las TIC, se preguntó a las mujeres mayores sobre la existencia de enfermedades previas que pudieran ocasionar déficits cognitivos, motores y/o sensoriales; haciendo hincapié en aquellas enfermedades que generan problemas para ver, escuchar, comprender información y realizar actividades manuales.

Posteriormente, se comenzó con la entrevista semiestructurada debido a que, a diferencia de aquellas formales, ésta se centra en temas específicos abordados como conversación, permitiendo averiguar las motivaciones que subyacen detrás de las decisiones

y los comportamientos de las personas, así como sus actitudes, creencias y las consecuencias que han tenido en sus vidas o acontecimientos concretos (Raworth, 2019).

Las categorías de análisis utilizadas durante la entrevista se retoman y adaptan a aquéllas asociadas a la aceptación y rutinización tecnológica que implementan Zubieta et al. (2011) en su investigación sobre la aceptación de las TIC en la docencia universitaria:

- **Conocimiento.** Se mide con el tipo y número de TIC que la persona conoce y usa, así como con el contexto en el que aplica dichas herramientas. Debe mencionarse que, dado que los individuos se mueven en una burbuja de habilidades digitales (Schreuers et al., 2006), la destreza con la que utilizan la tecnología no será un factor para considerar, pues que hagan uso de la multiplicidad de beneficios de una *app* o que únicamente aprovechen alguna(s) de sus funcionalidades puede depender no únicamente del acceso a capacitación, sino también de sus intereses, estilo de vida o capacidades sensoriales, cognitivas y motoras. De igual forma, y de ser el caso, este concepto brindará información sobre cómo es que la persona mayor se capacita en el uso de las TIC.
 - **Preguntas guía:** ¿Podría, por favor, decirme si tiene algún aparato que se conecte a internet? / ¿Podría decirme cuáles o de qué tipo son? / ¿Hace cuánto tiempo tiene usted este/os aparato/s? / ¿Había tenido alguno antes que este?, ¿podría decirme cuál fue, por favor? / ¿Usted compró este/os aparato/s? / ¿Usaba estos aparatos antes de la pandemia?, ¿Ahora los usa más, menos o igual?, ¿por qué? / ¿Para qué los utiliza? / ¿Cómo fue que aprendió a usarlos? / ¿Puede decirme el nombre de las páginas de internet, redes sociales o *apps* que más use, por favor?
- **Creencias de facilidad de uso.** Son las percepciones del grado de dificultad sobre el manejo de las TIC que tiene la persona. Las preguntas correspondientes a este concepto tienen por finalidad que la entrevistada revele su percepción sobre qué tan sencillo le resulta utilizar la tecnología o, en su caso, por qué no la usa en relación con la forma en la que percibe su facilidad.

- **Preguntas guía:** En su opinión, ¿es fácil usar aparatos que se conectan a internet?, ¿por qué? / Si hablamos de internet y *apps* o redes sociales, ¿le parecen fáciles de utilizar?, ¿por qué? / ¿Usted cree que, si los hicieran más fáciles de usar, los usaría (o usaría más, según sea el caso)?

- **Creencias de utilidad.** Son las percepciones del beneficio que obtiene la persona al usar las TIC. Este concepto contribuirá a conocer también si es que la entrevistada utiliza la tecnología para realizar alguna actividad instrumental y/o avanzada de la vida diaria (AIVD/AAVD) o, de ser el caso, por qué no lo hace.
 - **Preguntas guía:** ¿Cree que internet puede ser útil para hacer actividades del día a día?, ¿podría darme algunos ejemplos, por favor? / ¿Usted cree que internet puede ayudarle en sus actividades diarias?, ¿como a cuáles?, ¿por qué? / ¿Estaría dispuesto/a a utilizar internet (o utilizarlo más si ya lo hace) en su día a día?, ¿por qué?

- **Actitudes.** Son expresiones mediante las cuales la persona manifiesta disposición a usar de las TIC o, por el contrario, renuencia a ello. Las preguntas correspondientes a este concepto contribuirán a recolectar información subjetiva (emociones) que den testimonio de la manera en que las entrevistadas experimentan su interacción con la tecnología.
 - **Preguntas guía:** Quiero preguntarle, ¿qué opina sobre el uso de internet en su vida diaria? / En su experiencia, ¿considera que hay algún impedimento para que utilice estos aparatos en el día a día? / ¿Cómo le hace sentir (mencionar el impedimento que señaló)? / ¿A qué cree que se deba (mencionar el impedimento que señaló)? Solo si me dicen que es difícil / ¿Cree que podría solucionarlo?, ¿de qué forma?, ¿cómo se sentiría si pudiera solucionarlo? / Hablando de (mencionar los ejemplos de aparatos y *apps* que dio anteriormente), ¿cómo se siente cuando sabe que tiene que usarlos para hacer algo? / ¿Se acuerda de la primera vez que utilizó internet para hacer alguna actividad del día a día?, ¿cómo se sintió en aquel entonces que la

utilizó? / ¿Cómo se sentiría si tuviera que usar internet para todas sus actividades diarias?

- **Intenciones de uso.** Disposición que muestra la persona hacia la posible incorporación de las TIC en sus actividades de la vida diaria (AVD). Estas preguntas registran las intenciones, derivables en conductas, que podrían facilitar el uso de la tecnología, pero que no necesariamente forman parte de la cotidianidad de las entrevistadas.
 - **Preguntas guía:** En cuanto a los aparatos (o funciones que se pueden hacer a través de esos aparatos) que hay en su casa y aún no usa: ¿cree que, si supiera como utilizarlos, le serían útiles para hacer sus actividades diarias?, ¿por qué? / ¿Le interesaría a usted aprender a utilizarlas (estas funciones)?, ¿por qué? / Entonces, ¿considera que vale la pena invertir tiempo en aprender a usarlas?

- **Frecuencia de uso.** Corresponde a la asiduidad con la que se emplean las TIC en las AVD de la persona. La variable expresa la aceptación o no de la tecnología. Es la expresión tangible de las creencias, actitudes e interacciones respecto al uso de las TIC en su vida diaria. De igual forma, se plantean tres preguntas hacia el final de este bloque con las que se conocerá el nivel de autonomía que la persona mayor presenta en la realización de sus AVD.
 - **Preguntas guía:** ¿Utiliza la tecnología para estar en contacto con sus seres queridos? (en caso de que la respuesta sea positiva), ¿podría decirme el nombre de las *apps* o redes sociales que usa, por favor? / ¿Utiliza internet para hacer compras? (en caso de que la respuesta sea positiva), ¿qué ha comprado por internet?, ¿podría decirme qué plataforma usa, por favor? / ¿Utiliza internet para actividades de entretenimiento o para sus pasatiempos? (en caso de que la respuesta sea positiva), ¿a través de qué páginas o *apps* las realiza? / ¿Realiza o ha realizado algún trámite o pago (servicios, empresa o gobierno) a través de internet o banca móvil? (en caso de que la respuesta sea positiva), ¿cuáles y por qué? / ¿Utiliza internet para mantenerse informado/a (buscar noticias)? (en caso de que la respuesta sea positiva), ¿a través de qué páginas,

apps o redes sociales? / (en caso de que haya declarado tener actividad laboral) en cuanto al trabajo, ¿utiliza o utilizó alguna vez internet para hacer su trabajo? / Para el transporte, ¿ha contratado servicios de taxi por internet? (en caso de que la respuesta sea positiva), ¿puede decirme el nombre de la *app* que usa, por favor? / ¿Utilizó internet para solicitar su cita de vacunación? / Durante la pandemia, ¿dejó de hacer alguna actividad debido al confinamiento? (de ser positiva su respuesta), ¿quién le ayudaba a realizarla?

- **Conocimiento del usuario acerca de la infraestructura.** Es la información con la que cuenta la persona acerca de la infraestructura tecnológica de que dispone.
 - **Preguntas guía:** ¿Qué aparatos utiliza usted?, estos aparatos que utiliza, ¿son de usted o los comparte con alguien más? / ¿Usted cree que contratar internet es fácil?, ¿por qué? ¿Sabe el nombre de la compañía con la que tiene contratado el servicio? / ¿Sabe si hay algún lugar en donde se pueda conectar de manera gratuita a internet?, ¿ha escuchado hablar sobre los postes C5?, ¿sabe qué servicios provee? / ¿Le parece sencillo conectar sus aparatos a internet?, ¿por qué? / Para hacer todas estas actividades a través de internet, ¿alguien le ayuda o ha ayudado a poder realizarlas? (en caso de que actualmente alguien le ayude), ¿quién?, ¿le gustaría poder realizarlas por usted mismo/a?, ¿por qué? (autonomía) ¿Cómo se pone en contacto con esta persona que le ayuda? / ¿Le parece que esta ayuda es adecuada/suficiente para que pueda usar internet en sus actividades diarias?

- **Intervención de la administración.** Percepción de la persona sobre la mejor manera de aprender a utilizar las TIC. Este concepto permitirá conocer si es que la entrevistada considera que es mejor aprender a usarlas de forma técnica (escuelas, programas públicos) o informal (su red de apoyo).
 - **Preguntas guía:** ¿Conoce de algún lugar en donde pueda aprender a hacer uso de aparatos tecnológicos e internet? (en caso de que la respuesta sea positiva), ¿cuál? / ¿Sabe si hay algún lugar o dependencia en donde pueda hacer uso de estos aparatos de forma gratuita? (en caso de que la respuesta sea

positiva), ¿en dónde? / ¿Sabe de algún lugar en donde haya un profesor o especialista que le ayude para utilizar estos aparatos o internet? (en caso de que la respuesta sea positiva), ¿en dónde? / ¿Aquí en los centros CASSA hay clases o les orientan de alguna forma para usar internet o aparatos tecnológicos? (en caso de que la respuesta sea positiva), ¿cómo cuáles? / ¿A usted cómo le gustaría aprender a usar internet o aparatos que se conecten a internet?, ¿por qué de esta forma?

Cabe señalar que en este apartado se presentan las preguntas con el lenguaje con el que fueron planteadas a las entrevistadas. Es importante acotar que, si bien se contaba con una guía, las preguntas se fueron adaptando a la edad y forma de expresarse de las participantes pues, si bien se tenía noción de cómo las personas mayores prefieren ser abordadas gracias a las seis entrevistas piloto realizadas previo a la implementación de la herramienta en el CASSA, Coyoacán, cada individuo es distinto y sus gustos y hábitos son diferentes entre sí.

A la par de la grabación de la entrevista se llevó un diario de campo en el cual se tomó nota del desarrollo de cada una de las entrevistas. En él se documentaron especificaciones observadas durante la interacción. Con él se logró conservar una memoria de la comunicación no verbal de las participantes, así como de información proporcionada que no estuviera directamente relacionada con los conceptos que dieron lugar a la guía de entrevista.

Una vez finalizadas, las entrevistas brindaron información relevante para alcanzar el objetivo de esta investigación, poniendo particular atención a establecer si existe relación entre los conceptos asociados a la brecha digital y a la aceptación y rutinización tecnológica expresadas por las diferentes entrevistadas; así como los eventos, puntos de inflexión, momentos de vida (*timing*) y decisiones (agencia) que incidieron en el proceso.

A través de las respuestas que las mujeres brindaron sobre el uso de las TIC en su vida cotidiana, se observó no sólo cómo es que las asistentes al CASSA, Coyoacán, interactuaban con ellas, sino también si es que utilizaban la tecnología para realizar sus AIVD/AAVD con autonomía e independencia.

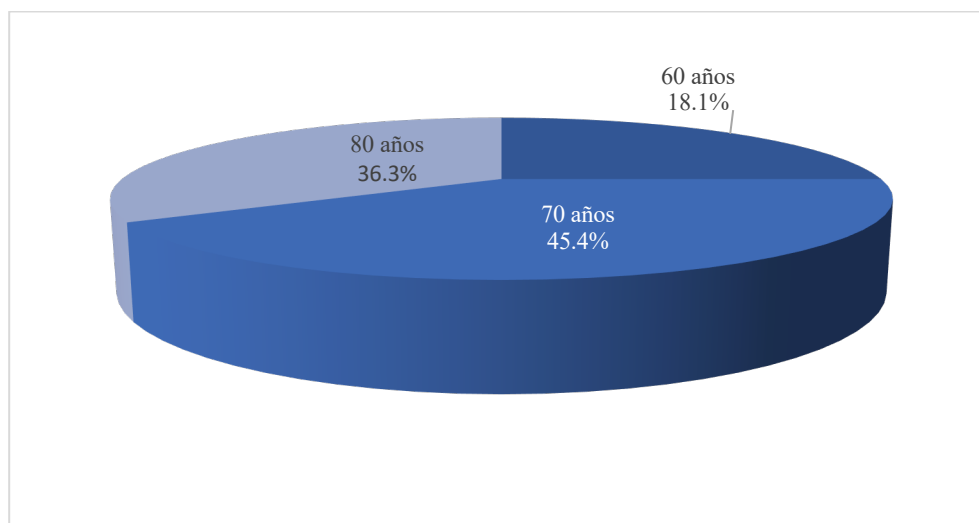
Asimismo, como se verá a continuación, se llevó a cabo el análisis de las respuestas dadas por las entrevistadas en el concepto “Frecuencia de uso” (Saga y Zmud, citados en Zubieta et al., 2011) y se cruzaron con la clasificación de las necesidades según las categorías

existenciales de ser, tener, hacer y estar; así como las clasificaciones según categorías axiológicas de subsistencia, protección, afecto, entendimiento, participación, ocio, creación, identidad y libertad, identificadas por Max-Neef, Elizalde y Hopenhayn (2010).

3.1.2.1 Situación sociodemográfica de las mujeres mayores.

Si bien el promedio de edad de las participantes es de 76.8 años, debido a la cohorte poblacional que se está analizando es necesario establecer grupos de edad por década (gráfica 1), pues, acorde a la gerontología, es durante esta temporalidad que se hacen visibles los cambios funcionales entre los intervalos previamente mencionados. De esta manera se estará segmentando a las entrevistadas tomando en cuenta la complejidad de su grupo etario; mismo que, con frecuencia, es considerado homogéneo desde los 65 años hasta la muerte.

Gráfica 1. Porcentaje de entrevistadas por edad.

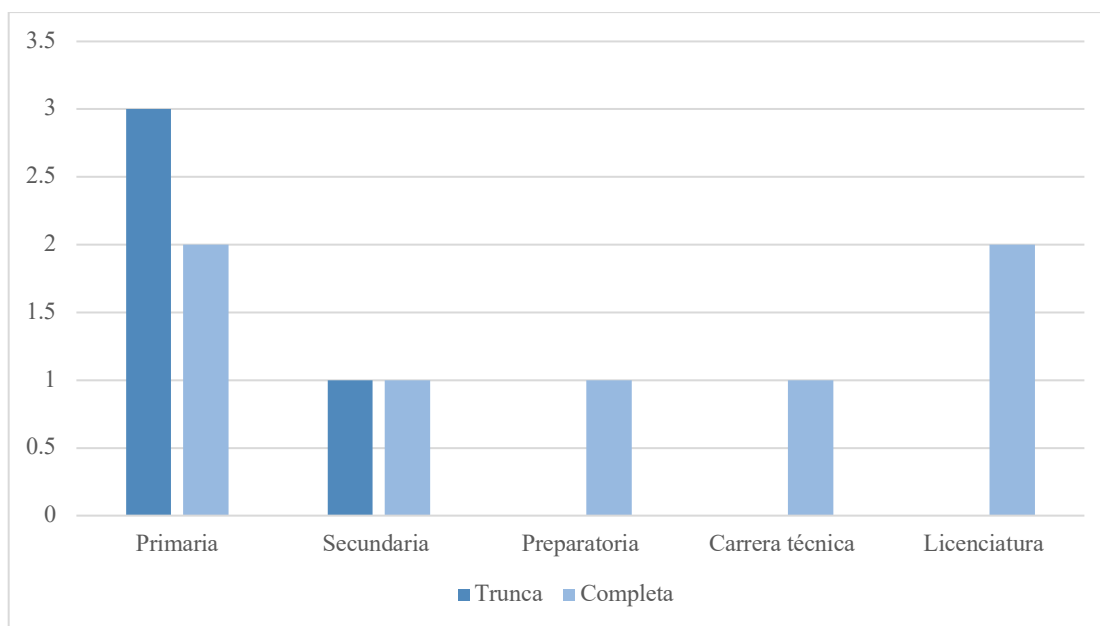


Por este motivo, a continuación, se presentan los datos sociodemográficos de las participantes en esta investigación. Esto permitirá conocer el contexto socioeconómico y de salud de las entrevistadas, factores que pueden llegar a incidir en su acceso y uso de la tecnología en la vida cotidiana.

Las edades de las entrevistadas van de los 68 a los 83 años, encontrándose el mayor número de ellas en la década de los 70 años (desde los 74 hasta los 79 años). En lo que respecta al nivel educativo, el mayor número de participantes cuenta con primaria trunca (3

mujeres), de las cuales solamente una afirma no tener habilidades de escritura (gráfica 2). De las dos mujeres que cuentan con primaria terminada, una de ellas obtuvo su certificado a los 81 años; declarando ser su intención continuar aprendiendo en cuanto la “nueva normalidad” lo permita.

Gráfica 2. Nivel educativo de las participantes.



Por su parte, hay una participante con secundaria trunca, otra con secundaria terminada y una más con preparatoria completa. En lo que respecta a las tres mujeres que cuentan con una carrera técnica o licenciatura, todas ellas ejercieron su profesión, estando las dos con licenciatura pensionadas gracias a la seguridad social que les proporcionaban. Asimismo, una de ellas, posterior a la pensión, se auto empleó, ejerciendo actualmente de manera privada una vez a la semana.

La escolaridad de las entrevistadas resulta relevante pues cabe la posibilidad de que, a mayor nivel educativo, mayor será la capacidad y herramientas con las que cuenten para desarrollar competencias digitales. De igual forma, tendrán criterios de opinión propios, a la vez que habrán contado con espacios distintos al doméstico en los cuales desarrollarse a lo largo de su curso de vida (Garmendia, 1998).

En lo que respecta al estado civil, entre las entrevistadas hay dos solteras, cuatro casadas, una divorciada y cuatro viudas. Resulta interesante acotar que, de las dos mujeres

solteras, una puntualiza ser madre soltera; mientras que, de las cuatro viudas, tres primero declararon ser casadas para, posteriormente, señalar que su marido falleció, por lo que se corrigen e identifican como viudas.

En cuanto a la vivienda, las entrevistadas declararon residir en alguna de cinco diferentes colonias de la Alcaldía Coyoacán: Adolfo Ruiz Cortines, Pedregal de Santo Domingo, Pedregal de Santa Úrsula, La Candelaria y Ajusco (figura 14). Ocho de ellas son propietarias, una es copropietaria junto con sus dos hermanas; y dos viven en inmuebles prestados por familiares, es decir, no pagan renta. De entre ellas, 10 cuentan con una habitación privada dentro del domicilio, siendo la mujer mayor que es copropietaria la única entrevistada que comparte recámara con una de sus dos hermanas.

Figura 14. Colonias de procedencia de las asistentes al CASSA, Coyoacán.



De entre las mujeres entrevistadas ninguna de ellas vive sola, variando en el número de individuos con los que cohabitan. Todas ellas afirman compartir domicilio con familiares, de entre los cuales siempre hay, al menos, uno de menor edad que ellas; siendo los más jóvenes sus sobrinos o nietos con edades que van desde los 3 hasta los 56 años.

La edad de las personas con quienes cohabitan es importante debido a que, como se revisará en apartados posteriores, cuentan con personas de menor edad que tienen mayor acceso, uso y aceptación de la tecnología; mismas que les apoyan en el desarrollo de competencias digitales o, en su defecto, realizan por ellas las AVD que han migrado al entorno digital.

En lo que respecta a la situación laboral, se les preguntó a las entrevistadas tanto si se encontraban empleadas al momento de la entrevista como, en su defecto y de ser el caso, cuál había sido su último trabajo y si es que estaban pensionadas.

Esto se hizo con la intención de indagar sobre la brecha digital de género que, con frecuencia, se observa en áreas urbanas, así como debido a la disparidad en los niveles educativos y socioeconómicos entre las mujeres y los hombres mayores (Venkatesh et. al, 2000; Bimber, 2000 y Navarro y Sánchez, 2011).

Si bien, debido a las características propias del grupo de personas mayores asistentes al CASSA, Coyoacán, no se puede realizar una comparación entre hombres y mujeres debido a la falta de varones participantes, se puede analizar la dependencia económica de las mujeres debido al trabajo realizado a lo largo de su curso de vida y/o de su escolaridad.

De igual forma, conocer el trabajo desempeñado por las mujeres entrevistadas contribuye a identificar eventos, lapsos de tiempo y transiciones que pudieran trastocar la forma en la que interactúan con su entorno, así como comprender la aceptación o rechazo hacia la tecnología dependiendo de la edad o medio por el que interactuaron por primera vez con las TIC.

De esta manera, es fundamental recordar que, tradicionalmente, el ámbito doméstico es designado como generalizado para las mujeres; siendo aquellas que ejercen un trabajo asalariado en el ámbito público quienes tienen mayor autonomía, margen de autoridad e independencia (Puleo, 2007). Esto puede generar una diferencia entre las entrevistadas, pues la actividad laboral que desempeñan –o desempeñaron– puede distanciarlas por diferencias económicas y culturales que afectan la manera en la que interactúan con la tecnología.

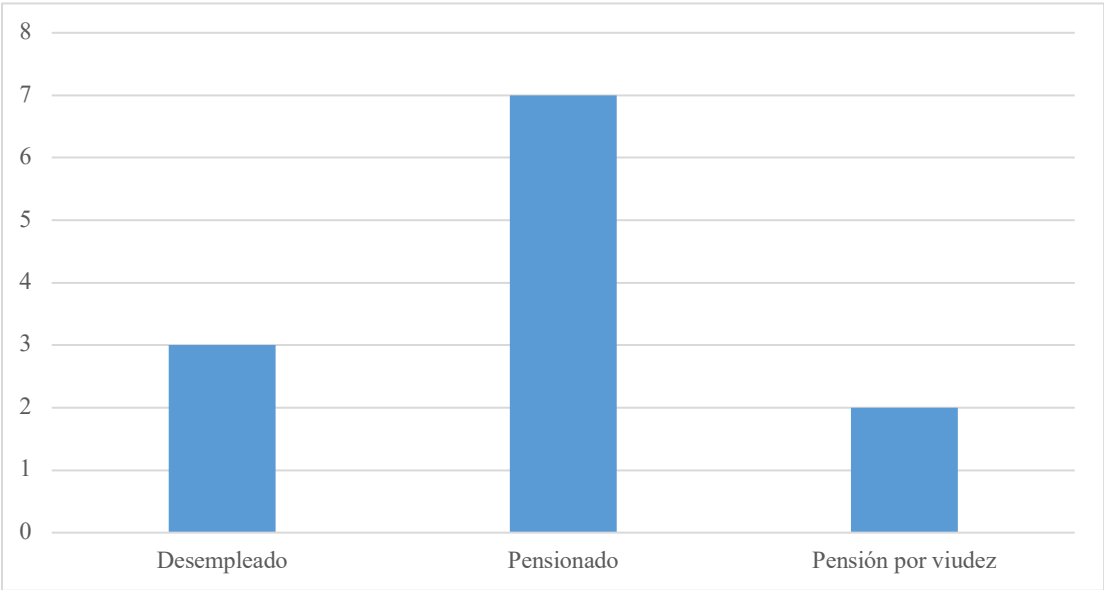
Así, en cuanto a las profesiones/oficios realizados por las entrevistadas se encuentran: costurera, comerciante, cajera, ama de casa, profesional de la belleza, auxiliar administrativa, secretaria ejecutiva, contadora. La edad en la que ejercieron y el tiempo que llevan

pensionadas serán objeto de un análisis posterior, pues de estos puntos de inflexión dependerá en buena medida su percepción sobre las TIC.

Como se observa en la gráfica 3, cinco mujeres se encuentran pensionadas al día de la entrevista. De ellas, una de las participantes con licenciatura concluida continúa laborando un día a la semana. Asimismo, las mujeres que declararon estar desempleadas (tres) se dedican a las labores del hogar, siendo solamente una quien lo mencionó considerándolo un trabajo. De ellas, únicamente dos se ven beneficiadas por la pensión por viudez otorgada por el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS).

A reserva de la Pensión para el bienestar de los adultos mayores que reciben, las cuatro mujeres restantes dependen económicamente de su cónyuge o del apoyo de un familiar.

Gráfica 3. Fuente de ingresos de las mujeres mayores entrevistadas.



Como se mencionó anteriormente, independientemente de la pensión que algunas de ellas reciben por sus años de servicio profesional, todas las mujeres participantes en esta investigación son beneficiadas con la Pensión para el bienestar. Esta pensión no contributiva es entregada a todas las personas mayores de 65 años de México.

El objetivo de este programa social es contribuir a aminorar las condiciones de escasos ingresos y carencias en el acceso a los sistemas de protección social y salud que

enfrentan las personas mayores. Por ello, se les entrega un apoyo económico de \$3,100.00 pesos bimestrales (Secretaría del Bienestar, 22 de junio de 2021).

En cuanto al uso que las mujeres les dan a los ingresos de la Pensión para el bienestar, las participantes declararon utilizarlo principalmente para gastos personales como belleza, vestido o recreación; seguido por pago de honorarios médicos o de medicamentos y gastos del hogar como el pago de servicios o despensa. De las 11 entrevistadas, únicamente una afirmó hacer uso de la pensión para apoyar económicamente a su nieto menor de edad con autismo.

Por último, en cuanto a las comorbilidades que padecen de las entrevistadas que pudieran dificultar su uso de TIC, únicamente una declaró presentar déficit visual de origen multifactorial. Sin embargo, dos más revelaron tener problemas de columna, siendo una de ellas quien, además, enfrenta desgaste articular y de cadera, incontinencia urinaria y estenosis.⁸⁵ Tanto los problemas articulares, como los de columna y de cadera pueden generar dolor e incomodidad al tener que trasladarse para realizar actividades en el plano físico; motivo por el que el uso de la tecnología podría ser de utilidad para ambas mujeres en la realización de determinadas AVD.

Fuera de estos tres casos, el resto de las mujeres integrantes del CASSA de la Alcaldía de Coyoacán presentan enfermedades como diabetes, hipertensión, arritmia cardíaca o ninguna en absoluto; pudiendo todas ellas derivar en padecimientos que comprometan el uso que pueden realizar de la tecnología, pero ninguna de ellas siendo motivo de particular atención para el objetivo de esta tesis.

Así, los datos sociodemográficos proporcionados por las entrevistadas son un primer acercamiento al contexto en el cual se relacionan con la tecnología, siendo necesario ahora realizar un análisis cualitativo; motivo por el que, a continuación, se prestará especial atención a las declaraciones hechas con respecto a la brecha digital y su acceso, uso y aceptación de las TIC para la satisfacción de sus necesidades cotidianas.

⁸⁵ La estenosis espinal (o estrechamiento) es una afección común que se produce cuando el pequeño conducto vertebral que contiene las raíces nerviosas y la médula espinal se comprime; esto provoca un “pellizco” de ambas, lo que genera dolor, calambres, debilidad o entumecimiento. Según el lugar donde se genere el estrechamiento, se pueden sentir estos síntomas en la zona lumbar y las piernas, el cuello, los hombros o los brazos. Generalmente los síntomas de la estenosis espinal comienzan lentamente e incrementan al paso del tiempo. El dolor en las piernas puede llegar a ser tan intenso que incluso caminar distancias cortas es intolerable (American Collage of Rheumatology, marzo de 2019).

CAPÍTULO IV. INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Hablar de la vejez en singular es pasar por alto su heterogeneidad (Pinazo, 18 de diciembre de 2019). Debido a la particular atención que requiere el curso de vida del individuo para comprender la manera en la que envejece, es que en este capítulo se analizan las entrevistas realizadas a las mujeres asistentes al Círculo de Aprendizaje, Socialización y Saberes (CASSA) de la Alcaldía Coyoacán, complementando sus respuestas con aquellas proporcionadas por las dos facilitadoras del círculo.

Al momento de realizar las entrevistas se consideró pertinente indagar en el conocimiento que las asistentes al CASSA, Coyoacán, tienen sobre internet, *apps* y redes sociodigitales. Toda vez que cada una de estas herramientas requiere del desarrollo de distintas competencias digitales para su uso, investigar qué es lo que cada una de las participantes entiende por estos conceptos fue fundamental para establecer una base común desde la cual comenzar a abordar el tema.

Así, al preguntarle a las mujeres qué entienden por “internet” (gráfica 4), el 54.5% lo definió como un medio de comunicación para estar en contacto con personas –residentes en el país o en el extranjero–, mientras que el 18.1% señaló su relevancia como un medio para informarse.

Por su parte, el 9% considera que es importante para realizar tareas en teletrabajo o clases virtuales; el otro 9% lo caracterizó como un medio para transmitir el conocimiento científico que tienen las personas y el 9% restante como “unas ondas, ahora sí que eléctricas [...] que llegan a los aparatos” (ama de casa, 80 años).

Resulta interesante observar que, de las 11 mujeres, dos hicieron mención explícita del papel fundamental que jugó internet durante el confinamiento sanitario para los integrantes de su grupo etario, tanto para estar en contacto con sus seres queridos como para mejorar su estado de ánimo:

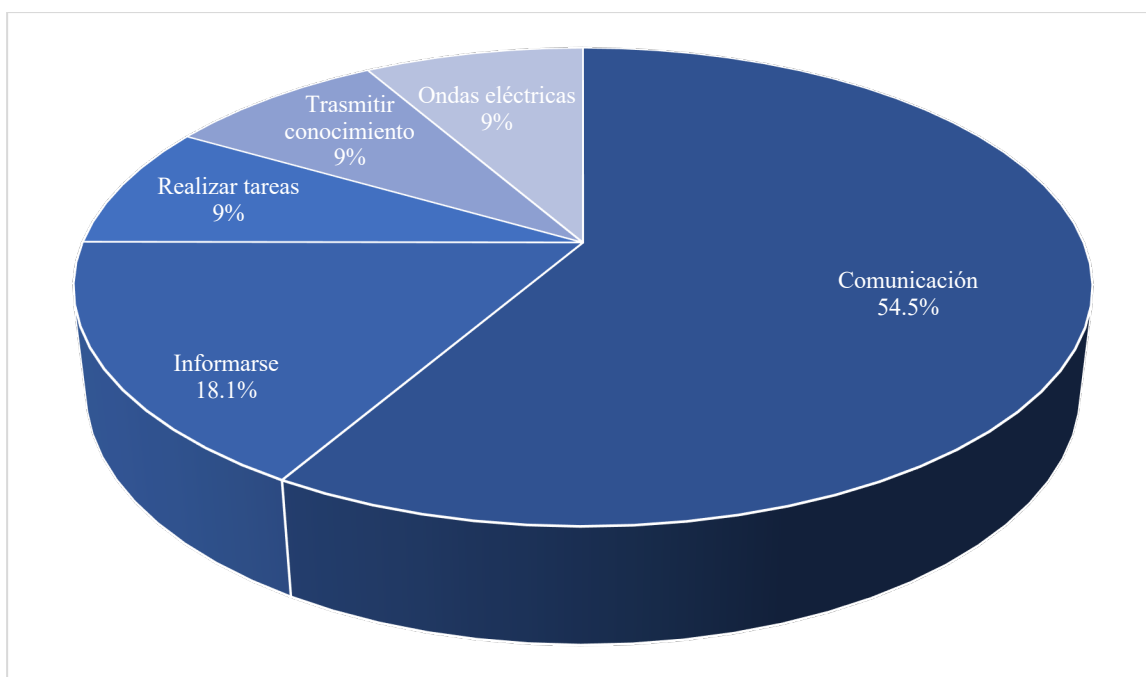
“[...] yo digo que es muy necesario, principalmente para nosotros que ya no podemos salir tanto a visitar a los hijos... por lo menos estar en contacto con ellos”.

- Costurera retirada, 83 años.

“[...] podemos comunicarnos en el teléfono, ya sea física o moralmente. Obviamente, mandarnos mensajes para poder levantarnos el ánimo si es que estamos en depresión alguna –como nos pasó en la pandemia”.⁸⁶

- Contadora pensionada, 68 años.

Gráfica 4. ¿Qué es internet para usted?



Acorde al Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) (2022),

“internet es el conjunto descentralizado de redes de telecomunicaciones en todo el mundo, interconectadas entre sí, que proporciona diversos servicios de comunicación y que utiliza protocolos y direccionamiento coordinados internacionalmente para el enrutamiento y procesamiento de los paquetes de datos de cada uno de los servicios. Estos protocolos y direccionamiento garantizan que las redes físicas que en conjunto componen internet funcionen como una red lógica única”.

⁸⁶ Revisando el diario de campo, por “comunicación moral” la entrevistada se refería al apoyo moral que, gracias al uso de internet, intercambió de manera virtual con sus seres queridos durante el confinamiento sanitario para prevenir contagiarse de COVID-19.

Como se puede observar, las diferentes respuestas dadas por las entrevistadas están alineadas con la definición proporcionada por el IFT, por lo que, de manera intuitiva, demuestran tener un conocimiento general sobre el objetivo y uso que se le puede dar a internet.

Asimismo, el que identifiquen la utilidad de internet durante la pandemia señala cómo, ante este punto de inflexión, el entorno digital fue un medio por el cual poder interactuar y, en la mayoría de los casos, evitar el sentimiento de soledad que podía provocar el confinamiento sanitario.

No obstante, a pesar de declarar no haber vivido o estado solas durante la pandemia, esto solo hace referencia a que cohabitaban con familiares con quienes convivían asiduamente, lo cual no necesariamente se traduce como que no hayan experimentado aislamiento social, pues su nivel de integración al grupo muchas veces se veía disminuido al no comprender las conversaciones en las que se hacía referencia a temas o *apps* disponibles en internet.

Caso similar es el del aislamiento percibido del que hacen mención Santini et al. (2020), pues, a pesar de convivir diariamente con sus familiares de menor edad, la calidad en su relación era, en muchos casos, mala debido a que en momentos tradicionalmente utilizados para intimar o profundizar sobre los acontecimientos del día a día, éstos preferían interactuar a través de sus dispositivos digitales y *apps*, lo cual generaba sentimientos de soledad entre las participantes.

Asimismo, como indican Holt-Lunstad, Smith y Layton (2010), es necesario advertir que, mediadas por la tecnología o no, en muchos casos la calidad de sus relaciones sociales no era positiva, pues, algunas de ellas, a pesar de estar casadas y cohabitar con sus maridos, la poca o nula interacción con estos generaba y profundizaba su sentimiento de soledad, mismo que, algunas veces, llega a verse aminorado gracias a la ayuda de la tecnología:

[...] ¡Ay, sí: sola! Mi esposo –tiene 91 años– [...] se sienta en el patio y se pone a hacer sus crucigramas, y se duerme y despierta; se duerme y despierta. Ahora no tenemos mucha comunicación. ¿Me pasas tú a creer? [...] Más platica con las perras que conmigo. [...] Pero sí, sí [me siento] muy sola. Tengo mi hija de Querétaro, que me habla cada 8 días. Pasamos hasta dos horas hablando por teléfono [...] por eso me gustan los grupos [de WhatsApp], porque ya no tenemos tanta compañía [...]

- Costurera retirada, 83 años.

En lo que respecta a las *apps*, cuatro de las participantes (36.3%) declararon no saber qué son, sin embargo, como se analizará más adelante, durante el desarrollo de la entrevista mencionaban hacer uso de “aplicaciones” (*apps*) en sus teléfonos inteligentes. Por lo que, si bien no pueden definir el concepto, no son ajenas a él en la vida cotidiana:

“[...] pues sí: también algo de que se puede uno, en su teléfono, meterse a una aplicación y ya de ahí poderla usar. Sirven para diferentes cosas, por ejemplo, para informarse, para comunicarse con la gente... lo del teléfono, pues ya es normal, ¿no? Por ejemplo, el WhatsApp, el Messenger, el... ¿cómo se llama?”

- Ama de casa, 79 años.

Como se aprecia en la cita anterior, las entrevistadas relacionan las *apps* con palabras como teléfono, computadoras o comunicación. Asimismo, hay una notable tendencia entre las participantes a asociarlo con “hacer algo con el celular” o a “enfocar más rápido la información” que necesitan:

“Sí: algo que el teléfono tiene para que nosotros podamos hacer varias cosas. Por ejemplo, a ver si es correcto lo que contesto, este, sí, eh... con la banca móvil, entonces ya no es necesario ir al banco y con el teléfono veo mis saldos del banco y ya puedo hacer pagos”.

- Secretaria ejecutiva jubilada, 69 años.

Acorde a la BBC (9 de abril de 2011), una *app* es un programa que se instala en un dispositivo móvil –ya sea teléfono o tableta– y que se puede integrar a características como la cámara o sistema de posicionamiento global (GPS). Además, se puede actualizar para añadirle nuevas características con el paso del tiempo.

Así, las siete personas mayores que dieron una definición de “aplicación” (*app*) están en lo correcto al identificarlas como una herramienta para la productividad desde su teléfono celular.

Por último, se decidió preguntarles por el significado de las redes sociales virtuales (o sociodigitales), mismas que para Boyd y Ellison (2008) son los servicios basados en internet que permiten a los individuos construir un perfil público o semipúblico dentro de un sistema delimitado; articular una lista de otros usuarios con los que comparten una conexión, así como ver y recorrer su lista de conexiones y las hechas por otros dentro del sistema.

En esta ocasión cinco de las mujeres no dieron respuesta a la pregunta, riendo apenadas, exhalando, encogiéndose de hombros o desviando la mirada al quedarse calladas.

En lo que respecta al resto de las entrevistadas, hicieron referencia a los usuarios de los dispositivos tecnológicos: “Pues son los que se conectan en los aparatos y dialogan. ¿No?” (ama de casa, 80 años), o a su capacidad para comunicarse: “Tener comunicación con otras personas, ¿no? Por medio, digamos, del teléfono” (asistente administrativa jubilada, 75 años).

Por su parte, la contadora pensionada de 68 años señaló que

“Una red social es, por decirlo, el grupo que tenemos [refiriéndose a WhatsApp]. Para mí es una red social porque convivimos todos, nos informamos de lo que va a pasar y de lo que nos ha pasado; y también para informarnos de las noticias actuales”.

Asimismo, la secretaria ejecutiva de 69 años declaró que, a pesar de estar enfocadas a la comunicación con todas las personas, ella no las utiliza dado que, en sus palabras, “no soy muy dada a explayarme a informar a detalle algunas cosas de mi persona o de mi familia”; dando un papel primordial a la privacidad ausente en la web 2.0.

Por último, en esta etapa exploratoria de la entrevista, se preguntó a las mujeres asistentes a este CASSA qué actividades realizan regularmente en su día a día. El objetivo de esta pregunta es obtener información sobre si es que usan dispositivos móviles y *apps* en su vida cotidiana. A reserva de un par de casos específicos, la mayoría de las entrevistadas no mencionaron hacer uso de las TIC para la realización de sus AVD.

A pesar de no haber sido mencionadas, al momento de hacer las preguntas para identificar las categorías retomadas por Zubieta et al. (2011) las mujeres recordaron utilizar más de una aplicación móvil (*app*) para realizar sus actividades cotidianas, mismas con las que se puede establecer una relación con las categorías existenciales y axiológicas propuestas por Max-Neef et al. (2010).

Este cruce será objeto de un análisis más detallado en apartados posteriores, sin embargo, se considera necesario hacer ahora una breve descripción de las necesidades que las mujeres participantes satisfacen en su día a día para identificar aquellas que declararon hacer con apoyo de una *app*:

Cuadro 2. Necesidades satisfechas por las mujeres mayores.

(*)	(**)	Ser	Tener	Hacer	Estar
Subsistencia		Hacer ejercicio, nadar, resolver sopa de letras.	Ir al mercado, cocinar.	Labores del hogar.	
Protección			Realizar movimientos y consultar saldos a través de banca en línea. ***		
Afecto			Platicar en familia, cuidar y atender mascotas.	Cuidar a los nietos.	
Entendimiento		Informarse de las noticias a través del celular inteligente. ***	Leer.	Tomar clases de la iglesia a través de la plataforma Zoom. ***	
Participación					
Ocio			Ver televisión, escuchar la radio.		
Creación			Tejer, bordar, pintar en tela.	Sacar plantillas para manualidades a través del celular inteligente. ***	
Identidad					
Libertad					

(*) Necesidades según categorías axiológicas.

(**) Necesidades según categorías existenciales.

(***) Necesidades satisfechas por las mujeres mayores con apoyo de una *app*.

De las respuestas recuperadas en el cuadro 2, fueron tres de las 11 mujeres quienes mencionaron hacer uso de *apps* para la realización de sus AVD: uso de banca en línea, informarse a través de medios digitales, tomar clase y sacar plantillas para hacer manualidades.

Si bien cada una de ellas declaró aprovechar las características de distintas *apps* para satisfacer necesidades de protección, entendimiento y creación, solamente una de ellas fue

capaz de recordar el nombre de la *app* de su elección: el software para realizar videollamadas “Zoom”.⁸⁷

A pesar de ello, las entrevistadas fueron capaces de identificar las características de las *apps* de las que hacen uso, diferenciando entre el texto, audio, video y fotografía que confluyen en un medio convergente como internet.

Asimismo, distinguen determinadas particularidades de los íconos de dichas herramientas, siendo a través de la descripción de sus colores o logotipos que relacionan la actividad que quieren realizar con la *app* que deben seleccionar:

[...] ¿Cómo se llama? ... Es ... Este ... (duda) ... Son videos ... ¡Ay, se me olvida el nombre! ... ¿WhatsApp? ... ¡Ay! (exclama angustiada) ... ¡No, es rojo! (haciendo referencia YouTube).

- Cajera jubilada, 80 años.

En cuanto al resto de las AVD que las mujeres expresan realizar en el entorno físico, cada una de ellas puede encontrar en la tecnología una aliada para satisfacer sus necesidades. No obstante, es importante señalar que, a medida que las entrevistas se fueron desarrollando, las participantes fueron revelando que, ya fuera por sí mismas o solicitando apoyo de un tercero, varias de las tareas que al inicio declararon hacer en el plano físico son, en realidad, llevadas a cabo en la *figitalidad*.

Debe hacerse mención también de que se observó un cruce entre categorías axiológicas ya que la auxiliar administrativa de 75 años declaró:

“[...] me gusta bordar, tejer aguja, tejer gancho, hacer manualidades. En eso: un ratito viendo la televisión y un ratito tejiendo, pero estando activas mis manos”.

⁸⁷ Zoom Video Communications, Inc. fue fundada en 2011 en San José, California, Estados Unidos. Su plataforma de comunicaciones unificadas centrada en la tecnología de vídeo innovadora, fiable y sencilla ofrece reuniones con vídeo, voz, seminarios web y chat en ordenadores, *smartphones*, dispositivos móviles y sistemas de salas de conferencias (Zoom Video Communications, Inc., 2021).

En esta respuesta se puede apreciar cómo la mujer valora el tejer debido a que le ayuda a ejercitar las manos, con lo que las necesidades de subsistencia y creación se complementan para solventar necesidades específicas de la entrevistada.

En cuanto al uso de las TIC para llevar a cabo estas actividades, la misma participante señaló –ya avanzada la entrevista– que utiliza servicios de audio y video asociado (YouTube), para obtener ideas de tejido y aprender a hacer nuevos puntos. Con esto se entrecruzaría también la necesidad “entendimiento” con las dos previamente relacionadas.

Es debido a la relevancia de los matices en las respuestas que las entrevistadas dieron que, a continuación, se hará una revisión pormenorizada del sentir de las asistentes al CASSA, Coyoacán, sobre el uso de las tecnologías en la realización de sus AVD. Para ello, es necesario primero conocer la brecha digital que incide entre ellas, pues esto no únicamente contribuirá a conformar un perfil que las caracterice, sino que, a su vez, coadyuvará a establecer si existen políticas públicas que les hayan –o estén– ayudando a vencerla; o, de ser el caso, qué características deben tener para ser más eficientes o se deben tener en cuenta al momento de desarrollarlas e implementarlas.

4.1 Caracterizando la brecha digital de las mujeres mayores.

En lo que respecta al diagnóstico sobre la incidencia de la brecha digital en las asistentes al CASSA, Coyoacán, las entrevistas coadyuvaron a conocer, en palabras de Hilbert (citado en Alva de la Selva, 2015), “¿quiénes?, ¿con qué características?, ¿cómo se conectan? y ¿por qué?” (pág. 277). Esto gracias a que las categorías planteadas dan a conocer las tecnologías a través de las cuales realizan sus AVD, el diferente nivel de escolaridad de cada una de ellas, su grado de conectividad, ingresos y de adopción de las TIC.

Posteriormente, con la finalidad de diagnosticar una determinada brecha digital, la matriz propuesta por Hilbert (citado en Alva de la Selva, 2015) se relacionará con los niveles de adopción digital del acceso y con los tipos de tecnología con los que cuentan las mujeres entrevistadas. Así, la brecha digital se definirá

“a partir del reconocimiento de la existencia de desigualdades estructurales y como inequidad antepuesta a los individuos en las esferas del acceso, uso y apropiación de

las TIC, con consecuencias para su participación y desarrollo en la Sociedad de la Información y el Conocimiento” (Alva de la Selva, 2015, p. 227).

Al estar enmarcada en el modelo económico neoliberal, esta perspectiva permite comprender la brecha digital como la nueva desigualdad social del Siglo XXI, misma que requiere ser analizada desde múltiples dimensiones, siendo las de primer orden la economía, la política y la social; y las de segundo orden la cognitiva, la sociocultural y la tecnológica (Alva de la Selva, 2012). A partir de sus mediaciones, cada una de éstas tiene un peso específico en el comportamiento del problema, ocasionando un conjunto de brechas específicas que posibilitan realizar un diagnóstico de si las políticas públicas son eficientes (Alva de la Selva, 2015).

Así, entre los factores de la dimensión económica de la brecha digital se debe considerar el costo del acceso al servicio de las TIC y el poder adquisitivo de la población. Por su parte, la dimensión política toma en cuenta las características y orientación de las políticas públicas, así como el marco legal y la estrategia digital para las telecomunicaciones y las TIC (Alva de la Selva, 2015).

En cuanto a la dimensión sociocultural, Alva de la Selva (2015) señala que resulta necesario comprender que las tecnologías transmiten significados y se relacionan con la cultura, debiéndose observar los imaginarios simbólicos construidos alrededor de la tecnología en el seno de la sociedad, vinculándola con los patrones de pensamiento de los grupos y las actitudes sociales frente a distintos dispositivos digitales. Asimismo, se deben considerar también las experiencias de adopción social de las TIC (Alva de la Selva, 2015).

Asimismo, Alva de la Selva (2015) señala que la dimensión cognitiva está conformada por las diferencias en los conocimientos y capacidades de apropiación de la tecnología, así como la alfabetización digital múltiple de carácter reflexivo y no puramente instrumental para el desarrollo de las capacidades necesarias para un uso significativo de dichas herramientas.

Vale la pena hacer una pausa para reflexionar en dicha dimensión, pues la alfabetización digital múltiple de la que se hace mención comparte con el concepto de Alfabetización Mediática e Informativa (AMI), la necesidad de desarrollar capacidades no

solo para acceder y encontrar información relevante, sino además para evaluarla con pensamiento crítico que la dote de sentido (Duarte, 2008).

Asimismo, para el correcto desarrollo de dichas capacidades, es necesaria la constante interacción de la persona con la tecnología, requisito que coincide con la dimensión sociocultural, pues para fomentar el desarrollo de competencias digitales es necesario que el/la usuaria cuente con experiencia que le permita explotar las potencialidades de los dispositivos digitales a su alcance (Thomas et al., 2013).

Por último, en lo que respecta a la dimensión tecnológica, es necesario contar con información referente a la calidad de la conexión (velocidad de banda ancha), así como a los modelos de uso y modelos de acceso que tienen las asistentes al CASSA, Coyoacán; pues las inequidades sociales derivadas de las grades problemáticas nacionales –como la desigualdad, la pobreza, la insuficiente oferta educativa y el desempleo– repercutirán en el comportamiento de la brecha digital, generando a su vez, la brecha digital de usos, género y etaria, entre otras (Alva de la Selva, 2015).

Así, como se revisó con anterioridad, la brecha digital se presenta como un nexo de múltiples dimensiones, articulaciones y agentes que no se limitan al factor tecnológico; en donde las inequidades entre diferentes grupos sociales permiten el desarrollo y participación de la ciudadanía en la sociedad de la información y el conocimiento (SIC), o bien, para el caso de estudio de esta tesis, lo obstaculizan en función de su edad o género.

Por su parte, en un segundo momento, se recuperarán las declaraciones de las mujeres sobre su uso cotidiano de internet para cruzarlas con las categorías existenciales y axiológicas propuestas por Max-Neef et al. (2010). Esto facilitará la identificación de las necesidades que las asistentes al CASSA, Coyoacán, satisfacen a través de la interacción con diversas tecnologías.

Conocer sus creencias de utilidad y de accesibilidad permitirá, a su vez, establecer si es que las entrevistadas han aceptado y rutinizado el uso de las TIC en sus AVD gracias a los conceptos propuestos por Zubieta et al. (2011). Para ello será necesario observar también la actitud e intención que tienen hacia el uso de tecnología.

4.1.1 Dimensión económica: precariedad y dependencia.

En lo que respecta a la dimensión económica, acorde al Comparador de planes de servicios de telecomunicaciones fijos del Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT, 2022a), en 2022 había 14 operadores y operadores móviles virtuales (OMV) prestando servicios en México.^{88, 89} De éstos, únicamente seis tienen cobertura en la Alcaldía Coyoacán de la CDMX.

Con un costo de \$169.00 pesos y una velocidad de 3 Mbps, Blue Telecomm ofrece el plan de internet en casa más económico.⁹⁰ Por su parte, el plan “Infinitum Play 500” de Telmex-Telnor ofrece 500 Mbps de velocidad de navegación por \$1,086 pesos mensuales.

De las 11 mujeres entrevistadas, solamente una conocía la compañía y el plan que, al momento, tenía contratado en casa:

“Pues tiene Telcel, por medio de Telcel le pusieron el aparato de internet [refiriéndose a su hija, quién contrató el servicio] [...] Pues ella paga al mes \$389.00 pesos”.

- Comerciante pensionada, 81 años.

Teniendo como referencia esta respuesta, el plan de Telcel para servicios de telecomunicaciones fijo que más se acerca al precio señalado es “Internet en tu casa 2”. Con un costo de \$399.00 pesos dicha compañía ofrece una velocidad de navegación de 10 Mbps, precio poco competitivo si se compara con los 60 Mbps ofrecidos por Telmex-Telnor por el mismo precio –servicio contratado por otra de las entrevistadas–, o por los 50 Mbps que se pueden contratar en la misma compañía por \$50.00 pesos menos (Infinitum 60 MB e Infinitum 50 MB, respectivamente).

⁸⁸ Acorde a Expansión (06 de abril de 2022), los operadores móviles virtuales (OMS) son “compañías telefónicas son operadores que no poseen una concesión del espectro de frecuencia ni cuentan con infraestructura de telecomunicaciones, pero se la alquilan a operadores [...] Los OMV ofertan servicios de voz y datos móviles con planes flexibles y con un enfoque en un precio atractivo y la conveniencia” (párr. 3-4).

⁸⁹ Los concesionarios y OMV vigentes en México durante 2022 son Airecable Digital, AT&T, Blue Telecomm, Gigacable, Inten, Izzí, Movistar, Newww, On Internet, Telcel, Telmex, Telmex-Telnor, Vasanta y Wizz (IFT, 2022a).

⁹⁰ Acorde a la Comisión Federal de Comunicaciones (FCC) de Estados Unidos de Norteamérica (18 de julio de 2022), el Mbps (megabits por segundo) es la medida estándar de la velocidad de banda ancha y hace referencia a la velocidad con la que los paquetes de información se descargan o cargan en Internet.

En lo que respecta a las 9 entrevistadas restantes, todas ellas afirmaron tener internet en sus hogares. Sin embargo, al haber sido sus familiares de menor edad quienes contrataron el servicio, desconocen el nombre de la compañía y el precio del plan con el que cuentan:

“Ajá... Está como con una compañía de televisión... Y esa es la que tiene internet. ¿Se acuerda como se llama la compañía de televisión? [pregunta al entrevistador] ... ¡Ay! Este... es muy nombrada [...] Es de las primeras que salió... ¿Cómo se llama?”

- Cajera pensionada, 80 años.

En este caso se debe señalar, además, que el servicio de internet vía la compañía de cable no está contratado directamente en su domicilio, sino que su hijo –quien vive en el departamento de arriba al de ella– se lo comparte: “el internet está porque le digo que mi hijo vive arriba y nos comparte ‘lo de la televisión’ y ahí llega el internet”.

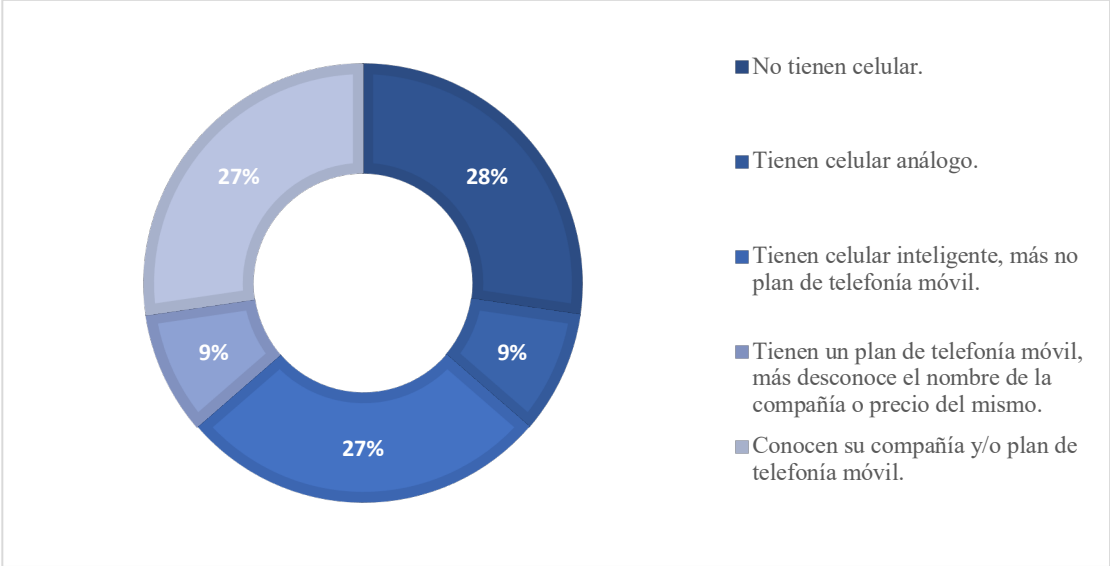
Por su parte, la contadora pensionada de 68 años dijo tener contratado un plan con Telmex, pero no saber el nombre o costo debido a que ella no lo adquirió. En lo que respecta al ama de casa de 77 años, afirmó “creo pagan Facebook”. La creencia de que esta red sociodigital provee de servicio de internet puede deberse a que es el nombre más referido por sus familiares y ella lo relaciona como sinónimo de internet, *apps* y/o servicios de *streaming*, pues en reiteradas ocasiones así lo mencionó:

“Este, el ‘Face’, pues me pusieron a ver la tele, pero ni eso, solo las veo, ‘oigan pónganme eso’ ... O ‘pónganme una serie’ [...]”

Ahora bien, en lo que refiere a la telefonía móvil con datos, tres mujeres no cuentan con celular al momento de la entrevista, pues al ama de casa de 79 años, no gusta de usarlo y nunca ha aceptado o adquirido uno; mientras que a las otras dos se les descompuso. Con 80 años, la cajera pensionada narra que a su celular inteligente se le “infló” la batería y dejó de funcionar, esperando poder adquirir con sus ahorros uno nuevo durante la época decembrina 2021; mientras que el ama de casa de 77 años compartió que, accidentalmente, derramó agua sobre su dispositivo y decidió no volver a aceptar otro pues, en sus palabras, “ya les dije [refiriéndose a sus familiares] ‘a mí ni me compren’. No quiero, porque ni le entiendo.”

Por su parte, de las ocho mujeres dueñas de un teléfono celular, la mayor de ellas, un ama de casa de 83 años adquirió un celular análogo, pues le gusta “porque tiene los números fijos y no tengo que andarlos buscando”; motivo por el que no es posible que cuente con un plan de datos. Del resto, tres, a pesar de tener un celular inteligente, no cuentan con plan de telefonía móvil; una desconoce la compañía y costo de su plan de pospago (pues sus familiares son quienes lo contrataron y pagan mensualmente); y tres declararon estar con Telcel, de las cuales dos hicieron referencia o al costo (\$499.00 pesos) o a que era “el más sencillo” (gráfica 5).

Gráfica 5. Acceso a planes de telefonía móvil de las asistentes al CASSA, Coyoacán.



Con 68 y 79 años, las dos mujeres que conocen su compañía e importe del plan de datos son quienes lo contrataron y pagan mensualmente. Al consultar el Comparador de planes de telefonía móvil del IFT (2022b), el precio de \$499.00 pesos coincide con el plan “Telcel Max Sin Límites 5000”, mientras que el plan más económico de la compañía (“Telcel Max 1000”) tiene un costo de \$199.00 pesos.

Al hacer un comparativo entre ambos planes, “Telcel Max 1000” permite 800 minutos y 400 SMS a cualquier concesionario; 1000 MB para navegación y WhatsApp, Facebook y Twitter de uso ilimitado. Por su parte, “Telcel Max Sin Límites 5000” ofrece minutos y SMS ilimitados a cualquier concesionario; 5120 MB para navegación y las mismas redes sociodigitales ilimitadas.

Cabe señalar que en el sitio web del IFT se encuentra la oferta de 8 concesionarias y OMV, mismas que, en algunos casos, ofrecen planes más económicos con los mismos beneficios –o incluso más– que aquellos contratados por ambas mujeres.⁹¹ Así, por ejemplo, la compañía FreedomPop ofrece, por \$150.00 pesos, el “Plan FreedomPop 150”, mismo que incluye minutos y SMS ilimitados a cualquier concesionario; 2000 MB para navegación y las mismas redes sociodigitales ilimitadas que los dos planes de Telcel.

De igual forma, si lo que se quiere es igualar la cantidad de datos para navegación que ofrece el plan “Telcel Max Sin Límites 5000”, el “Plan Video Pospago” de la compañía Movistar cuenta con minutos y SMS ilimitados a cualquier concesionario; 6144 MB para navegación y las mismas redes sociodigitales más Instagram y Snapchat por \$299.00 pesos. Es decir, un 59.9% más económico que la compañía Telcel con 1,024 MB más para navegar por internet y dos redes sociodigitales extra.

En lo que respecta al factor “poder adquisitivo de la población” del que hace referencia Alva de la Selva (2015), a pesar de que la fuente de ingresos de cada una de las entrevistadas es variable –dependiendo cuatro de ellas del apoyo de un familiar y una estando pensionada y siguiendo trabajando un día a la semana, por ejemplo–, todas cuentan con el ingreso de \$3,100.00 pesos bimestrales (\$1,550.00 pesos mensuales) proporcionado por la Pensión para el bienestar de las personas adultas mayores (en adelante, Pensión para el bienestar); mismo que, como se revisó en el apartado 3.1.2.1, utilizan principalmente para gastos personales.

En lo que respecta a la cantidad de sus ingresos que destinan al pago de vivienda, gracias a que todas ellas son propietarias, copropietarias o habitan una propiedad prestada por un familiar, ninguna paga renta. Asimismo, todas ellas cohabitan con cónyuges, hermanas, hijos o nietos, quienes, afirman las entrevistadas, aportan a la economía del hogar.

Por su parte, de las tres mujeres dueñas de un celular inteligente, pero que no cuentan con un plan de telefonía móvil, dos son amas de casa y una está pensionada. Como se mencionó, las tres están inscritas al programa Pensión para el bienestar y declararon utilizarlo para gastos como compra de medicamentos que no les provee su institución de seguridad

⁹¹ Las concesionarias y OMV que ofrecían servicios de telefonía móvil en México durante 2022 son AT&T, Diri, FreedomPop, Izzi, Megacable, Movistar, Telcel y Takamóvil (IFT, 2022b).

social o ropa; motivo por el que, en algunas ocasiones y de desearlo, podrían destinar un porcentaje de ese ingreso a la contratación de un plan de datos.

Así, ya sea cubierto por sus familiares o por ellas mismas, conservando los planes que actualmente han contratado o cambiándolos por alguno más económico con los mismos o, incluso, mayores beneficios, las asistentes al CASSA, Coyoacán, cuentan con los recursos económicos necesarios para hacer frente al pago de los servicios para tener acceso a internet dentro y/o fuera de sus hogares.

Ahora bien, esta dimensión también debe revisar el acceso que las personas tienen a dispositivos con capacidad de conexión a internet. Si bien, por ejemplo, la costurera retirada de 83 años afirma tener un celular analógico, en su hogar cuenta con una televisión inteligente para el uso de la familia y con una computadora portátil de uso personal que le obsequió su hijo. Así, a pesar de no ser de su interés adquirir un celular inteligente debido a que le parece complicado el uso del teclado digital, cuenta con servicio de internet en casa y con dos dispositivos para conectarse –de los cuales solo sabe utilizar la computadora.

En lo que respecta al ama de casa de 77 años y a la cajera pensionada de 80 años, la primera declaró no tener intención de volver a utilizar un celular, pues le parece complicado de comprender; por su parte, la mujer de 80 años dijo estar esperando a diciembre de 2021 para adquirir un nuevo dispositivo con sus ahorros. Por último, ante la interrogante de si alguna vez había considerado aceptar alguno de los celulares que les ofrecían sus hijos, el ama de casa de 79 años respondió:

“Sí, pero no me gustan. No me gusta que me estén vigilando, que me llamen. Luego me pongo re nerviosa que no lo puedo sacar”.

Dicha entrevistada, además de vivir en casa propia, de contar con el apoyo económico de sus hijos y de recibir la Pensión para el bienestar, es beneficiaria de la pensión por viudez del Instituto Mexicano del Seguro Social que, como se revisó con anterioridad, hasta febrero de 2020, ascendía a 3,080 pesos mensuales. Si sumamos ambas pensiones, dejando de lado la aportación de sus familiares, la mujer mayor percibe mensualmente \$4,630.00 pesos, de los cuales alrededor de \$1,229.00 están destinados a la compra de la canasta básica; restándole

\$3,401.00 para el pago de servicios, medicamentos y productos personales de primera necesidad.

Si bien el ingreso mensual por ambas pensiones posiciona –por \$604.38 pesos– a esta mujer mayor ligeramente por encima del límite de pobreza por ingresos establecida por el CONEVAL, dependiendo de sus gastos y necesidades, el acceso a los servicios de telefonía móvil se complejiza.⁹² Este mismo caso es el de otras tres mujeres que, si bien no han enviudado y comparten el gasto familiar con sus cónyuges, solo cuentan con la Pensión para el bienestar para cubrir sus necesidades personales.

Así, la dimensión económica de las entrevistadas se ve beneficiada de la convivencia intergeneracional, pues, al ser –en la mayoría de los casos– sus familiares quienes pagan el plan de datos de internet fijo y/o móvil, esto les permite tener acceso sin que les represente un gasto; a la vez que, como se verá en la dimensión tecnológica, son ellos quienes les obsequian dispositivos nuevos o seminuevos para que puedan conectarse. A pesar de ello, debe subrayarse el hecho de que, de no ser por éstos, muchas de las asistentes a este CASSA podrían no contar con recursos propios suficientes para cubrir el costo de los servicios, lo cual denota la precariedad económica que experimentan, misma que impactaría en la brecha digital económica que presentan.

4.1.2 Dimensión política: desconocimiento e insuficiencia de los programas para impulsar la AMI.

La dimensión política toma en cuenta las políticas públicas, el marco legal y la estrategia digital nacional. Como se revisó en el primer capítulo, el coordinador de Estrategia digital nacional de Presidencia de la República, Emilio Calderón Mercado, declaró que, para finales de septiembre de 2024, el 92.2% de la población mexicana tendrá conexión a internet garantizada.

Con esta meta en mente, se dispuso de los receptores satelitales y de la red de fibra óptica propiedad de la Comisión Federal de Electricidad (CFE) para brindar el servicio a todo

⁹² Acorde al Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL, 2022) con información del INEGI, hasta mayo de 2022, la Línea de pobreza por ingresos (LPI) era de \$4,024.62 pesos por persona al mes para la zona urbana y de \$2,866.12 para la rural; mientras que la Línea de pobreza extrema por ingresos (LPEI) de la zona urbana era de \$1,982.35 pesos por persona al mes, y de \$1,523.90 pesos para la rural.

el país (Infobae, 23 de agosto de 2020). Así, para el segundo informe de gobierno del presidente López Obrador, eran 26,789 las localidades conectadas; no obstante, la meta de conectar a todo el país para el año 2021 no se alcanzó, pues, acorde a CFE telecomunicaciones e internet para todos (en adelante CFE TEIT),

“el cierre de la brecha digital requerirá del trabajo conjunto de la iniciativa privada y del Estado debido a la complejidad que representa desplegar infraestructura y habilitar accesos para que las poblaciones más alejadas del país puedan tener internet” (Gutiérrez, 23 de junio de 2022).

Asimismo, durante el LATAM ICT Congress 2022, el director general de CFE TEIT, David Pantoja, afirmó que, además de la cooperación de todas las compañías de telecomunicaciones, se requiere una participación muy activa del Estado, pues es evidente que hay zonas en donde no será rentable para aquellas proveer el servicio (Gutiérrez, 23 de junio de 2022). Esto dificulta la intención del gobierno federal de contribuir a la disminución de la desigualdad a través del uso igualitario y equitativo de las TIC entre los sectores más vulnerables.

Así, además de los puntos de acceso a internet gratuito y servicios de red y banda ancha provistos por CFE TEIT en la CDMX, se cuenta con 13 mil 694 postes C5; mismos que cuentan con conexión a internet inalámbrico con 20 GB de ancho de banda y 2 megas de velocidad de navegación para hasta 70 usuarios de forma simultánea. Sin embargo, a pesar de que en la Alcaldía Coyoacán se cuenta con 906 puntos de acceso vía dichos postes, al momento de la entrevista las asistentes al CASSA desconocían de este programa.

Retomadas de las respuestas a las preguntas correspondientes al concepto “Conocimiento del usuario acerca de la infraestructura”, las 11 entrevistadas declararon no tener conocimiento de que pueden acceder a la conexión WiFi que proveen los postes C5, haciendo hincapié en solo haber visto alguna vez las cámaras de seguridad y/o el botón de pánico con el que cuentan. No obstante, al llegar al apartado del concepto “Intervención de la administración” algunas de ellas compartieron algunos lugares públicos en donde pueden tener acceso a computadoras con conexión a internet de manera gratuita e, incluso, acompañamiento para el desarrollo de competencias digitales.

Si bien los CASSA son espacios de aprendizaje y esparcimiento para la sana convivencia de las personas mayores, cuyo objetivo es propiciar su desarrollo y fortalecimiento de la autonomía, así como la creación de redes de apoyo que mejoren su calidad de vida a partir de sus necesidades; el espíritu de cooperación del círculo de la Alcaldía Coyoacán surgió posterior a la entrada en vigor de las funciones de los servidores de la nación y no cuentan con capacitaciones, talleres o curso alguno.

Con la creación de la Secretaría para el Bienestar, los servidores de la nación son los funcionarios que, a través del trabajo de campo, “ayudan a facilitar, organizar y coordinar a los derechohabientes de los Programas Integrales de Bienestar para que reciban de manera directa y sin intermediarios los apoyos que por derecho les corresponde” (Secretaría del Bienestar, 11 de febrero de 2021, párr. 7); trabajo que, anteriormente realizaban parcialmente las dos ahora facilitadoras del CASSA, Coyoacán.

Previo al confinamiento sanitario para evitar la propagación del COVID-19, ambas facilitadoras, casi 23 años menores que la asistente más joven, tenían entre sus funciones visitar a las personas mayores en sus hogares para saber su estado de salud, conversar con ellos y apoyarles con la incorporación y trámite de la llamada “tarjeta rosa”, misma en donde se depositaba la pensión para las personas mayores de la CDMX; hecho que cambió a partir de septiembre de 2019 cuando el pago migró a la tarjeta del bienestar (Jefatura de Gobierno, 26 de agosto de 2019).

Así, una vez entrados en funciones los servidores de la nación, ambas facilitadoras se dedican principalmente, más no exclusivamente, a “informarles dónde están los módulos del bienestar, en dónde pueden consultar su saldo o, si se les pierde su credencial, dónde tienen que reportarlo” (facilitadora 1); siendo parte de sus responsabilidades formar un grupo que coadyuvara a la creación de redes de apoyo que mejoren su calidad de vida.

Por este motivo, “antes de la pandemia, aquí –aparte de que hacíamos el ejercicio– hacíamos una manualidad y traían un guisado y compartíamos” (facilitadora 1); sin embargo, para cumplir con las medidas de sana distancia y con el uso de cubrebocas, posterior a la pandemia, decidieron cancelar el consumo de alimentos. De igual forma, organizaban excursiones a distintos destinos turísticos dentro y fuera de la CDMX, mismos que, hasta el momento de la entrevista, también habían sido pospuestos hasta nuevo aviso.

Hasta antes de la pandemia, dichas actividades se realizaban cada jueves en un salón de usos múltiples que les prestaba el DIF, mismo que únicamente contaba en su interior con algunas sillas. No obstante, cuando el semáforo de la CDMX cambió a verde, y con la finalidad de reanudar actividades lo antes y más seguro posible, decidieron reunirse cada jueves en un parque, hecho que al paso de las semanas –y a medida que se relajaban las medidas sanitarias– les permitió regresar a las instalaciones del DIF los martes, llegándose así a dos días de actividades a la semana.

Como se revisó en el capítulo 3, las entrevistas se llevaron a cabo en ambas sedes, pudiendo presenciar las actividades de convivencia y activación física y cognitiva implementadas en el DIF y los ejercicios aeróbicos realizados en el parque. No obstante, al no contar con materiales y/o equipos para realizar actividades didácticas, la implementación de cursos y talleres en el círculo no es posible.

A pesar de que las facilitadoras informaron durante la entrevista que el CASSA, Coyoacán, no cuenta con los recursos para impartir cursos para el desarrollo de competencias digitales, al preguntarles a sus asistentes si sabían si dichas actividades existían en el círculo respondieron “no, no me informado”, “no sabría yo decirle”, “no sé” y “no, no me he enterado”; demostrando desinterés por conocer si ésta era una posibilidad. Sin embargo, al llegar al apartado del concepto “Intervención de la administración” algunas de ellas mencionaron algunos lugares públicos en donde ofrecen acceso a computadoras con conexión a internet de manera gratuita, así como acompañamiento para el desarrollo de competencias digitales:

“En el Pocito [...] Está aquí por Santo Domingo. Es un parque [...] Estaba yendo a aprender a utilizar la computadora, la *laptop*, pero fue cuando la pandemia. Creo apenas lo están abriendo y entonces quiero reanudar mis clases [...] También en Taxqueña, que hay una biblioteca [...] La encargada de ahí [refiriéndose a la bibliotecaria] –muy buena gente– me estaba enseñando también”.

- Costurera retirada, 83 años.

“Creo, creo que en una casa de la tercera edad en Coyoacán [...] Ajá. Daban clase de internet en una casita: del centro hacia más adelante. Creo que se llama la calle...”

¡Ay, no sé! Pasando una taquería que se llama “Manolo”, y ahí está la Casa de la cultura”.

- Ama de casa, 77 años.

“Mire: yo estaba por ir a unas clases en la calle de San León y San Gonzalo. Aquí en Santa Úrsula hay una casa que se llama “Casa de la Mujer” y estaban dando clases de computación y pregunté y no necesitaba gran cosa, nada más la inteligencia y las ganas; pero en eso empezó la pandemia [...] Ya no regresé, y a la fecha todavía me da miedo [refiriéndose a contagiarse de COVID-19] [...] Las clases eran gratis. Ahí mismo había computadoras que podía ocupar [...] Había alguien que daba las clases. No sé si era profesor. No tengo ni idea”.

- Auxiliar administrativa pensionada, 75 años.

Como se observa, únicamente tres de las 11 entrevistadas conocen espacios públicos en donde pueden capacitarse para el desarrollo de competencias digitales. Una de ellas ya estaba asistiendo a clase, otra estaba por iniciar y la tercera aseguró no tener intención de ir. Al preguntarles cómo se habían enterado de dichas actividades, todas aseguraron haberlo hecho sin querer, pues fueron a estos lugares a pedir otros informes y se percataron de la posibilidad.

Al preguntarle a la mujer que ya se encontraba inscrita en qué consistía el programa o la dinámica de la clase, respondió:

“[...] la señorita que está ahí –y como van, creo, un Doctor y un licenciado a dar platicas– ahí está con nosotros. Nosotros éramos los más chiquitos [refiriéndose a que, en aquel entonces, ella tenía 81 años] en la biblioteca. Nos ponía a escribir en la computadora, pero de esas grandes. Este... me daba un libro y me enseñó como escribir [transcribir] el libro”.

Al continuar con la entrevista, la mujer de 83 años confirmó que no se le estaba capacitando para la búsqueda de información en internet, sino únicamente para aprender a utilizar el procesador de texto en una computadora de escritorio. Desconoce si esa era la primera parte del programa de estudios y, posteriormente, les enseñarían sobre internet; pero declaró que

la profesora era muy paciente y resolvía todas sus dudas sobre el uso de la *laptop* que recientemente le había regalado su hijo (recordando que su celular es análogo, pero que se comunicaba con sus familiares vía internet a través de la computadora portátil).

De igual forma, el ama de casa de 79 años recordó que, hacía algún tiempo, un profesor que les daba clases de lectoescritura en las instalaciones del DIF los invitó a la escuela en donde laboraba –en la colonia Pedregal de Santa Úrsula. Ahí, la clase se desarrolló de la siguiente manera:

“El maestro [...] nos llevó dos veces, pero él nos dijo ‘miren: muevan este ratoncito’. Muevan esto y ahí les va a salir ‘esto’ y ‘esto’. Nos dio dos clases, que las teníamos que contestar; y las contestamos y yo me saqué 10”.

Al igual que en el caso anterior, la mujer aseguró estar esperando a graduarse de primaria para comenzar a alfabetizarse mediática e informacionalmente. No obstante, no menciona que el programa incluyera un curso sobre el uso de internet, aunque recuerda con claridad que el profesor le dijo que las computadoras de la escuela contaban con conexión a la red.

Por su parte, las 7 mujeres restantes declararon “no haber visto en dónde” o “no haberse metido a ver en dónde les pueden enseñar o algo”; repitiéndose el patrón observado al cuestionarles sobre si es que, en el CASSA, Coyoacán, imparten clases. Esto, sumado a las declaraciones de las tres entrevistadas con conocimiento sobre espacios para su capacitación, confirma que, a pesar de que ninguna buscaba alfabetizarse mediática e informacionalmente, depende del interés que tengan de desarrollar competencias digitales el informarse y, de ser el caso, inscribirse a los cursos disponibles.

De esta forma, se deja ver cómo la estrategia digital nacional para cerrar la brecha digital está representando un reto significativo para el gobierno federal, al igual que la falta de políticas públicas para impulsar la AMI de las mujeres mayores; siendo necesario, además, la implementación de campañas de difusión que informen sobre los servicios ya disponibles.

4.1.3 Dimensión sociocultural: vergüenza, temor, frustración y edadismo.

Entender los motivos por los que las asistentes al CASSA, Coyoacán, se interesan –o no– en hacer uso de las TIC, está asociado con la dimensión sociocultural; misma que, además de

observar los imaginarios simbólicos construidos por la sociedad alrededor de la tecnología, considera también las experiencias durante su adopción, vinculándola con patrones de pensamiento y actitudes frente a diferentes dispositivos digitales. Para ello, es necesario retomar las respuestas dadas a algunas de las preguntas de las categorías “Creencias de facilidad de uso”, “Creencias de utilidad de uso”, “Actitudes”, “Intenciones de uso” y “Frecuencia de uso”, que, además de brindar información sobre la brecha digital que enfrentan, contribuyen a identificar emociones que dan testimonio de la manera en que las entrevistadas experimentan su interacción tanto con sus dispositivos digitales como con internet y diferentes *apps*.

A pesar de no ser una pregunta contemplada en la guía de entrevista, la mayoría de las mujeres catalogaron el uso de internet como bueno o malo. Este hecho ayuda a develar los patrones de pensamiento de las asistentes. Así, tres de ellas dijeron que su uso es bueno, mientras que una opina que es malo y otras seis que depende del uso que se le dé o de la edad del usuario. Por su parte, solamente una no se mencionó al respecto.

Desde afirmaciones sencillas como “es bueno, porque aprende uno varias cosas”, hasta otras más complejas que sugieren que “está bien mientras no esté dando lata” (refiriéndose a cuando el dispositivo se desconfigura o se pierde la conexión a internet), las mujeres de 69; 74 y 80 años están conscientes de que

[...] el mundo va a grandes pasos –y sobre todo en esa área, ¿no?– y, entonces, [...] si nosotros nos quedamos sin aprender, pues vamos a estar ignorantes a todas aquellas novedades que vienen de día a día [...]

- Contadora jubilada, 69 años.

En cuanto al ama de casa de 79 años que considera que el uso de internet es malo, sus motivos están relacionados con las afectaciones que, cree, pueden sufrir los “chamaquillos”, pues, asegura,

“se hacen como muy adictos y ya no sueltan [...] y siento que les afecta su cerebro [...] se enajenan [...] incluso tengo un sobrino que sí se afectó. Lo tuvieron que llevar al neurólogo y al psiquiatra y al ‘no sé qué’ [...] yo pienso que es por eso, porque

desde chiquito le daban la computadora y sí como que su mente... y es muy inteligente y sin estudiar –ni nada–, aprendió a tocar guitarra, aprendió a tocar piano... pero como que se enseñó a no seguir reglas [...] dejó la escuela y todo porque él se sentía que todo lo sabía, más que los maestros. Todos los maestros eran unos tontos. Yo pienso que eso fue lo que lo afectó. No sé, ¿verdad?”.

Así, por las características que describe, el aburrimiento escolar que fácilmente podrían justificarse en el posible alto coeficiente intelectual (García, 29 de octubre de 2018) de su sobrino, se convirtió en una problemática que, supuestamente, se desarrolló a raíz de la interacción con dispositivos digitales a temprana edad.

Dicho pensamiento coincide con el de aquellos que claman que los videojuegos hacen violentos a los niños; aseveración que, acorde una investigación realizada en 2019 por el Instituto de Internet de Oxford, Universidad de Oxford, es incorrecta, pues el comportamiento agresivo de los adolescentes y la cantidad de tiempo que pasan jugando videojuegos con contenidos violentos no está relacionado (Peña, 10 de enero de 2020).

Por último, opiniones más neutrales fueron expresadas, en donde, nuevamente, la principal preocupación es por los infantes, seguida por el supuesto enajenamiento que los dispositivos digitales generan en las personas y finalizando con el sentimiento de inseguridad que les generan los posibles actos maliciosos que se llegan a dar en internet:

“Pues es bueno y es malo, porque luego dicen que salen cosas que no pueden ver, por ejemplo, los niños [...] No sé yo si sea verdad o no, porque no lo he comprobado, pero sí salen cosas deshonestas”.

- Comerciante pensionada, 81 años.

En el ejemplo anterior podemos observar tanto la preocupación por el bienestar de los menores como las afirmaciones que las mujeres toman como verídicas debido a que lo han escuchado de terceras personas, llegando incluso a aseverar que “sí salen cosas deshonestas”:

“[...] pues que luego entra gente mala, gente que no tienen ningún escrúpulo y por eso no me interesa [...]”

- Ama de casa, 79 años.

“Hay cosas buenas en internet como hay cosas malas, en el sentido de que, por decir, si yo me metiera y a mí me escribe alguien, y me dice ‘pues quiero verte’, pues qué onda. ¿Para qué me quieres ver si no me conoces? Entonces y eso está pasando con los niños, con las señoritas, los adolescentes: que conocen a cualquier persona –como decimos vulgarmente– ‘les lavan el coco’, se ven y las quieren para ‘otras cosas’ nada más”.

- Auxiliar administrativa pensionada, 75 años.

En lo que respecta a la enajenación que perciben de las entrevistadas, encontramos declaraciones como:

“Porque encuentra uno muchas cosas que le pueden servir a uno. Bueno, eso ya depende, porque hay muchos que abusan [...] que ya no salen, andan hasta en la calle –o están comiendo– y andan con el celular. ¡Ya es mucho!”

- Cajera pensionada, 80 años.

“Para la juventud está bien, para los niños no [...] porque les quita mucha convivencia con todos [...] porque nada más quieren estar con la computadora, con la tableta [...] para los niños sí no me gustaría, porque ellos tienen que aprender más que meterse al internet”.

- Contadora jubilada, 68 años.

En ambos ejemplos se observa la percepción de que el realizar constantemente actividades relacionadas con dispositivos digitales es considerado como un aspecto negativo resultado del uso prolongado de la tecnología que, en algunos casos, es visto como una mala implementación del tiempo:

“No, porque le digo que me gusta más estar activa, así como haciendo manualidades, que estar así, así mucho [...] a veces me hablan por teléfono y contesto, y ‘sí, sí’, pero

no soy de contestar. Tengo muchos contactos y todo, pero no tengo [soy] mucho de estarles llamando, por lo mismo que no, no se me hace bien estar perdiendo mucho el tiempo”.

- Auxiliar administrativa pensionada, 75 años.

En cuanto a la facilidad de uso, a pesar de que solamente cuatro de las asistentes al CASSA, Coyoacán, utilizan explícitamente la palabra “difícil”, se observó que las 11 participantes encuentran una correlación entre lo sencillo en su uso y el conocimiento para poder hacerlo:

“Yo digo que sí, si hubiera quien me explicara [...] pero todavía no le agarré mucho, bien, cómo es, porque no sé todavía bien. Entonces, todo eso, de verdad que nos hace mucha falta a nosotros [...] Yo creo que es fácil con un poquito más de práctica”.

- Costurera retirada, 83 años.

“Pues si es fácil, pero luego que le mueven en un lado, en otro; le pican, digo pues para uno le cuesta más trabajo aprenderse todo [...] Entonces no tiene uno tanta memoria como para aprender rápido. Luego me dice mi hija es que no pones atención, porque te acabo de decir y tienes que hacerlo, pero como no lo hago del diario, pues se me olvida, pero luego le ando intentando buscar, recuerdo pues le pico aquí y le pico acá y trato de buscarle [...]”

- Comerciante pensionada, 81 años.

“[...] le digo que no. No me interesa. O sea, se me hace muy complicado [...] le digo que me han enseñado, el esposo de mi nieta me ha enseñado, le digo, no es que yo soy cabeza dura [ríe nerviosa]”.

- Ama de casa, 79 años.

“Si, porque le digo, no tengo mucha concentración y este, me desespero... ‘mamá que pícale acá’, ‘que muévele allá, ahí’. No, no, no [dice con fastidio] [...] ‘pero mamá si ya te expliqué. Sí, pero ya se me olvidó’ [...] No creo que lo pierda [el tiempo], pero se me hace muy difícil”.

- Ama de casa, 77 años.

Como se revisó anteriormente, en el caso de las personas mayores que han vencido la brecha de acceso, como es el caso de las entrevistadas, la falta de competencias digitales es la principal barrera por sortear para vencer la brecha digital (Hargittai, 2002; DiMaggio et al., 2001). Como se observa en los párrafos anteriores, las mujeres expresan que, a medida que adquieren práctica, el uso de las TIC se les va facilitando. Esto confirma, como lo advertían Schreuers et al. (2017), que las personas deben mantener una constante exposición a las TIC para obtener la experiencia suficiente como para manejarlas con destreza.

Ya sea a través de afirmaciones como “yo creo que es fácil con un poquito más de práctica” o “pero como no lo hago del diario, pues se me olvida”, las entrevistadas demuestran que han desarrollado –o se sienten seguras de poder llegar a desarrollar– competencias digitales a medida que tengan mayor exposición a dispositivos digitales y/o *apps*:

“WhatsApp es fácil [porque] pues, porque como que ya conozco más el WhatsApp. Con ese empecé y ya”.

- Ama de casa, 80 años.

“Pues para mi es difícil, porque nada más lo poquito que le aprendí es lo que sé; pero tengo que estarles preguntado a ellos [refiriéndose a sus hijos], cuando están allí, este, cómo le hago para hacer alguna cosa o alguna cosa que no le entiendo ellos me dicen, pero –como tengo mente de “chorlito”– se me olvida”.

- Profesional de la belleza retirada, 74 años.

Llegado este momento, debe prestarse particular atención a la percepción de las mujeres hacia sí mismas. Comentarios como “le digo, no es que yo soy cabeza dura [ríe nerviosa]” y “alguna cosa que no le entiendo ellos me dicen, pero –como tengo mente de “chorlito”– se me olvida”, no solo denotan el edadismo autodirigido del que son víctimas; sino que el uso de expresiones como “cabeza dura” o “mente de chorlito” demuestran que, en efecto, el uso de las TIC les requiere un esfuerzo cognitivo mayor que el de las actividades básicas de la

vida diaria (ABVD); siendo el sesgo cultural y la mayor interacción con el entorno, así como la función más compleja que requieren la realización de actividades de ocio o religiosas, entre otras, lo que las incluyen en las actividades instrumentales y avanzadas de la vida diaria (AIVD / AAVD) (Romero, 2007; Trigás-Ferrín et al., 2011).

Comprender la procedencia de dichas autopercepciones edadistas requiere considerar los cambios físicos y cognitivos propios del proceso de envejecimiento, pues las personas mayores presentan dificultades para desempeñar actividades que involucran la memoria a corto plazo y de trabajo (Brown y Park, 2003): “[a] uno le cuesta más trabajo aprenderse todo [...] no tiene una tanta memoria como para aprender rápido” (comerciante pensionada, 81 años).

De igual forma, analizar la posibilidad de uso constante de dispositivos con conexión a internet por parte de las asistentes al CASSA, Coyoacán, requiere contemplar los cambios físicos que impiden que puedan interactuar con las TIC de forma intuitiva y responsiva. En el caso de las entrevistadas, únicamente una expresó tener debilidad visual multifactorial, misma que podría derivar, como señala Schieber (2003), en dificultad para percibir el nivel de iluminación de las pantallas:

“[...] de cerca veo bien [...] lo que me falla es a metros de distancia [...] pero es la vista lo que me está... como que se me está yendo. Ya fui al oftalmólogo, pero dice que es de adentro del ojo, no es de la miopía que yo tengo...”

- Profesional de la belleza retirada, 79 años.

Asimismo, adquirir práctica en el uso de las TIC es una tarea compleja para las participantes, pues, a pesar de que todas ellas cohabitan con personas de menor edad, en muchos casos la poca paciencia que sus familiares les demuestran abona a la percepción de dificultad para la realización de las tareas de su interés:

“[...] yo creo, sabe qué, a la falta de ayuda que muchas veces quisiéramos tener. Bueno yo, por ejemplo, de mi edad, las de mi edad, siento yo que nos falta mucho por aprender, pero siento yo que las generaciones que vienen no tienen esa paciencia para decir ‘mira esto es así, esto es así’. O sea, como con palitos quisiera yo que me

enseñaran, pero pues no, no, no. [...] Sí, sí, sí: sí me frustró, pero al mismo tiempo digo ‘pues voy a ver cómo nos ayudamos las tres’ –porque las tres estamos igual, eh... [refiriéndose a sus hermanas mayores] Mire, pienso que es, más bien, poner mucho de mi parte, y estar al pendiente cuando den clases de estas actividades para nosotros, este, de la tercera edad [...] y poder asistir, porque si yo entro a las clases de jóvenes ellos ‘rápido’ [frota su dedo índice y medio con el pulgar] [refiriéndose a su aprendizaje] y se siente uno mal. Mejor con los de nuestra edad, que todos estamos neófitos en la materia; y así ya le vamos anotando y nos van teniendo la paciencia, porque –como ejemplo– sí estamos todos ya grandes y ellas, pues, nos tienen paciencia [señala a las facilitadoras del CASSA, Coyoacán]. [Los jóvenes] son muy rápidos y lo dejan a uno atrás, como no voltean a ver, este, las necesidades de uno. Eso es lo que yo veo con mis sobrinos [...] No, no, no, ellos en su vida diaria de que ‘se metieron en quién sabe qué’, y ellos mismos comentan, pero ellos. O sea, no nos hacen participes a nosotros de eso... No”.

- Secretaria ejecutiva pensionada, 69 años.

El extracto anterior representa el sentir de las entrevistadas, pues las 11 de ellas coinciden en que su experiencia de adopción social de las TIC es frustrante e, incluso, algunas indican que las hace sentir “mal”. Así, por ejemplo, en la categoría “Actitudes” se les preguntó cómo se sentirían si tuvieran que usar internet para todas sus actividades diarias. Una de las respuestas fue:

“Pues me sentiría mal, porque tendría que echarle muchas ganas para aprender. No habría de otra. Con eso de que la tecnología está al 100%, digamos, ya ve que en el metro dicen que ya no con boleto... ‘ya no va a pagar boleto’, ya entra el cuadrito este [refiriéndose a un código QR], y tenemos que enseñarnos a usar la máquina también”.⁹³

⁹³ Acorde a Vargas (11 de noviembre de 2021), a partir de noviembre de 2021, el Sistema de Transporte Colectivo (STC) Metro comenzó el cobro a través de tarjeta bancarias y de la *app* CoDi, tras el inicio de la prueba piloto para sustituir el boleto magnético por códigos QR.

Por su parte, la falta de ayuda –y de paciencia– por parte de sus familiares de menor edad, puede explicarse gracias al “aprendizaje intergeneracional”, mismo en el que, como advierten Tambaum & Normak (2018), las interacciones no están siendo beneficiosas para las entrevistadas, pues el hecho de que una persona más joven tenga experiencia en el uso de las TIC no implica que tenga las destrezas suficientes para transmitir el conocimiento; o que, de no hacerlo de forma voluntaria, generen una relación “tierna y hostil” que refuerce el estereotipo de que las personas mayores son incapaces (Azevedo y Ponte, 2020):

“Me dice mi hija ‘mamá, qué: ¿lo tiraste o lo regalaste? ¿O qué? ... ¿qué le hiciste?’; y le digo ‘pues se descompuso y, como ya no servía, ¡que lo tiro!’ ... ‘¡Mamá!’ [sube la voz en señal de disgusto].

- Ama de casa, 77 años.

De igual forma, en algunos casos, el “sentirse mal” proviene del miedo a descomponer los dispositivos, mismo que Schreuers et al. (2017) atribuyen al aspecto socioemocional derivado de la falta de competencias digitales:

“[refiriéndose al uso del celular] pues mis hijas... ¡ay, yo estaba enojada! ... pues porque no me gusta [...] porque tiene que estar uno ahí picando, una; otra, de que no sé usarlo, porque si le apachurro ‘aquí’ se vaya a descomponer, si le apachurro ‘aquí’ no [...] si se descompone pues me siento mal”.

- Ama de casa, 80 años.

A pesar de esta generalidad, también se observó un caso en el que el aprendizaje intergeneracional, dado entre la entrevistada y su hijo de 39 años, generó la seguridad necesaria para que hiciera uso de su celular inteligente:

“Mi hijo me enseñó. Sí: se me hace fácil. Nada más ando buscando, pongo las... no sé cómo se llaman... todas las... este... ¿son aplicaciones? Las figuritas... Y de ahí busco: que ando viendo ‘que la hora’, uso para multiplicar, dividir. Si no sé para qué sirve ya ahí le ando moviendo [...] porque mi hijo dice: ‘Muévele. Solo así vas a

aprender. Si lo descompones, lo puedes arreglar’, dice [...] Hay mucha música de Chiapas [...] y ahí le busco también. Luego ahí alcancé a ver que había para hacer ejercicios de la tercera edad: ¡pues, órale, en la casa!”.

- Cajera pensionada, 80 años.

Asimismo, se identificaron casos en los que las entrevistadas aceptaron sentir vergüenza de que sus familiares, al tener menor edad que ellas, sean quienes les enseñen o apoyen en el manejo de sus dispositivos digitales:

“Me impacienta. Sí retengo las cosas –porque si las puedo retener–, el problema es que digo ‘ay no, hasta vergüenza me va a dar que soy más grande que ellos y que ellos me enseñen a mí’. A lo mejor por eso no [les pido ayuda]”.

- Auxiliar administrativa pensionada, 75 años.

“[...] mire el niño, mi nieto, de cuatro años, ya bien que le cambia y se busca sus juegos y todo; y me da vergüenza, pero no [le pido ayuda]”.

- Ama de casa, 77 años.

Ambas declaraciones dejan ver cómo, a pesar de contar con familiares a quienes recurrir para solicitar ayuda para el desarrollo de competencias digitales, algunas de las participantes optan por no dirigirse a ellos debido a que, consideran, es motivo de vergüenza ser mayores que ellos y ser analfabetas.

Esto se da debido a que, como advierten Osoian (2014) y Tambaum y Normak (2018), tradicionalmente la enseñanza intergeneracional situaba a la persona mayor como principal fuente de conocimientos para la alfabetización de generaciones más jóvenes, hecho que cambió con la integración de las TIC en la cotidianidad, pues ahora son éstos quienes introducen a sus mayores a la AMI.

Así, al depender de la voluntad de las asistentes al CASSA, Coyoacán, vencer los diversos prejuicios que les evitan interactuar con las TIC, de esto puede concluirse que la agencia humana es fundamental para que, como advierten Berker et al. (2006), las entrevistadas acepten e incluyan el uso de tecnología en su cotidianidad; llevándolas, incluso,

a desarrollar competencias digitales que, de manera autónoma e independiente, les ayuden a realizar sus AVD.

No obstante, al no haber interactuado a una edad más temprana con las TIC, la mayoría de las mujeres se demuestran aprensivas, incluso nerviosas y/o preocupadas, por su uso, ya que no cuentan con competencias digitales que les permitan interactuar con ellas en el presente. Así, al aspecto socioemocional se le suma el cognitivo, pues el temor a no saber cómo reaccionar ante un escenario inesperado al momento de hacer uso de un dispositivo las lleva a preferir no utilizarlo.

Caso contrario, la secretaria ejecutiva pensionada de 69 años, quien interactuó con distintas tecnologías a lo largo de su vida profesional, declaró que “cuando uno inicia todo es complicado”, sin embargo, la necesidad de desarrollar su trabajo acorde a las exigencias de su puesto la llevaron a aprender solo a hacer uso de diversos dispositivos –tanto análogos como digitales:

“Sí, claro. La estuve utilizando desde como 2008, cuando se iniciaba en aquellas computadoras [...] En la Asamblea de representantes, lo que ahora es Cámara de diputados local de la Ciudad [de México] ahí fue donde inicié con la computadora [...] Eh... Me dije: ‘bueno, el teclado es igual que la máquina de escribir’ –y yo inicié con la máquina de escribir, con la mecánica–, entonces me dije: ‘Bueno, sí es más o menos igual. Se asemeja’. Así fue como tuve que aprenderle y recuerdo que iba el técnico ahí a la Asamblea y nos decía, a *grosso modo*, cómo y tuve que aprenderle porque mi jefe era muy dado a hacer las tarjetas [informativas] para cuando entraba a sesión. La información la llevaba así, entonces tenía yo que imprimir, pero la tenía que yo... ¿cómo se dice? ... formatear la tarjeta en la impresora, para que entonces saliera. Entonces todo eso lo fui aprendiendo conforme a la práctica [...] Correo electrónico lo inicié a usar desde 2012 que llegué al despacho donde estuve mucho tiempo ya para pensionarme. Nada más eso, el escáner –que la computadora tenía el escáner–, entonces, desde ahí ya mandábamos el PDF. Nada más [...] Me costó trabajo acomodarme al celular [adquirido en 2015]. Me costaba sobre todo las llamadas y mis sobrinos son como de ‘metete aquí, mete acá’ y yo ‘no: voy a ocuparlo solo para llamadas’ y así le estuve haciendo y ya estuve aprendiendo... estuve

aprendiendo y, en 2016, era bien importante traer siempre el teléfono, porque me mandaba mensajes el jefe, ¿verdad? De que ‘le encargo esto y le encargo lo otro’, por medio de WhatsApp. Entonces tenía que estar yo a la mano con el teléfono para ver si me había mandado mensaje. Desde 2016 y bueno, así se acomodó él: mandarme las cosas pendientes por WhatsApp [...] Tuve que ser yo sola [refiriéndose a la manera en que aprendió], porque todos me decían ‘pícale aquí, pícale acá’, y yo no entendía. Entonces tuve que hacerlo yo sola. [...] Sé que fue un poquito más difícil, pero sí: sí lo aprendí. No, no: cuando uno inicia, todo es complicado, porque todos los teclados son diferentes, y entonces uno dice ‘¿por dónde?, ¿por dónde?’ [mueve la cabeza en señal de búsqueda] Es como con las computadoras, ¿no? Entonces, las computadoras tienen un teclado diferente, entonces ahí es que se complicaba un poco [...] El teléfono trae más aplicaciones que la computadora. Bueno, para mí trae más complicaciones [...] y eso sí se me complica y hasta la fecha”.

Como se puede apreciar en el ejemplo anterior, la entrevistada tuvo su primer acercamiento con las computadoras hacía 13 años, cuando tenía 56 años. No obstante, declaró que el primer avance tecnológico que utilizó fue la máquina de escribir mecánica. Gracias a este evento es que encontró similitud entre su teclado y el de la computadora.

A pesar de que se le pidió indicar los años entre los que se desempeñó trabajando con la máquina de escribir, la participante presentó problemas para recordar temporalidades exactas, motivo por el que, acorde al curso de vida, no es posible identificar el lapso enmarcado por una transición de eventos de vida específicos; sin embargo, quedó asentado sucedió durante la adultez.

En lo que respecta a los recursos, creencias y experiencias con los que contaba para resolver la situación en la que su jefe le pedía entregarle tarjetas informativas impresas, la entrevistada contaba con hardware (computadora e impresora) y software (procesador de texto), así como con el apoyo de un técnico que le versaba en su uso. En cuanto a sus creencias, considera que la computadora era similar o se asemejaba a la máquina de escribir, lo cual le permitió interactuar con el ordenador confiadamente. Por último, la experiencia en el uso de la máquina de escribir facilitó la migración y adopción de nueva tecnología.

En cuanto al uso de sitios web, menciona haber experimentado una transición en su curso de vida al cambiar de trabajo a un despacho cuatro años después, en donde le pedían hacer uso del correo electrónico, así como del escáner y, con él, el manejo de documentos en PDF.⁹⁴

Caso contrario es el del celular inteligente, pues, en un inicio, le costó trabajo “acomodarse” a él. Mencionó recordar el particular trabajo que le representó hacer llamadas. Para ese entonces ya contaba con el apoyo de sus sobrinos con quienes cohabita, gemelos de 39 años al 2021, 34 años en aquel entonces. No obstante, al no sentir suficiente el apoyo que recibía de su parte, se limitó a utilizarlo para hacer llamadas, actividad que aprendió a realizar por sí sola.

De igual forma, en el año 2016, enfrentó una nueva transición, pues su jefe decidió comunicarse con ella a través de WhatsApp; hecho que la impulsó a desarrollar una nueva competencia digital. De nueva cuenta, aprendió con el poco apoyo que le brindaron sus sobrinos y con el conocimiento previo adquirido por la constante exposición e interacción con otros dispositivos a lo largo de su curso de vida; ampliando con ello su burbuja de habilidades digitales.

Al respecto, nuevamente, comparó el teclado de la computadora con el del celular, pero esta vez, a diferencia de la máquina de escribir, le parece que son distintos, motivo por el que, declaró, “fue un poquito más difícil, pero sí: sí lo aprendí”. Asimismo, encontró diferencia entre el número de *apps* que tiene la computadora con respecto al celular, por lo que, hasta la fecha, se le complica el uso de este último.

Cabe señalar que la entrevistada tiene una hija, misma que está casada y tiene un hijo, no obstante, la participante no le pide ayuda para aprender a utilizar las TIC debido a que “la verdad, siempre está ocupada” debido a que trabaja en la Secretaría de Educación Pública (SEP) y, al llegar por la tarde, atiende las necesidades de su hijo, diagnosticado con trastorno del espectro autista; motivo por el que, asegura, “luego cuando bajo y quiero pedirle algo, pues la veo ocupada”.

⁹⁴ El formato de documento portátil (PDF, por sus siglas en inglés) sirve para presentar e intercambiar documentos de manera fiable, independientemente del software, el hardware o el sistema operativo. De igual forma, el PDF es un estándar abierto, reconocido por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO). Este tipo de documentos pueden contener vínculos y botones, campos de formulario, audio, vídeo y lógica empresarial (Adobe, 2022).

La unión entre las transiciones de su vida y las de su hija ha llevado no únicamente a que no pueda recurrir a ella para el desarrollo de competencias digitales de manera informal, sino a que, incluso, se descapitalice económicamente, pues utiliza su Pensión del bienestar para apoyarla, “porque, aunque le dan un poco de ayuda, lo tienen en escuela de paga [refiriéndose al nieto] [y] todo el tiempo está en terapias de paga”.

Así, entre los imaginarios simbólicos construidos por las entrevistadas sobre la tecnología, se puede observar que la asocian con la dificultad que les representa desarrollar competencias digitales para su uso. De igual forma, se observa que las experiencias durante su adopción han sido complejas, pues palabras como frustración o enojo, denotan su sentir al momento de interactuar con ellas. Por su parte, sus patrones de pensamiento y actitudes frente a los dispositivos digitales evidencian que, a pesar de reconocer su utilidad, se inclinan por considerarlos un mal necesario, pues el daño y la enajenación que –consideran– generan en los usuarios no justifican su constante uso. De igual forma, debe tenerse en cuenta la idea de que ellas, por el solo hecho de ser personas mayores, son “cabezas duras”; demostrando así el prejuicio que las lleva a creer que son incapaces de aprender debido a su edad.

4.1.4 Dimensión cognitiva: paciencia, clases presenciales y repaso constante como pilares de la AMI.

Como se mencionó anteriormente, para que las participantes en esta investigación puedan desarrollar competencias no solo para acceder y encontrar información relevante en internet, si no, además, para evaluarla con pensamiento crítico, es necesaria la constante interacción con las TIC.

Resultado del análisis de la dimensión sociocultural, se conoce que las asistentes al CASSA, Coyoacán, tienen un conocimiento limitado de los usos que pueden darle a los dispositivos digitales y *apps* que utilizan con mayor frecuencia; motivo por el que no es posible afirmar que se han alfabetizado mediática e informacionalmente.

Si bien algunas de ellas han desarrollado competencias digitales que les facilitan la realización de algunas de sus AVD, todas ellas expresan únicamente realizar las tareas para las que se sienten capacitadas, cómodas y en las que confían. Así, además de demostrar una brecha digital de uso, también confirman actuar dentro de una burbuja de habilidades

digitales (Schreuers et al., 2017), complejizando la adquisición de práctica en el manejo de la tecnología y, con ello, experiencia derivada de la constante interacción con las TIC.

Así, es necesario observar con detenimiento los motivos que han llevado a las entrevistadas a no usar su agencia para interactuar con las TIC. Si bien tres de ellas no cuentan con un dispositivo propio para navegar por internet, una estaba por adquirirlo y dos, además de la oferta de sus hijos de obsequiarles uno, cuentan con otros dispositivos digitales en casa de los que podrían hacer uso.

Como se revisó, el aspecto socioemocional se vincula con el cognitivo, ocasionando que la falta de competencias digitales les genere ansiedad al no saber a qué escenarios podrían enfrentarse y, más aún, cómo resolverlos. Sumado a esto, la socialización a la inversa –o aprendizaje intergeneracional–, lejos de brindarles certeza, profundiza ideas edadistas en las que excusan el pensamiento de que son incapaces de hacer uso de las TIC debido a la presunta pérdida de capacidades que socialmente se relaciona a la edad.

A pesar de ello, tres de las 11 mujeres declararon hacer uso de *apps* para llevar a cabo AVD como realizar movimientos bancarios, informarse, tomar clases y sacar plantillas para manualidades. Asimismo, al preguntarles por el nombre de las *apps* a través de las cuales realiza estas actividades, solamente una fue capaz de recordarlo; el resto se limitó a describir sus logotipos o características (video, fotografías, etc.), hecho que se registró a detalle en el diario de campo.

Al analizar dicha información, se observó un aspecto interesante, pues, si bien consideran inadecuada la manera en que sus familiares les apoyaban para aprender a usar las TIC, muchas de las entrevistadas, a pesar de haber declarado no conocer *apps* e, incluso, presentar problemas para recordar el nombre de aquellas que utilizan, demostraron que la interacción cotidiana con sus familiares de menor edad las mantiene actualizadas con respecto a éstas:

“Creo que no me afecta, porque me da, este, inconformidad que se meten en el celular. Yo les entiendo que es muy bueno y que es muy positivo... y creo que Facebook – que ya se llama Meta– y todo eso [...]”.

- Ama de casa, 77 años.

“Por ejemplo, yo veo que dicen ellos que el ‘Instagram’, que el ‘no sé qué’. Por ejemplo, a veces les digo ‘oigan ustedes pídanme el tóner’, porque ellos entran a Mercado libre muy accesiblemente y a mí eso me cuesta. Entonces se los pido a ellos [...] No, no, no: ellos en su vida diaria de que se metieron en ‘quién sabe qué’, y ellos mismos comentan, pero ellos. O sea, no nos hacen partícipes a nosotros de eso. No”.

- Secretaria ejecutiva pensionada, 69 años.

A pesar de que consideran que la forma en que son orientadas por sus familiares no es la idónea, la convivencia intergeneracional diaria demuestra incidir positivamente en el conocimiento que las entrevistadas tienen sobre el entorno digital, pues escuchan en sus conversaciones las plataformas que más se usan y las actividades que se realizan en ellas.

Así, los parientes de quienes reciben instrucción van desde los 15 hasta los 64 años, siendo la media los 38 años, con una moda de 30 años; las edades más jóvenes son los 15; 17; 19 y 20 años, mientras que las mayores 52; 56; 57 y 64 años.

Al ser dos personas quienes tienen 56 años, se presentan tres familiares con edades cercanas a la reconocida por la Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores (LDPAM) para ser considerados como tal; sin embargo, hay una –mujer, por cierto– que alcanza la edad establecida por dicha ley:

“Bueno, una de ellas es muy buena para la comunicación, quién sabe cómo le hace; y la mamá de los gemelos, mi hermana la otra, pues ahí medio se defiende más, yo soy la neófito en eso”.

- Secretaria ejecutiva pensionada, 69 años.

Este caso resulta interesante, pues “la mamá de los gemelos”, a quien se refiere como quien “ahí medio se defiende más”, tiene 62 años; mientras que la que es “muy buena para la comunicación” tiene 64 años. Ninguna de las dos asiste al CASSA, Coyoacán, por lo que no fue posible entrevistarlas, pero resulta importante resaltar que, a pesar de contar con dos sobrinos de 39 años, la entrevistada declara preferir acudir a su hermana de 64 años por ayuda debido a que “le va teniendo paciencia”.

Así, a pesar de no ser nativa digital, es preferible la ayuda de la mujer de 64 años debido a que cuenta con virtudes valoradas por la participante para poder desarrollar competencias digitales. Por este motivo, se considera necesario analizar a continuación la respuesta a la última pregunta de la categoría “Intervención de la administración”: ¿a usted cómo le gustaría aprender a usar internet o aparatos que se conecten a internet?, ¿por qué de esta forma?

Al ser una pregunta abierta, las respuestas variaron entre una participante y otra. Sin embargo, llama la atención que algunas de ellas coincidieron en la descripción del método que consideran ideal para aprender a utilizar las TIC. Así, el 54.5% de las entrevistadas identificaron las clases presenciales como el formato ideal, esto se debe a que “es más directo” (cajera pensionada, 80 años):

“Pues porque uno puede hacerle preguntas en ese momento ‘¿esto para qué es?’ o ‘¿por qué?’ Entonces en la computadora –por línea– yo digo que no es lo mismo, ¿no?”

- Comerciante pensionada, 81 años

“A mí me gustaría más presencial, pues porque es más comunicación con el ser humano”.

- Contadora jubilada, 68 años.

Sumado a esto, una de las participantes hizo referencia a los retos que la discapacidad visual le presenta al momento de interactuar con la tecnología, pues, al incomodarle el reflejo de la luz en la pantalla de su celular, le significa mayor esfuerzo hacer uso de dispositivos electrónicos que realizar sus AVD de manera presencial:

“O sea, creo que sería mejor ser presencial [...], porque como con el teléfono me tengo que poner los anteojos y luego me tengo que poner en un lugar que no me dé el sol –para que no me deslumbre–, y así pues traigo los anteojos, pero veo el maestro”.

- Secretaria ejecutiva pensionada, 69 años.

Ahora bien, el 27.7% de las mujeres mencionaron la importancia de contar con un profesor que guíe la clase. De ellas, el 66.6% mencionaron la paciencia como la principal virtud que debe de tener, mientras que el 33.3% se inclinaron por la amabilidad. Esto hace sentido, pues ambas características estuvieron ausentes al cuestionarles sobre el aprendizaje intergeneracional.

Así, estas dos características están relacionadas con los cambios cognitivos revisados en la dimensión sociocultural, así como con la infantilización del que las personas mayores son víctimas debido a ellos:

“Con alguien que le tenga a uno paciencia, porque ya a uno se le van poquito las ideas”.

- Costurera retirada, 83 años.

“Pues ser amable, porque habemos muchas que no entendemos a la primera, tiene que estarnos repitiendo.”

- Ama de casa, 80 años.

“Pues que fuera amable, que fuera paciente, pues porque ya con nosotros, pues ya, era a lo mejor para desesperarse [...] Porque nosotros ya volvemos como a ser niños, y ya vez que luego no los aguatan ya las maestras [...]”.

- Profesional de la belleza, 79 años.

Asimismo, la solicitud de tener un profesor que les enseñe a usar las TIC se relaciona con la percepción de las entrevistadas de que, al tener sus familiares que atender distintas actividades durante el día, solicitarles ayuda para aprender o resolver cuestiones relacionadas con la tecnología será motivo de molestia:

“Porque así [refiriéndose a desarrollar competencias digitales], ya no tengo que estar molestando. Bueno, yo siento, verdad –que las molesto–, pero no. Ellas mismas me han dicho ‘no es molestia mamá’ [...]”.

- Ama de casa, 80 años

“Porque él [refiriéndose a su hijo] luego anda haciendo otras cosas y yo voy a molestarlo, y sí me las hace, pero yo veo como que luego no está bien que lo ande molestando tanto”.

- Profesional de la belleza retirada, 74 años.

Así, las participantes declararon estar dispuestas a alfabetizarse mediática e informacionalmente si es que llegaran a contar con un docente capacitado –tercera cualidad– que les dedique el tiempo necesario para explicarles hasta que hayan desarrollado la competencia digital de su interés.

Asimismo, resulta interesante que 9 de las entrevistadas mencionaron “juventud” como la cuarta y última característica de esta persona hipotética; lo cual llama la atención debido a que, anteriormente, declararon sentirse avergonzadas de que sus familiares de menor edad tuvieran más conocimiento sobre dispositivos digitales que ellas. Esto puede estar relacionado al pensamiento de que el habilidoso uso de las TIC está vinculado a los nativos digitales (Prensky, 2001).

En lo que respecta al método de enseñanza, las participantes hicieron referencia a que la clase fuera “muy clarita” (ama de casa, 77 años), así como que el aprendizaje se retomara

“desde el principio: ‘préndela’, ‘apágala’, ‘si te equivocas vete aquí’, ‘vete allá’. O sea, desde el principio [...] ‘este ícono te va a servir para esto’, ‘esto te sirve para esto’ y ‘este te sirve para muchas cosas’.

- Contadora pensionada, 68 años.

De igual forma, es importante para ellas conocer desde un principio el método que el docente implementará, así como los motivos por los que la forma elegida es la ideal para el desarrollo de sus competencias digitales:

“Yo creo que necesitaba yo primero que a mí el profesor [...] que le preguntara yo cuál sería el método para que aprendiéramos nosotros, porque me supongo hay varios métodos y a lo mejor unos son más complicados, otros menos [...] como cuando nos

enseñan en la escuela las primeras letras [...], porque si me voy a meter a algo complicado, pues no”.

- Auxiliar administrativa pensionada, 77 años.

Estos comentarios resultan enriquecedores para el conocimiento de cómo es que las mujeres mayores desean alfabetizarse mediática e informacionalmente, pues no solo declaran que esperan que sea de la forma más sencilla, sino que hacen la comparación con la manera en cómo las enseñaron en la escuela –lo cual hace sentido con su deseo de asistir de manera presencial–, llevándolas a ejemplificar con el caso de los íconos de las *apps*:

“Para saber, este, por ejemplo, cuando dice ‘aprieta el botoncito’, el ‘ese azul’ [...] pues que me ensañaran desde un principio, para que poco a poco fuera yo aprendiendo, entonces sí [...] que, por ejemplo, ya ve que... no sé cómo se llama eso de las letras que tiene que pasar uno para pasar las... ¿explicaciones? ... ¡aplicaciones! –o no sé cómo se llama eso–, y vuelvo a ponerme otra vez: le aprieto para ponerle al ‘Face’ [Facebook] para estar viendo las cosas que salen ahí”.

- Profesional de la belleza, 74 años.

En el ejemplo anterior encontramos elementos que hacen referencia al ícono de Facebook, que es azul. A su vez, se hace referencia a un “botoncito”, que emula la forma cuadrada que tienen las *apps* en la pantalla de inicio de los teléfonos inteligentes (figura 15).

Figura 15. Íconos de las *apps* que las asistentes al CASSA, Coyoacán, declararon utilizar en sus AVD.



Ícono de Facebook



Ícono de YouTube



Ícono de Pinterest

Esta identificación de las *apps* a través de sus íconos se había observado desde el inicio de la entrevista cuando se les preguntó por las AVD que realizan con ayuda de sus dispositivos digitales:

“[¿Para qué utiliza el celular?] Para recetas de cocina [¿Recuerda de dónde saca esas recetas?] De WhatsApp [duda] ¡Ay! [exclama angustiada] ... No, es rojo... ¡Ay! ... Salen videos”.

- Cajera pensionada, 80 años.

El anterior es solo uno de los muchos ejemplos en los que algunas de las entrevistadas no lograban recordar el nombre de la *app* a la que estaban haciendo referencia, en ellos lo más importante es el hecho de que relacionan el ícono con los contenidos:

“[...] me meto al, este, se me fue el nombre... Me gusta mucho, porque hay muchas manualidades, hay muchos chistes. O sea, de todo con imágenes [hace una pausa reflexiva] ¡Pinterest!”

- Cajera pensionada, 68 años.

La descripción anterior demuestra que, como se aprecia en la figura 15, a pesar de que tanto el ícono de YouTube como el de Pinterest son rojos, la participante diferenció las *apps* gracias a los contenidos disponibles en ellas. Esto podría ser un punto a favor para el desarrollo de un plan de estudios que explote el sentido de la vista para que las personas mayores con problemas cognitivos puedan identificar las *apps* que les ayuden a realizar sus AVD.

Regresando al modelo escolarizado tradicional, 2 de las entrevistadas recomiendan el uso de un manual, folleto o libro en el que puedan basarse para dar seguimiento a las instrucciones del docente, a la vez que “porque así –estando en casa– yo sigo estudiando y se me graba más” (cajera pensionada, 80 años). Por su parte, cuatro de ellas afirman necesitar hacer apuntes, pues, al igual que en el caso anterior, les ayuda a repasar fuera del aula:

“A mí me gusta mucho lo que me están diciendo [refiriéndose a las clases], este, lo que alcanzo a entender, escribirlo, para que no se me olvide [...]”

- Costurera retirada, 83 años.

“Pues, este, ir escribiendo –más o menos– toda la explicación y yo ya en la casa la repasara y entonces ya vería yo”.

- Profesional de la belleza, 74 años.

“O sea, que sea la clase presencial y que aparte de tener el aparato [dispositivo digital], también llevar cuaderno para ir anotando, para que fuera más accesible para mí acordarme. De que, aparte de que ya estoy con el teléfono, y me están diciendo cómo, yo estoy anotando [...] para repasarlo. Sí: porque ya no es la misma agilidad de mente de antes [...]”.

- Secretaria ejecutiva pensionada, 69 años.

El que las asistentes al CASSA, Coyoacán, expliciten la necesidad de tomar apuntes podría parecer innecesario, pues, de estar en clase, tomar notas sería resultado de una decisión individual. No obstante, la necesidad de señalarlo proviene del hecho de que, muchas de ellas, consideran que, hasta el momento, su única posibilidad para desarrollar competencias digitales –es decir, sus familiares– no les ha permitido escribir las instrucciones para el manejo de sus dispositivos; llegando incluso a haber ocasiones en las que no les explican en lo absoluto, siendo su forma de ayudarles el realizar la tarea por ellas sin tomarse el tiempo para orientarlas:

“Me costaría mucho trabajo, mucho trabajo. Yo creo sí. Por ejemplo, con el celular, ‘no’, les digo: ‘no’. Es que me explican, pero, como le digo, me explican a la carrera y ya”.

- Ama de casa, 77 años.

Acorde a Umejima et al. (19 de marzo de 2021), tomar notas en papel ayuda a mejorar los procesos cognitivos, aumentando la actividad neuronal en áreas cerebrales asociadas con el lenguaje, la visualización imaginaria y la memoria. Por su parte, la profesora de

neuropsicología de la Universidad Noruega de Ciencia y Tecnología, Audrey van der Meer, señala que, tanto en niños como en adultos jóvenes,

“El uso de lápiz y papel le da al cerebro más 'ganchos' para colgar tus recuerdos. Escribir a mano crea mucha más actividad en las partes sensoriomotoras del cerebro. Muchos sentidos se activan al presionar el bolígrafo sobre el papel, ver las letras que escribes y escuchar el sonido que haces mientras escribes. Estas experiencias sensoriales crean contacto entre diferentes partes del cerebro y lo abren para el aprendizaje [...] aprendemos mejor y recordamos mejor” (Sliper, 20 de octubre de 2020).

Si bien el estudio realizado por van der Meer no contó con participantes mayores a los 60 años, resulta interesante que las asistentes al CASSA, Coyoacán, encuentren, al igual que éste, que tomar apuntes a mano mejorará su aprendizaje. No obstante, hasta no tener pruebas de que los resultados de la investigación son aplicables a todos los grupos de edad, podemos asumir que, en efecto, el tener la información escrita en un cuaderno representa para las participantes un apoyo al cual recurrir para sentirse seguras en caso de que enfrenten algún contratiempo en el uso de sus dispositivos digitales; coadyuvado así a reducir el miedo a descomponerlos analizado en la dimensión sociocultural.

Por último, se identificó el repaso constante como otra de las características de la clase, refiriéndose a que, además de poder hacerlo en sus hogares con apoyo del libro de texto (manual o folleto) y de su libreta de apuntes, les gustaría contar con un espacio en donde el docente resuelva las dudas que surjan del trabajo en casa.

Si bien no todas las entrevistadas han tomado clases para el desarrollo de destrezas tecnológicas a través de la alfabetización mediática, un par de ellas lo han hecho y compartieron su experiencia:

“Pues primero me sentí bien nerviosa, pero él me dijo –antes me explicó– ‘mire: `esto y esto´ [refiriéndose al profesor]; aquí va a salir y usted va a apachurrar `esto y esto´ y ya’, y pues gracias a eso estuvo muy bien. Estuvo muy [hace una pausa para reflexionar, sonrío] O sea, me gustó”.

- Ama de casa, 79 años.

Esta declaración hace constar que contar con un profesor capacitado contribuyó a aminorar el nerviosismo experimentado por la participante, a la vez que le brindó la confianza para interactuar con el dispositivo digital, llegando incluso a darle gusto haberlo hecho.

Así, a continuación, se revisará la última dimensión de la brecha digital. Si bien las entrevistadas demostraron interés en el desarrollo de competencias digitales y declararon la manera en que, consideran, podrían llegar a alfabetizarse mediática e informacionalmente, es necesario revisar si es que cuentan con la velocidad de conexión necesaria para poder realizar, a través de las TIC, las actividades cotidianas que son de su interés.

4.1.5 Dimensión tecnológica: suficiente ancho de banda para cubrir sus necesidades mínimas de Mbps para uso doméstico.

Como se abordó en la dimensión económica, el plan de internet fijo “Internet en tu casa 2” de la compañía Telcel fue el único identificado en esta investigación. Dicho plan ofrece una velocidad de navegación de 10 Mbps. En el mismo rango de precio se encuentran dos paquetes: el primero de ellos con 60 Mbps y el segundo con 50 Mbps, ambos ofrecidos por Telmex-Telnor.

Evaluar la dimensión tecnológica requiere contar con información referente a la velocidad de banda ancha de la que disponen las asistentes al CASSA, Coyoacán, en sus hogares. Al no contar con esta información por parte de todas las entrevistadas, y tomando en cuenta que las 11 tienen acceso a internet fijo, podemos tomar como base los planes de Telcel y Telmex-Telnor arriba mencionados.

Para determinar si la calidad de conexión es la indicada, basado en las actividades que declararon hacer cotidianamente, se revisarán las necesidades de velocidad de descarga mínima (Mbps) que requieren las entrevistadas en sus hogares. Para ello, se utilizará el cuadro provisto por la Comisión Federal de Comunicaciones (FCC) (18 de julio de 2022) de los Estados Unidos de Norteamérica (cuadro 3) para determinar si su uso doméstico de

internet es ligero, moderado o alto con uno, dos, tres y hasta cuatro dispositivos digitales conectados a la vez.⁹⁵

Cuadro 3. Necesidades mínimas de Mbps para uso doméstico.

	Uso ligero (Funciones básicas: correo electrónico, navegación, vídeo básico, VoIP, radio por Internet).	Uso moderado (Funciones básicas más una aplicación de alta demanda: transmisión de video HD, videoconferencia multipartita, juegos en línea, teletrabajo).	Uso alto (Funciones básicas más una de una aplicación de alta demanda ejecutándose al mismo tiempo).
1 usuario, 1 dispositivo.	De 3 a 8 Mbps	De 3 a 8 Mbps	De 12 a 25 Mbps
2 usuarios o dispositivos al mismo tiempo.	De 3 a 8 Mbps	De 12 a 25 Mbps	De 12 a 25 Mbps / Más de 25 Mbps
3 usuarios o dispositivos al mismo tiempo.	De 12 a 25 Mbps	De 12 a 25 Mbps	Más de 25 Mbps
4 usuarios o dispositivos al mismo tiempo.	De 12 a 25 Mbps	Más de 25 Mbps	Más de 25 Mbps

Fuente: Comunicación Federal de Comunicaciones de la Estados Unidos de Norteamérica.

Para determinar las necesidades de ancho de banda de las asistentes al CASSA, Coyoacán, se debe conocer cuántas y cuáles actividades llevan a cabo simultáneamente en su hogar. Por este motivo, se retomarán sus datos sociodemográficos, las *apps* que declararon utilizar y los horarios aproximados en los que navegan por internet. De esta manera se podrá cruzar dicha información para definir qué tipo de uso necesitan, así como si es suficiente con el plan de internet fijo más básico para cubrir sus necesidades.

De las 11 entrevistadas, todas ellas confirmaron vivir con familiares; sin embargo, 8 comparten con ellos la misma residencia, mientras que 3 habitan dentro del mismo predio, más no dentro del mismo hogar (cuadro 4).

⁹⁵ Acorde a Infobae (20 de junio de 2020), la velocidad de conexión a internet especificada por el proveedor en el contrato representa el pico máximo que se puede alcanzar al navegar por internet, al igual que al descargar y subir archivos o documentos; aunque, normalmente, la velocidad de conexión ofertada por el operador hace referencia al valor de bajada, pues el valor de subida puede resultar inferior.

Cuadro 4. Número de personas con las que cohabitan las asistentes al CASSA, Coyoacán.

	Esposo	Hijo (a)	Yerno/nuera	Nieto (a)	Hermana	Sobrino (a)	Otro	Total
Asistente 1	1	1		1				3
Asistente 2		1	1	2				4
Asistente 3		1			1			2
Asistente 4		1						1
Asistente 5		1						1
Asistente 6				1			1	2
Asistente 7	1	4	4	6				15
Asistente 8	1	1						2
Asistente 9	1	2		1				4
Asistente 10		1	1	1	2	2		7
Asistente 11					1	1		2

* Los datos sociodemográficos de las asistentes se refieren en el cuadro 5.

Las tres asistentes que comparten predio con sus familiares son las número 3; 10 y 11; de ellas, la única que no comparte la conexión a internet con toda su parentela (7 en total) es la número 10, ya que lo hace únicamente con sus dos hermanas. Caso contrario al de la asistente 7, quien es la participante que reside con mayor número de personas (15) dentro del mismo hogar:

“[...] Todos en el mismo terreno. Es un terreno de 300 metros, pero aparte un pasillo para salir, porque nos vendieron la parte de atrás y entonces primero mi esposo construyó abajo y luego [...] le dije mira: [...] le hacemos un cuarto a las chamacas para cada quien [...] pero con los problemas de la vida diaria –que hay problemas donde quiera– se empezaron a regresar a [la] casa, y yo les guardé su recámara y le digo a mi esposo ‘ya ves: podemos seguir ayudando a las muchachas’. Son puras mujeres y entonces necesitan ellas una base [...]”.

- Asistente 7 (ama de casa, 77 años).

“En la casa en la que vivo vive... Umm... Es que está por departamentitos. En el departamento de abajo vive mi hija, su esposo y su hijo; y en la parte de arriba [el

departamento de en medio] vivimos dos de mis hermanas y yo; y en la parte de arriba dos hijos de una de mis hermanas”.

- Asistente 10 (secretaria ejecutiva jubilada, 69 años).

Así, el grupo de mujeres asistentes al CASSA, Coyoacán, se divide en dos: 1) las que conviven con sus familiares de menor edad en el mismo predio, pero solo cohabitan con personas de su mismo grupo etario, y 2) las que cohabitan con personas de su mismo grupo etario y de uno o varios distintos. No obstante, a pesar del confinamiento sanitario recomendado por las autoridades para evitar la propagación del COVID-19, las entrevistadas señalaron que sus familiares se mantuvieron saliendo de casa para laborar; siendo únicamente aquellos en edad escolar los que permanecieron en casa debido al modelo de educación a distancia:

“No, porque como vivimos mi esposo y yo solos... Tengo un nieto, pero se van a trabajar y llegan hasta la noche; y mi hijo pues sí está ahí, pero ahora –en la pandemia– pues se iba a trabajar ahí a su casa –a otro lado– y casi no iba. Nada más nos hablábamos por teléfono y no: no tuve oportunidad de utilizar [refiriéndose a dispositivos digitales]”.

- Asistente 1 (costurera retirada, 83 años).

Al no convivir constantemente con ellos, las horas en las que las participantes comparten la banda ancha con sus cohabitantes se reduce. Así, a pesar de contar con amplios horarios para navegar por internet, las 8 asistentes que cuentan con un dispositivo digital mencionaron hacer uso de ellos hacia el final del día –una vez que han terminado con sus actividades:

“[...] Me levanto, hago el almuerzo y luego me pongo a hacer el quehacer; luego –en la tarde– la comida y eso, y ya en la noche es cuando agarro el celular, pero para ver... eso de... ¿cómo se llama? ... Se me olvidó [esquiva la mirada y sonrío tímidamente]”.

- Asistente 9 (profesional de la belleza retirada, 74 años).

Esto revela que las entrevistadas no consideran el uso de dispositivos digitales y *apps* como una herramienta cotidiana de la que pueden echar mano para apoyarse constantemente en sus AVD; sino, más bien, como un canal por medio del cual distraerse en sus momentos de ocio o cuando desean realizar actividades recreativas antes de finalizar el día.

Por su parte, entre las *apps* que más usan las asistentes al CASSA, Coyoacán, se encuentran: WhatsApp (7), YouTube (7), Facebook (4), Uno noticias (3), Messenger (2), Instagram (2), cámara fotográfica (2), Pinterest (2), correo electrónico (1), Zoom (1), banca móvil (1), Uber (1), Didi (1), Spotify (1), Netflix (1), Google maps (1) y Telegram (1).

Así, las participantes utilizan sus dispositivos digitales principalmente para comunicarse, así como para consultar videos sobre temas religiosos, recetas de cocina y manualidades, entre otros. En segundo lugar, los usan para estar en contacto con seres queridos, mientras que mantenerse informadas ocupa la tercera posición y tomar fotografías y/o ver imágenes la cuarta. Por último, las menos solicitan vehículos de transporte con conductor (VTC), consumen servicios de *streaming* (música y video) y consultan direcciones a través de internet.

Si bien tan solo 8 de las participantes contaban con un dispositivo digital propio al momento de la entrevista, las 11 consumen contenidos a través de distintas *apps*. Esto se debe a que aquellas sin celular inteligente cuentan con algún dispositivo de uso compartido dentro del hogar (*smart tv*) o a que algunos de sus familiares les prestan el suyo para consumir los productos de su interés:

“Si, ellos saben manejar todo eso [refiriéndose a su nieta y al esposo de ésta], nada más le hacen con el teléfono y en la tele ya sale la música. Sale Javier Solís... ¡como si estuviera ahí! [expresa maravillada] [...] Sí, le digo a mi hija ‘ponme mis canciones’. Mi nieta, ¡uy, mi nieta me consciente pero mucho! ‘Ven, ponme mis canciones’... pues sí me gusta, pero le digo que soy un burro [...] Mi hija, bueno ahora que estuvimos en pandemia, había una señorita que por Internet nos daba, bueno, pero, se iba mi hija, porque es su teléfono de ella; porque mis otras sobrinas, también fallecieron, una de ellas conocía a una señorita que daba rosarios por Internet y un padre que también que creo daban por internet, pero se comunicaban por el teléfono de mi hija y ya lo ponían, y ahí escuchábamos rosarios”.

- Asistente 6 (ama de casa, 79 años).

En el extracto de entrevista anterior, la asistente 6 no hace referencia al aprendizaje intergeneracional, sino a que solicita la ayuda de sus familiares para poder consumir contenidos en internet. Ella declara gustar de escuchar canciones de artistas como Napoleón, Javier Solís, Pedro Infante, José Alfredo Jiménez y Julio Jaramillo; así como de películas de la época de oro del cine mexicano.⁹⁶ Para poder disfrutar de la música y cinematografía de su interés, depende de que su nieta y el esposo de ésta se encuentren en casa, pues, aunque la “consienten mucho”, al no saber manejar la televisión inteligente que se encuentra en la sala de estar, depende de que alguno de ellos llegue a casa.

Por su parte, resalta el caso de su hija, pues, a pesar de prestarle su celular para rezar el rosario, ella no reside en el mismo hogar. Al ser sus visitas esporádicas, la entrevistada únicamente puede satisfacer esta necesidad propia de la categoría axiológica “hacer” las ocasiones en que su hija está en condiciones de apoyarla. Asimismo, es de señalarse el edadismo hecho presente en afirmaciones como “soy un burro” debido a que no cuentan con competencias digitales que coadyuven a cubrir sus necesidades.

Caso similar es el de la asistente 10, quien declaró hacer uso de Didi, Facebook, Google maps, Instagram, Messenger, Netflix, Pinterest, Spotify, Uno Noticias, WhatsApp y YouTube. A pesar de que asegura hacer uso fluido de cada una de ellas, resulta interesante como, al igual que en el caso anterior, hay determinadas actividades para las que solicita apoyo de parte de su sobrino:

“Olvídese, ese ya es nuestro cerebro, son las que más aplicamos [refiriéndose a Google] [...] Pago con la tarjeta de crédito [...] Si, ahí sí [refiriéndose a Didi], pero yo no los meto, los mete mi sobrino, para que yo no me equivoque”.

- Asistente 10 (secretaria ejecutiva jubilada, 69 años).

⁹⁶ La Época de oro del cine mexicano se dio desde 1936 y hasta 1956, en ella surgieron reconocidos directores como Luis Buñuel, Emilio "el indio" Fernández, Fernando de Fuentes, Juan Bustillo; así como el trabajo artístico de actrices y actores como Joaquín Pardavé, Sara García "la abuela de México", Pedro Infante, María Félix, Jorge Negrete, Dolores del Río y Mario Moreno "Cantinflas", entre otros (Archivo General de la Nación, 15 de agosto de 2019).

De esta forma, las asistentes al CASSA, Coyoacán, presentan dependencia o dependencia completa para con sus familiares de menor edad, pues todas ellas solicitan su apoyo para realizar actividades para las que, en mayor o menor medida, no han desarrollado competencias digitales; y –de haberlo hecho– en las que el miedo a no realizarlas correctamente les lleva a preferir no hacerlas de manera independiente, dejándolas imposibilitadas para realizarlas si es que sus parientes no están en casa o, como se revisó en la dimensión cognitiva, si es que les da vergüenza pedirles ayuda debido a que, consideran, su petición ocasionará molestias.

Dadas las *apps* que utilizan, y basados en la tabla proporcionada por la FCC (05 de febrero de 2020), el uso doméstico de internet que tienen las participantes va de moderado a alto. Si bien las *apps* que más usan ameritarían un uso ligero –pues se trata de contenidos de video básico y navegación–, debido a que hacen uso de estas funciones básicas más una aplicación de alta demanda (como tomar clase por videoconferencia), su uso cae en el moderado.

Por su parte, debido a que todas las entrevistadas cohabitan o reciben visitas de sus familiares de menor edad, su uso puede pasar a ser considerado alto dado que se ejecutan al mismo tiempo funciones básicas más una aplicación de alta demanda (cuadro 3). Este puede ser el caso de que, además de consultar algunas redes sociales (Facebook, Instagram, Pinteres, etc.), se consuma una serie en Netflix o se forme parte de una videoconferencia vía Zoom.

Tomando en cuenta que las entrevistadas conviven desde con uno hasta con 15 familiares, se tomará el máximo de velocidad de banda ancha necesario para que puedan navegar cuatro usuarios o dispositivos al mismo tiempo, misma que requiere más de 25 Mbps.

Teniendo como referencia el plan de Telcel para servicios de telecomunicaciones fijo “Telcel en tu casa 2” y el “Infinitum 60 MB” de Telmex-Telnor, que ofrecen 10 Mbps y 50 Mbps de navegación, respectivamente, nos percatamos de que, en el primer caso no son suficientes Mbps como para asegurar la navegación; siendo que únicamente podría cubrir las necesidades de un usuario conectado a un dispositivo.

Así, podemos tomar como ejemplo el caso de la asistente 2, quien cohabita con su hija, yerno y dos nietos adolescentes. Si bien tanto su hija y yerno salen de casa para trabajar,

debido a la pandemia por COVID-19, sus dos nietos se quedan en casa para estudiar. Aun tomando en cuenta que la entrevistada declara no navegar en internet sino “luego [que] acabo –como hasta las 6:30– de alzar cocina y todo”, para esa hora su hija y/o yerno ya han regresado de trabajar; motivo por el que los 5 integrantes de la familia ya se encuentran reunidos en su vivienda para la hora en que ella desea consumir contenidos en internet.

Acorde a la FCC (05 de febrero de 2020), para que esta familia pudiera conectarse con la velocidad de banda ancha óptima para cubrir sus necesidades tendría contar con un plan de internet fijo como el “Infinitum 50 MB”, mismo que, por \$349.00 pesos, ofrece una calidad de conexión de 50 Mbps; superando los 25 Mbps recomendados para que cuatro usuarios estén conectados al mismo tiempo.

Así, los 60 Mbps de velocidad de banda ancha que provee el plan “Infinitum 60 MB” –contratado por la asistente 11– son suficientes para cubrir las necesidades de 9 de las entrevistadas; siendo el caso de las asistentes 7 y 10 uno especial, en el que requerirían, idealmente, 150 Mbps, paquete que Telmex-Telnor ofrece por \$549.00 pesos al mes y tiene 200 Mbps de navegación.

En caso de que las 9 asistentes que pueden cubrir sus necesidades de velocidad de banda ancha con un paquete como “Infinitum 60 MB”, pero que, por el mismo precio (\$399.00 pesos), decidan contratar uno como “Telcel en tu casa 2”, requerirían de contar con información como la disponible en el Comparador de planes de servicios de telecomunicaciones fijos del IFT para tomar una decisión que les brinde el mayor beneficio por el precio que desean o pueden pagar.

Ahora bien, acorde a Alva de la Selva (2015), la dimensión tecnológica también requiere tener conocimiento sobre los modelos de uso y de acceso. Así, al preguntar a las participantes sobre las especificaciones y características de sus teléfonos celulares, tan solo unas cuantas fueron capaces de señalar la marca de éste, no recordando el modelo del mismo.

Al igual que en el caso de las *apps*, les fue sencillo recordar los logotipos de los equipos que manejan, siendo Apple, Motorola y Samsung los identificados por tres de las mujeres. Con la finalidad de conocer el modelo de éstos, se les pidió –de ser posible– pudieran mostrar dicho dispositivo digital, sin embargo, las entrevistadas dijeron no llevarlo consigo debido a que no lo necesitarían durante el tiempo que estuvieran en las actividades realizadas en el CASSA, Coyoacán:

“Se enojan [refiriéndose a su familia]. Les digo ‘Pues no quiero. Definitivamente ni gasten, porque no lo voy a traer’. Hay una sobrina, una hija de mi hermano –que también falleció– ‘tía, por favor, tiene que utilizar el celular’, porque un día le dije ‘mire: total, si me buscan, me encuentran’ ... ‘un día se la llevan y ni siquiera’ [cambia el tono de voz para indicar que se refiere a su sobrina]. Le digo ‘Pues total: si me secuestran pues ya me llevaron. ¿A dónde voy a estar hablando? Al contrario, hasta me están [golpea repetidamente el dorso de la mano derecha sobre la palma de la izquierda, lo cual en México es un ademán para señalar que lo están molestando a uno] con el teléfono... ¡No, no! [expresa molesta] Les digo: ‘No. ¿¡Ustedes creen que me va a dar tiempo de estar hablando!?’ [expresa incrédula y molesta] [...] Porque – en la comida– yo les digo –cuándo vamos a comer, cuando nos reunimos todos, sobre todo los nietos, ahora hasta los chiquitos, ya están con eso–, les digo ‘por eso sus hijos no estudian, porque están ocupando su cerebro en eso’. Pero no, para que no den lata, las nueras, las esposas de mis hijos, ¡ay, me ponen! [eleva el tono de voz y agita la cabeza en señal de desaprobación]. Les digo ‘miren, por favor, cuelguen esas chingaderas –con perdón suyo– ahí. Vamos a sentarnos a la mesa y la mesa es sagrada, porque ahí vamos a tomar nuestros alimentos y no quiero verlos... Y si quieren sus celulares se me van así definitivamente”.

- Ama de casa, 79 años.

“No, porque le digo que me gusta más estar activa, así como haciendo manualidades, que estar así, así mucho, yo ni para, a veces me hablan por teléfono y contesto y sí, sí, pero no soy de contestar. Tengo muchos contactos y todo, pero no soy mucho de estarles llamando, por lo mismo que no, no se me hace bien estar perdiendo mucho el tiempo [...] Más bien que sea una pérdida de tiempo, por ejemplo, si yo estoy platicando con alguien, que serán, 15-20 minutos, pues eso los ocupo en otra cosa”.

- Asistente administrativa jubilada, 75 años

Acorde al diccionario de español de México de El Colegio de México, A.C. (2022), una “chingadera” es una cosa de valor ínfimo y despreciable. Con esta expresión, la entrevistada

da a conocer su percepción sobre los *smartphones*, pues, considera, rompen con la dinámica familiar –llegando incluso a advertirles que, si lo usan sentados a la mesa, los corre de su casa. Sumado a esto, a pesar de que su sobrina le explicó la importancia de llevar siempre el celular encima, ella narra que se niega a usarlo pues no le gusta que la estén monitoreando/molestando, al mismo tiempo que no le encuentra utilidad.

En cuanto al segundo extracto, la entrevistada declara “no se me hace bien estar perdiendo mucho el tiempo”, a la vez que, asegura, los 15 o 20 minutos que podría dedicar a platicar con alguna persona, prefiere ocuparlos en otra cosa. Esto demuestra que socializar a través de un dispositivo digital no es de su interés, pues es tiempo que podría invertir en algo que le dé mayor satisfacción. Por tal motivo, y como ya se mencionó, si la tarea a realizar es asistir a la activación física ofertada por el CASSA, Coyoacán, no encuentra motivo para llevar su celular.

Por último, se ha de señalar que, de las 11 participantes, solo 1 ha adquirido todos sus dispositivos digitales, habiendo 2 que compraron su primer celular, pero el actual fue un regalo de algún familiar que cambió de aparato y decidió obsequiárselos; con lo cual actualizaron el modelo en comparación con el que tenían, pero aun siendo uno desactualizado para el momento en el que les fue regalado. Las otras 8 entrevistadas siempre han heredado los teléfonos de sus parientes.

El que no llevaran el celular consigo al momento de realizar la entrevista, sumado a que desconocían su ficha técnica (marca, procesador, memoria RAM, almacenamiento interno, etc.), así como el que no lo hubieran adquirido ellas, dificultó el poder registrar el tipo de dispositivos que manejan, al igual que la inversión que hacen –o están dispuestas a hacer– en ellos. Por tal motivo, no se cuenta con información que revele si las características de sus aparatos electrónicos son suficientes para asegurar una buena respuesta al utilizarlos o descargar apps que pueden requerir mucho espacio en la memoria de almacenamiento.

Ahora bien, existen dos brechas que se deben tomar en cuenta dentro de la dimensión tecnológica: la primera de ellas es la de género y, la segunda, la etaria. Ambas están correlacionadas y se deja ver en el uso y aceptación de la tecnología. Con la finalidad de hacer el cruce entre ambas, a continuación, se presenta el cuadro 5, con el que se analizará si es que la edad, escolaridad y última ocupación de las entrevistadas inciden en el número de dispositivos digitales con los que interactúa, así como en las *apps* que utiliza.

Cuadro 5. Brecha digital de género y brecha digital etaria.

	Edad	Escolaridad	Última ocupación	Dispositivo digital con el que cuenta	Apps más utilizadas
Asistente 1	83 años	Primaria	Costurera	Computadora portátil, celular análogo	Cámara
Asistente 2	81 años	Carrera comercial	Comerciante	Celular inteligente	WhatsApp, YouTube, Uno noticias
Asistente 3	80 años	Secundaria	Cajera	-	WhatsApp, YouTube, Uno noticias
Asistente 4	80 años	3ro. Primaria	Ama de casa	Celular inteligente	WhatsApp, YouTube
Asistente 5	79 años	Carrera técnica	Profesional de la belleza	Celular inteligente	Facebook, Instagram, Messenger, WhatsApp, YouTube
Asistente 6	79 años	3ro. Primaria	Ama de casa	-	YouTube
Asistente 7	77 años	Primaria	Ama de casa	-	-
Asistente 8	75 años	2do. Secundaria	Auxiliar administrativa	Celular inteligente	Cámara, Facebook, Pinterest, Telegram, WhatsApp
Asistente 9	74 años	4to. Primaria	Profesional de la belleza	Celular inteligente, tableta	Facebook, YouTube
Asistente 10	69 años	Preparatoria	Secretaria ejecutiva	Computadora, impresora, celular inteligente	Correo electrónico, banca móvil, Uber, WhatsApp, Zoom
Asistente 11	68 años	Licenciatura	Contadora	Computadora portátil, celular inteligente	Didi, Facebook, Google maps, Instagram, Messenger, Netflix, Pinterest, Spotify, Uno noticias, WhatsApp, YouTube

Como se revisó en el capítulo 2, la brecha digital de género representa un reto para el desarrollo de competencias digitales, pues existe un uso diferenciado entre hombres y

mujeres en el acceso a dispositivos digitales, así como al uso de internet (Venkatesh et al., 2000; Bimber, 2000).

Si bien ya se habían enlistado las actividades que las entrevistadas realizan con mayor frecuencia a través de internet, es interesante observar que las dos asistentes de menor edad son quienes realizan actividades más complejas (banca móvil, VTC, servicios de *streaming*). Asimismo, son estas dos mujeres las que, como se ha revisado anteriormente, declararon haber interactuado con las TIC a lo largo de su vida profesional; haciendo uso de ellas desde la popularización de la máquina de escribir eléctrica hasta la de aparatos contemporáneos como la impresora o escáner.

En lo que respecta a su escolaridad, quien cuenta con mayor grado de estudios son, nuevamente, las asistentes 10 y 11, con licenciatura y preparatoria, respectivamente. Si bien la asistente 2 cuenta con una carrera comercial (equivalente al nivel medio superior), aquí es en donde se hace notar la brecha digital de etaria, pues, aunque cuenta con los mismos estudios que la asistente 11 –incluso mayores, pues se especializó en comercio–, los 12 años de diferencia que hay entre ellas representan avances tecnológicos significativos de los que la participante de mayor edad declaró no haber hecho uso durante su vida profesional.

Así, la burbuja de habilidades digitales se hace presente nuevamente, pues, como narra la asistente 10, desarrolló competencias digitales gracias a que sus jefes le pedían realizara sus actividades mediadas por las TIC; motivo por el que tuvo que interactuar de manera activa con la tecnología y, con ello, familiarizándose con el lenguaje digital. Por su parte, la asistente 2, para cubrir sus necesidades de comunicación, aprendió a hacer uso de las redes sociodigitales hasta el inicio de la pandemia por COVID-19; desarrollando competencias digitales únicamente para la realización de ciertas tareas y permaneciendo ajena a aquellas que continuó realizando de manera física.

Aquí sobresale el caso de la asistente 8, pues, al haber cursado hasta el segundo año de primaria, se podría suponer que haberse desempeñado como auxiliar administrativa en una constructora habría sido el lapso en el que desarrolló competencias digitales, no obstante:

“No, no. Mire, yo era la asesora de los arquitectos; yo era de ir a hacer pagos con el chofer, de ir a sacar copias de planos, doblar planos e ir a las obras a dar material –

pintura, loseta, madera, lo que necesitaran. Esa era... y hablaban los albañiles, y ya decían ‘necesitaba esto y esto’ [...]”.

En la declaración anterior se aclara que las funciones desarrolladas en su puesto de trabajo no estaban mediadas por dispositivos digitales, pues únicamente se comunicaba por teléfono fijo y realizaba sus labores de manera presencial. No obstante, este empleo le permitió desarrollar capacidades resolutorias y de toma de decisiones que coadyuvaron al desarrollo de competencias digitales durante su jubilación:

“[...] en internet también salen manualidades. Sí. Digamos ‘cosas para tejer’, cosas para hacer [...] también hay... ¿Cómo se llama? Forma de que alguien que suba, digo, es de que alguien lo suba –me supongo– eh... comidas diferentes, pero yo soy de las que, si no lo sé hacer, me las ingenio y hago las cosas”.

- Asistente 2 (comerciante pensionada, 81 años).

Otro aspecto por considerar son los riesgos de seguridad y privacidad de datos a los que las participantes podrían estar expuestas, resultando que el 54.5% de las entrevistadas, al igual que en el caso de las mujeres de menor edad analizadas por The Web Foundation (2020), tienen la percepción de que el crimen va en aumento dentro del entorno digital:

“No. No me da confianza, pues luego dicen que las bloquean o que le roban a uno y, pues no, mejor no”.

- Asistente 8 (auxiliar administrativa pensionada, 75 años).

Ahora bien, la desconfianza no es el único motivo por el que las asistentes al CASSA, Coyoacán, se niegan a hacer uso de dispositivos digitales, pues la falta de tiempo generada por la responsabilidad de llevar solas el cuidado del hogar es un factor decisivo en su desarrollo de competencias digitales:

“No, nunca trabajé. Siempre estuve en la casa. Primero no estudié, luego ni podía, porque yo tenía en la casa a una hermana de mi mamá y a su esposo; y a mi papá, porque mi papá quedó viudo cuando yo tenía 17 años, entonces [...] duró 27 años

conmigo [...] junto con mi tía... y, al final, tres viejitos enfermos, poco dinero y bueno... me tocó verles el final a mis tres viejitos: una con Alzheimer, el otro con próstata y mi papa con trombosis –y los tres al mismo tiempo.

[Al preguntarle si contaba con ayuda para cuidar a sus familiares enfermos] Pues tenía una hermana [...], pero la dejó el esposo. Ella se iba a trabajar a casa [empleada doméstica] y me dejaba a sus niños... y mis tres viejitos [más su esposo y cuatro hijas].

[...] Le cuento: tengo desgaste de articulaciones generalizado [...] varices, desgaste de tobillos, desgaste de cadera, tengo la columna toda chueca [...] y aparte tengo la vejiga caída, entonces, incontinencia [...] Y el doctor me dijo ‘¿Sabe qué? Usted tiene muy mal su columna. Tiene usted estenosis. [...] usted tiene que ir con el neurocirujano’.

[...] Yo creo que mi misión en la vida ha sido cuidar, y entonces a qué hora estudiaba [...] Y por esa razón no entiendo mucho el celular. [...] ‘mamá te compro un celular’, que no sé qué... ‘¡Ah, no hija! ¡No! [determinante]. Si tienes uno viejito dámelo, nomás para si me hablas. Ponle que nada más marco donde esté tu nombre, porque yo no tengo así mucha paciencia. No tengo’ [baja la voz avergonzada]. Soy tranquila, pero siento que tengo como déficit de atención [...] ¡Y ya les dije ‘a mí ni me compren’! No quiero, porque ni le entiendo [...] Es como que apatía, ¿no? [mira fijamente al entrevistador y hace una pausa larga].

[...] Este, lo que pasa –yo creo que sí–, yo creo que trabajé tanto, me presioné tanto, que como que yo digo ‘no quiero hacer nada’. No quiero esforzarme en nada, porque –desde los 17 años a la fecha– puro trabajo”.

- Asistente 7 (ama de casa, 77 años).

Así, la brecha de género llevó a esta ama de casa a realizar un trabajo inequitativo dentro del hogar (Chen, 2004), mismo que le impidió desarrollar competencias digitales. Asimismo, la feminización de la vejez (Donio, 2017) se hace notar en las enfermedades crónicas devenidas del encargarse del cuidado de su familia desde muy temprana edad, ocasionándole fracturas en esta etapa de su vida.

Revisando sus declaraciones, señala que, considera, el haber trabajado tanto (60 años), así como el haber tenido que lidiar con distintas presiones propias de las funciones del cuidador primario, la hacen no tener energía para alfabetizarse mediática e informacionalmente.

Acorde a Infocáncer (22 de julio de 2019), el cuidador primario es la persona que atiende, en primera instancia, las necesidades físicas y emocionales de un enfermo, o tres, como en el caso de esta asistente. Asimismo, señala que su trabajo es fundamental debido al papel de reorganización, mantenimiento y cohesión de la familia; siendo, por lo general, que no reciben ayuda económica ni capacitación previa para atender al enfermo. En el caso de la entrevistada, no únicamente se encargaba del cuidado de tres personas mayores enfermas, sino también de su esposo, cuatro hijas y tres sobrinos; todo ello con “poco dinero”.

De igual forma, señala Infocáncer (22 de julio de 2019), el cuidado diario y a largo plazo de un familiar enfermo, aunque sea de manera voluntaria y con cariño (“me tocó verles el final a mis tres viejitos”) conlleva a riesgos para la salud del cuidador primario, pudiéndole ocasionar problemas de orden físico, psíquico y sociofamiliar.

Así, puede confirmarse que el ama de casa sufre de síndrome de desgaste del cuidador primario, mismo que no únicamente afectó su salud física, sino también anímica y emocional (“Es como apatía, ¿no?”), hecho que identifica como el causante de su desinterés por desarrollar competencias digitales.

A pesar de no presentar el mismo número de enfermedades, ni una historia de cuidado del hogar similar a la del ama de casa de 77 años, el resto de las entrevistadas señalaron no hacer uso de las TIC hasta no haber acabado sus labores domésticas, pues, de lo contrario, consideran que su uso, lejos de apoyarlas en la realización de sus AVD, les distrae de sus ocupaciones; siendo que lo utilizan principalmente para el ocio, particularmente en aquellas actividades relacionadas a su rol de género (cocinar, bordar, hacer manualidades, etc.).

A pesar de ello, en aquellos contextos en los que las entrevistadas tuvieron –y tienen– mayor agencia son en los que es más probable que interactúen con las TIC, lo cual incentiva su desarrollo de competencias digitales dada la constante exposición a ellas; caso contrario al de las mujeres que no tuvieron acceso a internet y/o dispositivos digitales a lo largo de su curso de vida, llevándolas a depender de terceros para hacer uso de las TIC durante su vejez y, con ello, profundizando su brecha digital etaria.

Así, con la finalidad de conocer las necesidades –existenciales y axiológicas– que las asistentes al CASSA, Coyoacán, satisfacen mediadas por la tecnología, a continuación, se recuperan las declaraciones hechas sobre su uso cotidiano de internet; haciéndose énfasis en las creencias de utilidad y accesibilidad, así como en la actitud e intención de uso, lo cual permitirá establecer si es que han aceptado y rutinizado las TIC en sus AVD.

4.2 Nociones tecnológicas y necesidades cotidianas satisfechas por las mujeres mayores con apoyo de las TIC.

Una vez revisadas las dimensiones que conforman la brecha digital de las asistentes al CASSA, Coyoacán, es momento de realizar lo correspondiente con los conceptos adaptados de los asociados a la aceptación y rutinización tecnológica implementada por Zubieta et al. (2011).

Como se revisó anteriormente, la aceptación tecnológica se relaciona con actitudes, intenciones y frecuencia de uso, siendo la percepción de utilidad uno de los factores decisivos en su adopción –así no se tenga una actitud favorable hacia ella. Asimismo, afirman Saga y Zmud (citados en Zubieta et al., 2011), mientras más constante sea la interacción con las TIC, mayores serán las creencias de utilidad, mismas que impactarán positivamente en las creencias de accesibilidad; pues el paulatino desarrollo de competencias digitales derivado de su constante uso incidirá en la percepción de facilidad que se tenga de ellas.

Así, la actitud hacia el uso de las TIC por parte de las asistentes al CASSA, Coyoacán, estará íntimamente relacionada con lo fácil o complejo que consideren que sea utilizarlas. De esta manera, la intención que tengan de usarlas no dependerá únicamente de que tengan una actitud favorable hacia ellas, pues –aunque no les agraden– pueden llegar a intentar interactuar debido a que las perciben útiles y socialmente importantes.

Ahora bien, como se abordó en el capítulo 1, la pandemia por COVID-19 llevó a las personas a enfrentar la llamada “nueva normalidad”, una en donde muchas empresas se vieran en la necesidad de atender los nuevos hábitos desarrollados por los consumidores como respuesta al confinamiento sanitario recomendado por las autoridades; dando paso a un nuevo modelo económico (Haeffele et al., 2020), mismo que no únicamente reformuló la manera en que las empresas contactan con sus proveedores y clientes, sino también la forma en que la función pública decidió brindar servicios e información a la ciudadanía.

Esto supondría que, al migrar distintas actividades –tanto del ámbito público como del privado– al entorno digital, las participantes se hubieran visto en la necesidad de interactuar de manera asidua con las TIC, rutinizándolas como parte de sus AVD y, con ello, cambiando la percepción de que no les son útiles –a pesar de que puedan no disfrutar de su uso. No obstante, a lo largo de las entrevistas se observó que, a pesar de la institucionalización de la tecnología, esto no sucedió:

[Al cuestionarle si dejó de hacer alguna actividad debido al confinamiento sanitario] Sí. La escuela la termine cuando... casi cuando empezó [refiriéndose a la pandemia por COVID-19]. O sea, el año en el que empezó. Hace dos años, ¿verdad? Hace dos años terminé. Salí de la primaria y pues me metí, acá duré como un mes [en la escuela secundaria] –más o menos. Dos... una hora a la semana [alza la voz al corregirse] me daban”.

- Costurera retirada, 83 años.

“[Refiriéndose a las compras del hogar] No, no las compraba, me las llevaba mi hija. [...] Mi vida fue normal, así me estuve encerrada”.

- Ama de casa, 79 años.

“[Refiriéndose a la ‘nueva normalidad’] Sí. Así: bien rico, porque no andaba uno corriendo. ‘Que córrele a las tortillas’, ‘que córrele al pan’. Si hay pan, pan. Si hay galletas, galletas”.

- Auxiliar administrativa pensionada, 75 años.

“[Al cuestionarle si dejó de hacer alguna actividad debido al confinamiento sanitario] No. Créame que fue cuando más me gustó, porque no salíamos a la calle [reflexiona] No. [...] mi sobrino salía por despensa y ya no las traía él [...] Esa fue la decisión para dejar de trabajar [...] porque estaba muy a gusto en mi casa: contaba con apoyo, yo ya tenía mi pensión, nada me preocupaba, todo tranquilo”.

- Contadora pensionada, 68 años.

De los cuatro extractos de las entrevistas presentadas, solo uno ejemplifica una actividad que la participante dejó de realizar debido a la “nueva normalidad”. A pesar de que, como en el caso de la asistente 10, hubiera podido hacer uso de un software para realizar videollamadas como Zoom para retomar sus estudios, sus necesidades axiológicas y existenciales de entendimiento y hacer se vieron insatisfechas debido a que no migró del plano físico al entorno digital.

En cuanto al resto de las participantes, las 10 declararon no haber experimentado cambio alguno en su cotidianidad –incluso mencionaron haber disfrutado del confinamiento–, pues cuentan con redes de apoyo que realizaban las actividades que requerían de salir al entorno físico (como ir al supermercado) por ellas. Ahora bien, como se revisó anteriormente, el sector privado impulsó la digitalización a través del establecimiento de compras en línea o pagos de servicios, caso en el que, nuevamente, las asistentes al CASSA, Coyoacán, recurrieron a sus familiares:

“[Refiriéndose a las compras en línea] Yo no uso nada de eso. Mi yerno y mi nieta son los que se encargan de eso”.

- Profesional de la belleza retirada, 79 años.

“[...] yo veo que mis hijos hacen pagos y piden cosas; y yo me quedo nada más viendo, porque quién sabe cómo le hacen... Y por un lado mejor, porque si no me endrogaría [ríe nerviosa] [...] No. No, porque –las compras– a mí me gusta ir a las tiendas, para ver y no nada más pedir sin ver”.

- Profesional de la belleza retirada, 74 años.

“[Refiriéndose a la realización de movimientos bancarios] Banca móvil. Fui al banco a que me dijeran cómo. Ya me pusieron la aplicación y ya sola lo hago”.

- Secretaria ejecutiva pensionada, 69 años.

“[Refiriéndose al pago de servicios] No. No lo ocupo, porque casi siempre voy a oficinas y hago el trámite allá”.

- Contadora pensionada, 68 años.

Si bien una de las entrevistadas declaró hacer movimientos bancarios a través de *apps* de banca digital, también aclaró que esta actividad la realizaba en línea desde antes de la pandemia. Asimismo, es de resaltar que una de las dos participantes de menor edad, que es, a la vez, quien utiliza más *apps* para la realización de sus AVD, señaló preferir hacer trámites de manera presencial.

Por su parte, las participantes también declararon no realizar trámites burocráticos en línea. Así, entre las preguntas de la categoría “frecuencia de uso” se les cuestionó específicamente si es que habían realizado alguna vez un trámite gubernamental a través de internet; sin embargo, al haber sido la inscripción a la vacuna contra el COVID-19 uno que necesariamente debía hacerse a través del portal de internet de la Secretaría de Salud, una vez más, las participantes aseguraron haber recibido ayuda de sus familiares de menor edad:

“Este, mi hija [...] Ahorita ya también me sacaron el certificado de que ya estoy vacunada. Todo eso me lo hacen. Sí.”

- Profesional de la belleza retirada, 79 años.

“[Mi hijo] estuvo al pendiente. Supóngase que hoy dijeron y quiso meterse y no pudo –de hecho, como hasta las tres de la mañana– y se quedó. Registró primero a mi esposo y, después, ya se fue a su trabajo y ya me registró a mí, y me dijo tal fecha [...] Me dijo ‘mamá, vamos a acompañar a mi papá; llévate la hojita que te imprimí’ [...]”.

- Auxiliar administrativa pensionada, 75 años.

De esta forma, puede confirmarse que, a pesar de las medidas implementadas –tanto por el sector público como por el privado– para incentivar el uso de las *apps* para la realización de diversas AVD, ninguna de las asistentes al CASSA, Coyoacán, usó la agencia para desarrollar nuevas competencias digitales; limitándose a perfeccionar aquellas con las que ya contaba debido a que su implementación satisfacía las necesidades que, anteriormente, ya la habían llevado a incluirlas dentro de su burbuja de habilidades digitales.

Una vez aclarado el punto anterior, a continuación, se analizarán los factores incorporados en el modelo de aceptación tecnológica propuesto por Saga y Zmud (citados en Zubieta et al., 2011). Toda vez que las categorías “conocimiento del usuario acerca de la infraestructura” e “intervención de la administración” fueron analizadas previamente para definir la brecha digital que enfrentan las asistentes al CASSA, Coyoacán, en este apartado únicamente se revisarán las variables “conocimiento”, “creencias de facilidad de uso”, “creencias de utilidad”, “actitudes”, “intenciones de uso” y “frecuencia de uso”.

4.2.1 Conocimiento: las creencias de utilidad como factor fundamental para el desarrollo de competencias digitales.

Esta categoría se mide con el tipo y número de TIC que la persona mayor conoce y usa, así como con el contexto –previo y durante la pandemia por COVID-19– en el que aplica dichas herramientas. Cabe mencionarse que, debido a la burbuja de habilidades digitales en las que las asistentes al CASSA, Coyoacán, se mueven, la destreza con la que utilizan dichas tecnologías no fue un factor a considerar, pues el que hagan uso de la multiplicidad de características de sus dispositivos digitales y/o *apps*, o que tan solo aprovechen una(s) de sus funcionalidades depende no únicamente del acceso a capacitación, sino también de sus intereses, estilo de vida o capacidades sensoriales, cognitivas y motoras.

Así, esta categoría se dividió en dos: (1) aquellos dispositivos con los que cuenta en casa, y; (2) de ellos, los que utiliza en su vida cotidiana. En el primer caso, además de su celular inteligente, 8 entrevistadas (72.7%) dijeron contar en casa con una computadora de escritorio o portátil y con una televisión inteligente. No obstante, 7 de ellas no saben utilizarlas, por lo que su uso se limita al teléfono celular; mientras que una, al no contar con teléfono inteligente propio, no sabe utilizar TIC alguna.⁹⁷ Asimismo, este grupo de participantes declaró tener un dominio básico de las TIC, dependiendo de terceras personas para poder realizar sus AVD de manera digital.

Por su parte, tres de las entrevistadas (27.7%) saben manejar todos los dispositivos digitales con los que cuentan en casa. Estos incluyen computadora personal, impresora,

⁹⁷ En este grupo se incluye la participante que, al momento de la entrevista no contaba con *smartphone*, pero que sabía utilizarlo y tenía la intención de adquirir uno nuevo a la brevedad. De igual forma, en él se enlista la asistente que cuenta con un celular análogo. Se decidió incluirla debido a que declaró tener una computadora portátil que sabe manejar.

celular inteligente y tableta. Caso contrario al grupo anterior, dichas participantes declararon comprender –casi siempre– cómo funcionan las TIC, requiriendo apoyo en casos contados para aprender a cómo realizar sus AVD a través de dispositivos digitales. Asimismo, resulta importante señalar que las integrantes de este grupo son, a su vez, las tres de menor edad (68; 69 y 74 años, respectivamente).

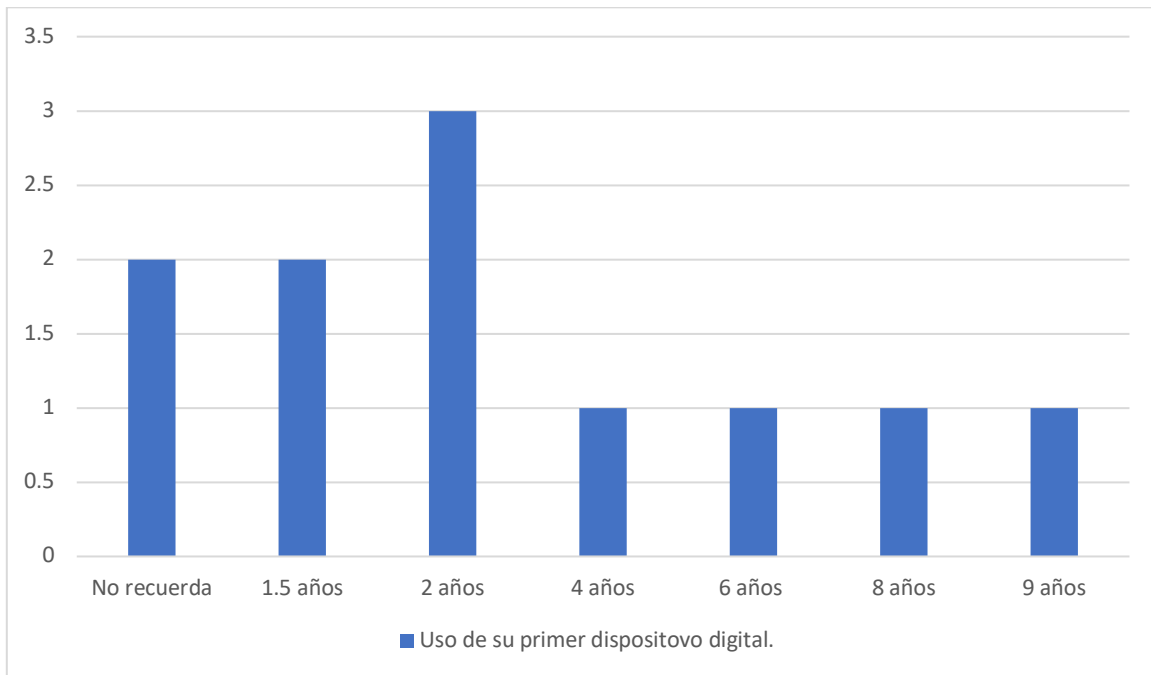
En cuanto al uso que les daban a sus dispositivos previo y durante la pandemia, todas ellas declararon haber incrementado el uso de las TIC para la realización de sus AVD. Entre las actividades que más llevaban a cabo se encontraban, principalmente, estar en contacto con sus seres queridos, rezar el rosario y celebrar actos religiosos. Esto se debió a que el confinamiento sanitario recomendaba evitar reunirse de manera presencial para prevenir o disminuir el número contagios.

En cuanto al tiempo que llevan interactuando con las TIC –y tomando en cuenta que dos de las entrevistadas desconocen la fecha exacta de su adquisición–, las asistentes al CASSA, Coyoacán, presentan un promedio de 3 años dos meses desde que tuvieron su primer dispositivo digital. Un año y medio es el menor tiempo que las participantes han interactuado con ellos, y nueve años quien más lo ha hecho; siendo el mayor número de mujeres quienes reportaron empezar a usarlos a la par que inició la pandemia (gráfica 6).

Ahora bien, el que las entrevistadas hayan incrementado el uso de sus celulares con el inicio de la pandemia no implica que esa hubiera sido la primera vez que interactuaban con ellos. Así, aparte de las dos participantes que no recuerdan cuándo empezaron a utilizarlos, tan solo 3 de ellas declararon haber obtenido su primer dispositivo debido al confinamiento sanitario. El resto de las participantes interactuaron con las TIC en una etapa más temprana de su curso de vida, siendo que la secretaria ejecutiva lo hizo por primera vez en 2008 y la auxiliar administrativa en 2011; mientras que la contadora y la costurera en 2013; la cajera en 2015 y la profesional de la belleza –de 79 años– en 2016. Es decir, hacía 13; 10; 8; 6 y 5 años atrás.

A excepción de la costurera, quien lo compró para estar en contacto con sus familiares que viven fuera de la CDMX, el resto de las entrevistadas interactuaron con las TIC debido a que sus funciones profesionales así se los exigía. Por este motivo, fueron adaptándose a las nuevas tecnologías a medida que surgían, pues les era necesario mantenerse actualizadas para la realización de sus actividades.

Gráfica 6. Número de años por los que las asistentes al CASSA, Coyoacán, han interactuado con dispositivos digitales.



En lo que respecta a las *apps* que utilizan, WhatsApp fue la única que mencionaron haber usado a lo largo de su vida profesional –para comunicarse con sus jefes, principalmente–, continuando haciéndolo una vez retiradas debido a que se mantienen en contacto con sus seres queridos por ese medio. Por su parte, en lo que respecta al tiempo personal, dijeron utilizar *apps* que les permiten realizar diversas actividades tanto de ocio como informativas, siendo buscar puntos de tejido o consultar recetas de cocina y notas informativas, las más mencionadas.

De esta manera, se comprueba que el interés en desarrollar competencias digitales está relacionado con la utilidad que encuentran en las TIC para llevar a cabo diversas AVD, siendo aquellas que prefieren –o encuentran más fácil– realizar de manera presencial para las que no desarrollan competencias. Por su parte, son aquellas tareas en las que no tienen opción más que hacerlo a distancia, pero que no les interesa hacer de esta manera, para las que solicitan ayuda de algún familiar.

4.2.2 Creencias de facilidad de uso: a mayor exposición, menor percepción de dificultad.

Esta categoría hace referencia a las percepciones del grado de dificultad sobre el manejo de las TIC que tienen las asistentes al CASSA, Coyoacán. Con la respuesta a estas preguntas, las entrevistadas revelaron sus ideas sobre qué tan sencillo les resulta utilizar la tecnología, o bien, si no la usan debido a que las encuentran complicadas de manejar.

A pesar de que la mayoría de las participantes declararon en más de una ocasión que no cuentan con las competencias digitales que desearían para poder interactuar con dispositivos digitales de manera independiente, nueve de ellas aseguraron percibir que su uso es sencillo:

“Yo digo que sí, si hubiera quien me explicara. Por eso estoy esperando que abran allá –o acá en Taxqueña– para, este, para que me explicaran”.

- Ama de casa, 83 años.

“No. [...] Pues, como le dije [...] le apachurro ‘aquí’ y no sale lo que yo deseo, pues no. [...] WhatsApp es fácil [...] Pues, porque como que ya conozco más el WhatsApp. Con ese empecé y ya...”.

- Ama de casa, 80 años.

“Pues yo creo porque le he puesto empeño, en que, digamos, si tengo una duda [...] entonces no lo hago, nada más lo veo y ya”.

- Auxiliar administrativa pensionada, 75 años.

“Pues para mi es difícil porque nada más lo poquito que le aprendí es lo que sé”.

- Profesional de la belleza retirada, 74 años.

“Ahorita ya. [...] No, no, cuando uno inicia, todo es complicado. [...] Si, bueno las que ocupo, no me pregunte de otra aplicación que no ocupe, porque no me meto. [...] Si, porque, bueno, uno se acostumbra, ¿verdad? [...]”.

- Secretaria ejecutiva pensionada, 69 años.

“Ahorita sí [...] No, ahorita ya [exclama con alivio] [...] Si, porque ‘ay no le hice bien, es otra letra’. ‘No’ –me decían–, ‘le tienes que hacer así: suavcito. No le tienes que hacer fuerte’ [...]”.

- Profesional de la belleza retirada, 69 años.

Como se aprecia en los extractos anteriores, incluso en el caso en el que consideran que usar dispositivos digitales y *apps* es difícil, es una cuestión referente a la falta de exposición a las TIC, hecho que las ha llevado a desarrollar competencias digitales únicamente para las actividades que realizan constantemente; llevándolas a sentir desconfianza debido a la falta de AMI que les impide gestionar adecuadamente los retos que pudieran presentárseles.

Así, a pesar de reconocer los beneficios de las TIC, las entrevistadas también identifican dificultades en el proceso de acostumbrarse a su uso. Por este motivo, crean una burbuja de habilidades digitales en donde encuentran familiar el manejo de las *apps* que más utilizan, mientras que aquellas con las que apenas han interactuado les parecen ajenas y complicadas.

Para resolver la paradoja de la que hablan Schreuers et al. (2017), es necesario tener en cuenta la dimensión política de la brecha digital, pues, nuevamente, surge la necesidad de las asistentes al CASSA, Coyoacán, de contar con un espacio en donde puedan desarrollar competencias digitales que les ayuden a ampliar su burbuja de habilidades. Para ello, es necesario que, además del apoyo que reciban de sus familiares, cuenten con una clase en donde un profesor capacitado les brinde las herramientas que necesitan.

Sumado a las clases de AMI, las participantes aceptaron que si tanto los dispositivos digitales como las *apps* fueran más fáciles de usar las utilizarían más, pues –gracias al ejemplo de sus seres queridos– identifican diversas AVD que podrían realizar mediadas por la tecnología. No obstante, como se revisó en las dimensiones sociocultural y tecnológica, aún deben vencer la idea que las lleva a pensar que el uso de internet las distrae de sus actividades cotidianas; así como la brecha de género que les impide dedicar el tiempo que desearían a navegar por internet debido a que deben hacerse cargo de las labores del hogar:

“Hay tantas cosas que hacen que... Simplemente, mi hija lo pone que para hacer un guisado [...] Entonces ahí busca varios guisados y dice ‘pues ya voy a hacer este’ y yo a ‘todos esos’ [refiriéndose a las *apps*] no le sé mover”.

- Comerciante pensionada, 81 años.

“No, porque le digo que me gusta más estar activa, así como haciendo manualidades”.

- Auxiliar administrativa pensionada, 75 años.

“Porque realmente –por las cosas de las labores de casa– no es constantemente que podemos estar en el internet todo el día. En el internet podría decirle 2 o 3 horas, una hora o algo, pero sí me gustaría usarlo más”.

- Contadora pensionada, 68 años.

Es por ello por lo que al análisis de la brecha digital que presentan las asistentes al CASSA, Coyoacán, debe sumársele la necesidad de sensibilizarlas sobre la utilidad que pueden tener las TIC en la realización de sus AVD. Al mismo tiempo, debe concientizarse a las empresas desarrolladoras de *hardware* y *software* de la importancia de integrar en sus equipos a personas mayores que den su opinión sobre las características que las innovaciones tecnológicas deben tener para acoplarse a las necesidades funcionales de este grupo etario.

Como se revisó en el capítulo 3, las mujeres recordaron utilizar más de una *app* para realizar actividades cotidianas. Sin embargo, cuando se les preguntó por las tareas que realizan en su día a día, muchas de ellas podrían ayudarse de la tecnología para hacerlas de manera más sencilla. De esta forma, tal como se plantea en el cuadro 2, sus necesidades encontrarían en las TIC un medio para ser satisfechas.

Así, la percepción del grado de dificultad sobre el manejo de las TIC de las entrevistadas está directamente relacionada a la exposición que hayan tenido a ellas. Al haber interactuado con diversas tecnologías a lo largo de su curso de vida, están habituadas a adquirir conocimientos para utilizarlas (pensemos en electrónicos y electrodomésticos), motivo por el que, bajo las condiciones adecuadas –como tener un profesor, hacer apuntes y repasar constantemente–, las asistentes a este CASSA encontrarían fácil el uso de dispositivos digitales y *apps*.

4.2.3 Creencias de utilidad: ¡las TIC pueden contribuir a la realización de sus AVD! Esta categoría indaga sobre la percepción del beneficio que obtienen las entrevistadas al usar las TIC. Para ello se retomarán las categorías existenciales y axiológicas propuestas por Max-Neef et al. (2010), mismas que permitirán conocer si es que utilizan la tecnología para realizar alguna actividad instrumental y/o avanzada de la vida diaria (AIVD/AAVD) o, de ser el caso, por qué no lo hacen.

Como se analizó al inicio de este capítulo, tres de las asistentes al CASSA, Coyoacán, declararon utilizar sus dispositivos digitales para realizar movimientos y consultar saldos bancarios, informarse, tomar clases y sacar plantillas para manualidades. Sin embargo, la batería de preguntas correspondiente a esta categoría indagó también sobre para qué creían que las TIC pueden ayudarlas en su vida cotidiana.

Si bien todas las entrevistadas respondieron positivamente a la pregunta “¿usted cree que internet puede ayudarle en sus actividades diarias?”, no todas supieron exactamente en cuáles de ellas podrían serles útiles. Así, con el primer lugar, las AVD en las que consideran podrían verse beneficiadas por las TIC son la comunicación con familiares y amigos, seguida por aprender nuevas recetas de cocina. En tercer lugar, se encuentran sacar ideas para hacer manualidades y para hacer cuentas:

“[...] y de ahí busco: que ando viendo que ‘la hora’, uso para multiplicar, dividir”.

- Cajera pensionada, 80 años.

“Para comunicarme... Para hacer cuentas o para algo así”.

- Ama de casa, 79 años.

“[...] en Internet también salen manualidades, digamos cosas para tejer, cosas para hacer dé... también hay... ¿cómo se llama? Forma de que alguien que suba, digo es de que alguien lo suba –me supongo–, eh, comidas diferentes [...]”.

- Auxiliar administrativa pensionada, 75 años.

Como se advierte en los extractos anteriores, un menor número de participantes mencionaron saber que en internet pueden aprender puntadas de tejido, tomar y dar clases, programar recordatorios, celebrar actos religiosos, mantenerse informadas del acontecer nacional e

internacional; sacar patronajes de costura, buscar información (a través de Google, particularmente), jugar, escuchar música, hacer movimientos bancarios y para consultar la hora:

“Hay tantas cosas para lo que le utilizan. Simplemente, la pensión que yo tengo, luego le digo a mi hija que me busque –o que me solicite– el estado de cuenta para los gastos, porque tengo que ir anotando lo que voy gastando, lo que me va quedando. Entonces le digo que me solicite el estado de cuenta. Entonces ella dice que en el internet lo saca y, entonces, yo no sé nada de eso [...]”.

- Comerciante pensionada, 81 años.

“Pues, como le digo, para comunicarnos [...] Por ejemplo, mi hija –que es maestra–, da clases desde ahí y sí es útil para ella [...]”.

- Ama de casa, 80 años.

“Bueno, oigo música [...] en YouTube. Sí: hay mucha música de Chiapas, que es la marimba y todo eso. Me gusta [...]”.

- Cajera pensionada, 80 años.

“Por ejemplo, cuando lo de las comidas y los alimentos que dicen ahí cómo hacerlos. Entonces, hay momentos que ya no le entiendo, pero para más explicaciones que yo quisiera ya no le sé cómo [...] Pues sí, hay varias cosas que sí. Por ejemplo, para hacer unas costuras, por ejemplo, de... pues... ¿cómo se dice? La moda”.

- Profesional de la belleza retirada, 74 años.

“Sí, actividad diaria. Bueno, como luego nosotros –como personas mayores–, hay veces que se nos pueden olvidar las cosas, entonces podemos poner una alarma para que nos diga ‘oye, sabes qué, te toca tu medicamento’, ‘sí: tienes cita el día de hoy’ o ‘sabes qué, no se te olvide porque tienes la entrevista con fulano’ o ‘tienes que hacer esto el día de hoy’. O sea, para recordarnos si es bastante útil el celular [...] Para estar informados. Ya ve la situación que estamos viviendo...”

- Contadora pensionada, 68 años.

Como se revisó en el capítulo 2, al suponer una mayor complejidad cognitiva y motriz, el uso de las TIC puede ser considerada como una AIVD en sí misma (programar una alarma, usar la calculadora, consultar la hora, etc.); no obstante, hay un sin fin de otras actividades cotidianas que pueden realizarse a través de las tecnologías y que, como se observó anteriormente, las entrevistadas no están aprovechando.

A pesar de ello, las participantes identifican el envío de mensajes de texto y las llamadas telefónicas o por videollamada con sus familiares como la principal función que pueden aprovechar de las TIC. Así, tanto escribir como hablar por teléfono son dos AIVD que podrían trasladar al entorno digital; mismo caso que el del manejo de temas financieros.

Por su parte, el resto de las actividades mencionadas por las entrevistadas entran dentro de las AAVD, pues todas ellas les ayudan a explorar sus intereses personales, tales como ocio (tejido, costura, etc.) y la religión (celebrar misa o rezar el rosario); o contribuyen a su participación en la educación formal e informal.

Por su parte, también se identificaron ejemplos de las actividades que las asistentes al CASSA, Coyoacán, afirmaron ya estar realizando a través de sus dispositivos digitales:

“Pues para pasatiempos, le digo a usted que pongo las noticias, las predicaciones, comentarios que hacen del presidente [...] También para hacer ejercicio. Ahí sale: ejercicios que para los brazos, para las piernas, hay varias clases”.

- Comerciante pensionada, 81 años.

Así, el uso de las TIC en su vida cotidiana podría contribuir a realizar de manera independiente algunas de sus actividades que, debido a motivos como falta de tiempo, discapacidad o el confinamiento sanitario, se les dificulta realizar de manera presencial; llevando a las participantes a satisfacer distintas necesidades de las enlistadas en la matriz propuesta por Max-Neef et al. (2010).

Como se observa en el cuadro 6, al igual que en el caso de las necesidades satisfechas en su vida cotidiana (cuadro 2), las asistentes al CASSA, Coyoacán, consideran que siete de las necesidades según categorías axiológicas y existenciales pueden ser resueltas con ayuda

de las TIC; de entre las cuales, como se analizó en la dimensión tecnológica de la brecha digital, aquellas relacionadas con la subsistencia, el afecto y la creación son afines a las actividades estereotípicamente relacionadas con su rol de género.

Cuadro 6. Necesidades cotidianas que las mujeres mayores podrían satisfacer con apoyo de las TIC.

(*)	(**)	Ser	Tener	Hacer	Estar
Subsistencia				Aprender nuevas recetas de cocina.	
Protección		Programar recordatorios.	Hacer y consultar movimientos bancarios.	Hacer cuentas.	
Afecto			Comunicarse con familiares y amigos.		
Entendimiento		Consultar la hora, informarse del acontecer nacional e internacional.		Tomar/impartir clases, buscar información.	
Participación					Reunirse para celebrar actos religiosos.
Ocio			Escuchar música.	Jugar.	
Creación			Aprender puntadas de tejido, sacar patrones de costura.	Sacar ideas para manualidades.	
Identidad					
Libertad					

(*) Necesidades según categorías axiológicas.

(**) Necesidades según categorías existenciales.

Así, se confirma que las entrevistadas encuentran beneficios en las actividades que realizan e, incluso, en las que están conscientes que podrían llevar a cabo con apoyo de las TIC. Asimismo, se muestran positivas hacia la posibilidad de migrar las actividades que identifican podrían hacer con ayuda de su teléfono inteligente; no obstante, para ello es

necesario que cuenten con las herramientas adecuadas para el desarrollo de competencias digitales que les brinden la seguridad necesaria para manejar sus dispositivos digitales y *apps* de manera independiente.

4.2.4 Actitudes: mayormente positivas a pesar del nerviosismo.

A lo largo de este capítulo se han presentado ejemplos de las expresiones con las cuales las asistentes al CASSA, Coyoacán, manifiestan su disposición a usar las TIC o, por el contrario, su renuencia a hacerlo. Dicha información ha contribuido a comprender las emociones que dan testimonio de la forma en que las entrevistadas experimentan su relación con la tecnología.

Así, se han resaltado diversas expresiones que denotan el edadismo autodirigido del que las entrevistadas son víctimas, al igual que otras que corroboran los cambios físicos y cognitivos propios del proceso de envejecimiento. De igual forma, se han documentado comentarios que resaltan el aspecto socioemocional, mismo en el que la ansiedad y el miedo son los principales protagonistas.

Si bien es cierto que la mayoría de las preguntas de esta categoría ya han sido analizadas para comprender la brecha digital que enfrentan las entrevistadas, a continuación se hará énfasis en tres preguntas que abonaron a la comprensión de la actitud que las participantes tienen hacia el uso de las TIC: (1) ¿considera que hay algún impedimento para que utilice estos aparatos en el día a día?, (2) ¿se acuerda de la primera vez que utilizó internet para hacer alguna actividad cotidiana?, ¿cómo le hizo sentir? y (3) ¿cómo se sentiría si tuviera que usar internet para todas sus actividades diarias?

Así, el principal impedimento que encuentran las asistentes al CASSA, Coyoacán, para utilizar las TIC es la falta de espacios idóneos para el aprendizaje. Tal y como lo demostró el análisis de la dimensión política de la brecha digital, el no contar con un docente capacitado para el desarrollo de competencias digitales es el factor que más afecta a las mujeres en su intención de navegar por internet de manera independiente.

Como ya se había señalado, dicha falta de aprendizaje se debe a que, cuando solicitan ayuda para hacerlo, sus familiares resuelven su necesidad sin enseñarles cómo llevarlo a cabo por sí mismas:

“Pues no. Lo principal: que no lo necesito, más que nada. No lo necesito, y lo que necesito de Internet, me lo hace mi gente”.

- Profesional de la belleza retirada, 79 años.

Asimismo, identifican como motivo su falta de empeño en aprender, misma que está relacionada con la falta de exposición continua a las TIC, pues no interactuar constantemente con dispositivos digitales impide la práctica constante de las competencias desarrolladas:

“Dice uno ‘¿cómo ellos pueden y yo no puedo?’, pero por falta de voluntad quizá, ¿no? O de insistir”.

- Comerciante pensionada, 81 años.

Ligado a ello se encuentran los cambios cognitivos propios del proceso de envejecimiento, haciéndose notar las dificultades para desempeñar actividades que involucran la memoria a corto plazo:

“Con perdón, pero inútil, porque luego quiero saber y no, no le sé [refiriéndose al manejo de su celular inteligente] [...] Me imagino a que, por ejemplo, que hago las cosas y al ratito se me olvida; o me explican y pongo mucha atención, pero por el momento entiendo y luego ya no sé: ‘Ya ... ¿Cómo me dijeron?’ Ya no le sé”.

- Profesional de la belleza retirada, 74 años.

De igual forma, la frustración generada de no aprender con la velocidad deseada viene del aprendizaje intergeneracional, en donde la percepción de que sus familiares de menor edad hacen uso de las TIC sin esforzarse –sumado a que deben aprender de ellos– les provoca sentimientos de incomodidad:

“Sí, se incomoda uno, pero a fin de cuentas dice uno ‘bueno, está chiquito y su memoria da para más’ [refiriéndose a su nieto de 5 años], la de nosotros esta más lastimadita”.

- Auxiliar administrativa pensionada, 75 años.

“Yo creo –¿sabe qué?– a la falta de ayuda que muchas veces quisiéramos tener. Bueno yo, por ejemplo, de mi edad –las de mi edad– siento yo, que nos falta mucho por aprender; pero siento yo que las generaciones que vienen no tienen esa paciencia para decir ‘mira esto es así’ [...] O sea, como con palitos quisiera yo que me enseñaran, pero pues no, no, no”.

- Secretaria ejecutiva pensionada, 69 años.

Después de la falta de desarrollo de competencias digitales, el segundo impedimento que identifican las entrevistadas es el desinterés, seguido por la falta de voluntad:

“Pues solamente yo. Pues si no lo quiero usar, pues no lo uso”.

- Ama de casa, 80 años.

“No hay ninguno, porque, pues, ‘a lo que va uno’. Aprender y ver lo que es necesario para uno y ya”.

- Auxiliar administrativa pensionada, 75 años.

Dentro del aparente desinterés es que se encuentra la burbuja de habilidades digitales. Al no percibir necesario el uso de las TIC para la realización de la mayoría de sus AVD, no demuestran interés por desarrollar nuevas competencias, lo cual hace que se enfoquen en perfeccionar el manejo de aquellas *apps* –o funciones específicas de éstas– que satisfacen sus necesidades.

Por último, los tres impedimentos que menos fueron mencionados son la falta de recursos económicos, de tiempo y los problemas de la vista:

“[...] que ahorita tengo que esperar ahorrar un poquito para comprar un nuevo teléfono”.

- Cajera pensionada, 80 años.

“Ninguno, simplemente que no tengo el tiempo [...] Sería cuestión de organizarse, poderse decir ‘hoy me tocó hacer esto en casa, pues mañana me toca internet –

completamente todo el día—'; que también al meterse al internet le provoca mucho cansamiento [cansancio] de vista [...] Pues tendría también que ver eso. Tiene sus pros y tiene sus contras, por eso le digo que sería cuestión de programarlo, pero sí: uno que ya está grande, pues, la vista ya no le va a servir más; y si tenemos apoyo que bueno, pero si no, imagínese: quién nos va a ayudar para caminar después si no vemos”.

- Contadora pensionada, 68 años.

Para comprender la falta de ingresos, es necesario tener en cuenta que tan solo el 45.4% de las participantes cuentan con una pensión propia, mientras que el 18.1% reciben la pensión por viudez proporcionada por el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), misma que, como ya se mencionó, puede ascender hasta el 90% en el caso de que el marido se haya pensionado por invalidez y hasta el 40% si lo hizo por incapacidad.

Así, a excepción de la Pensión para el bienestar del que todas las asistentes se benefician, el 36.3% de las participantes no cuentan con un ingreso fijo, lo cual encarece su capacidad adquisitiva y, con ella, la posibilidad de adquirir artículos que consideren necesitar.

Debe tomarse en cuenta que, en el caso de las mujeres que se dedicaron a atender las labores del hogar, la brecha de género juega un papel relevante, pues al no ser reconocido como un empleo —incluso por ellas mismas, como se señaló en el capítulo 3—, no tienen acceso a una pensión por vejez. Asimismo, esta brecha juega en su contra al tratarse del tiempo que dedican a la interacción con las TIC, pues, como se revisó en las dimensiones sociocultural y tecnológica de la brecha digital, existe la percepción de que el uso de internet las distrae de sus actividades cotidianas, así como de que su rol de género les impide descuidar las tareas que estereotípicamente se cree les corresponden.

En lo que respecta al cansancio y paulatina pérdida de la vista, este es un claro ejemplo de cómo las variaciones en la visión ocasionadas por la disminución de la transparencia de la córnea dificultan la percepción del nivel de iluminación de las pantallas (Schieber, 2003) y, con ello, que dificulten la interacción con los dispositivos digitales de forma intuitiva y responsiva.

Por este motivo es imperante tomar en cuenta las necesidades específicas de las personas mayores con respecto al uso de tecnología, puesto que la heterogeneidad que

caracteriza a su grupo poblacional conlleva la necesidad de comprender quién hará uso de los dispositivos, para así producir herramientas cuyo diseño se ajuste a las particularidades de los usuarios y no viceversa.

Ahora bien, se les preguntó a las mujeres si recordaban cuál es la primera actividad que realizaron a través de un dispositivo digital, así como el sentimiento que esto ocasionó en ellas. Al analizar sus respuestas se regresó al diario de campo, mismo en el que se buscó la comunicación no verbal de las entrevistadas al recordar dicho momento. Si bien una mujer declaró haberle sido indiferente, su actitud se tornó esquiva al aclarar que ella nunca ha hecho algo por sí sola, pues sus familiares resuelven todas sus necesidades:

“¿Que yo hice? No. Yo nunca hice nada. [...] Pues no. No lo uso. No siento nada. Nunca lo he usado. ¿El internet? No. Todo me lo hacen. Tengo un nieto. Que boletos de teatro, comida: él o mi nieta lo piden por internet.

- Profesional de la belleza retirada, 79 años.

Así, el cambio en su actitud al momento de recordar los hechos es incongruente con las declaraciones hechas, pues lejos de presentarse calmada o serena debido a que cuenta con sus familiares para realizar las actividades que requiere, se demostró esquiva e incómoda.

En lo que respecta al resto de las entrevistadas, todas dieron respuestas distintas, pues su primera interacción con las TIC se dio en diversas épocas, a través de dispositivos – análogos o digitales– diferentes y en momentos de vida distintos. Sin embargo, algo que tuvieron todas ellas en común fue el orden en que se dieron los hechos, pues, primero se sintieron nerviosas, a la vez que desesperadas porque, al no saber si lograrían realizar la acción, “se les cerraba el mundo”; siendo hasta el logro en la realización de la actividad que sintieron alivio, felicidad y satisfacción, entre otros:

“[Aprendí] a escribir [...] muy a gusto, muy a gusto, porque me explicaba [refiriéndose a la bibliotecaria] ‘mire: aquí le va a escribir esto’, ‘a ver, dígame, ¿cuál libro le interesa?’ [...] y ya me decía ‘hágame esto’ y ya me lo ponía ella; pero, pues, sí: con más calma, con mas todo [...] Y se sintió bien haber transcrito. Muchísimo. Sí; muchísimo, mucho, mucho.”

- Costurera retirada, 83 años.

“[Pude] hablarle a mi hermana [sentí] bien bonito, porque andaba en la calle y de la calle si le pude marcar sin necesidad de buscar un teléfono público”.

- Cajera pensionada, 80 años.

“Pues yo creí que quién sabe cómo iba a salir. No, este, sí salí bien. Bendito sea Dios [...] Pues, primero me sentí bien nerviosa, pero él me dijo –antes me explicó– [refiriéndose al profesor] ‘mire esto y esto’, ‘aquí va a salir y usted va a apachurrar esto y esto’ y ya... y, pues, gracias a esto estuvo muy bien. Estuvo muy... O sea, me gustó [...]”.

- Ama de casa, 79 años.

“Cuando tuve que hacer unos movimientos en contabilidad, ¡ahí como que se me cerró el mundo! Dije ‘¿Ahora cómo le hago?’ No sabía, me desesperaba y no: ‘¡yo no voy a saber hacer esto’ –porque yo siempre estuve acostumbrada al lápiz, a la sumadora, o hasta mentalmente. Entonces fue cuando se me dificultó, cuando realmente ya dijeron ‘¿Sabes qué? Ahora va a ser todo por computadora’. Se me cerró el mundo en ese momento, pero ahora ya lo veo más diferente [...] ¿Quién me enseñó? Pues, hubieron cursos que nos dieron, pero, obviamente, va uno con los ojos cerrados y en una o dos clases no aprende uno. Entonces fue el apoyo de los sobrinos, ‘oyes mira necesito esto’, ‘ah, vete aquí, vete allá’, entonces conforme a eso, ya supe yo lo demás [me sentí] relajada, ya más ‘floja’, porque ya no tenía que agarrar la sumadora –porque todo está allí– [refiriéndose a la computadora] [...]”.

- Contadora pensionada, 68 años.

En las citas de las entrevistadas de 83 y 79 años, se aprecia cómo el sentirse cómodas en la interacción con la tecnología estuvo relacionado con el hecho de haber contado con personal capacitado que las acompañara en el proceso de aprendizaje. Esto resulta interesante debido a que son dos de las participantes de mayor edad. Asimismo, en sus declaraciones se leen adjetivos como “muchísimo”, en señal de la grata experiencia que representó.

De igual forma, se percibe una actitud positiva respecto a la disposición de uso de las TIC en la narrativa de la mujer de 80 años, pues no solo relata que le agradó la experiencia de haberse comunicado con su hermana estando fuera de casa, sino que deja implícito también el beneficio que le trajo no haber tenido que buscar un teléfono público para hacerlo.

En lo que respecta a la contadora, narra cómo, al principio, se desesperó, llegando a considerar que no sería capaz de realizar su actividad laboral con ayuda de la computadora. No obstante, al contar con ayuda de sus sobrinos, pudo llevarla a cabo con éxito. A pesar de que pareciera que, en este caso en particular, el aprendizaje intergeneracional tuvo éxito, la participante explicita que tomó cursos, mismos que no bastaron para desarrollar la competencia digital deseada. Por ese motivo recurrió a sus familiares para reforzar el conocimiento, gracias a lo cual, con el tiempo, se comenzó a sentir más cómoda con la herramienta; siendo la constante exposición a las TIC la práctica necesaria para que la entrevistada desarrollara la confianza suficiente para manejarlas con destreza.

Asimismo, las participantes se sintieron apoyadas en el proceso de aprendizaje tanto por sus familiares como sus profesores, llevándolas a sentirse reconocidas y capaces al realizar sus actividades de elección con ayuda de distintos dispositivos digitales:

“Como me gusta tejer, una blusa. [Me sentí] bien. Bien. ‘Sí sé’, dije. Si aprendí algo de allí”.

- Profesional de la belleza retirada, 74 años.

“[...] me metí a explorar cuántas cosas podía yo... permíteme, pero, o sea, hacer tarjetitas para las amigas: ponerle, a ver qué imágenes tiene para poderle poner y entonces ya les escribía yo, pero ya iba bonita la tarjeta. Me sentí bien. Dije ‘¡ah!’ y las amigas me decían ‘¡Oye, que bárbara! Tu sí sabes hacer muchas cosas...’ Pues no sé, pero le invento [ríe tímidamente]”.

- Secretaria ejecutiva pensionada, 69 años.

En los ejemplos anteriores, la mujer de 74 años reveló haberse sentido bien debido a que logró satisfacer sus necesidades axiológicas y existenciales de “creación” y “tener” al

conseguir tejer una blusa; a la vez que reconoció la utilidad de los contenidos disponibles en internet a través de la afirmación “Sí aprendí algo ahí”.

Por su parte, la participante de 69 años primero se disculpó por la actividad que había realizado con ayuda de la computadora, sin embargo, posteriormente recuerda que sus amigas reconocieron su habilidad para decorar las tarjetas que les obsequió, a la vez que ella se demostró capaz de dominar el manejo del ordenador debido a que “lo que no sabe, lo inventa”. Esto demuestra que, de no tener temor a manejar las TIC, los resultados pueden ser positivos, pues, al menos en el caso de esta participante, no era la primera tecnología que aprendía a manejar a lo largo de su desarrollo profesional.

Ahora bien, en lo que respecta a la actitud presentada por las asistentes al CASSA, Coyoacán, al cuestionarles cómo se sentirían si se les informara que, de ahora en adelante, todas sus AVD se llevarían a cabo mediadas por las TIC, no fueron tan positivas como en el caso anterior.

En esta ocasión, las entrevistadas declararon que se sentirían preocupadas y/o presionadas debido al poco tiempo que tendrían para capacitarse. Asimismo, no les gustaría recibir esta noticia, pues la incertidumbre de no saber cómo utilizar su teléfono inteligente por completo, sumado a la ansiedad de no tenerlo consigo en el momento en que lo llegaran a necesitar, les generaría molestia e inconformidad:

“Pues no me gustaría. Me sentiría ya... como muy... eh... ¿cómo decirle? Mmm... No. No puedo [...] porque ya dependería nomás del celular y no me gustaría, porque si, en dado caso, no tengo el celular, ¿ya qué hago?”

- Cajera pensionada, 80 años.

De igual forma, algunas de las entrevistadas demostraron una actitud resignada al considerar la posibilidad de tener que realizar sus actividades a través de internet; mientras que otras declararon sentir miedo/temor, pero también motivación de tener que aprender:

“¿Pues qué cosa puedo hacer entonces? Pues sí... ¿Pues ya qué? [expresa inconforme]
Pues sí: ya aprendiendo [expresa resignada]”.

- Ama de casa, 80 años.

“Por un lado me da gusto porque me voy a enterar de lo que yo necesito saber, ¿verdad?”

- Profesional de la belleza, 74 años.

“Pues sí, me sentiría... este... ¿Cómo le dijera? Me sentiría que tengo que hacerlo, pero, o sea, más debo de exigírmelo yo para poderlo hacer; porque pues nadie lo hace por mí. [Me sentiría] ... las dos cosas: incentivada y con miedo, pero sí hacerlo”.

- Secretaria ejecutiva pensionada, 69 años.

Así, las actitudes manifestadas por las asistentes al CASSA, Coyoacán, son, en su mayoría, positivas. Si bien dos de ellas no estarían dispuestas a utilizar tecnología así fuera el único medio que tuvieran para realizar sus actividades cotidianas, el 81.8% de ellas se mostraron nerviosas, pero emocionadas de explorar lo que el entorno digital tiene para ofrecerles; siempre y cuando existan las condiciones necesarias para aprender a navegar en él.

4.2.5 Intenciones de uso: avidez de conocimiento para mantener su independencia.

Relacionada con la actitud positiva demostrada por las asistentes al CASSA, Coyoacán, está su disposición hacia la más activa incorporación de las TIC en sus AVD. Así, el 72.7% declararon estar interesadas en aprender a utilizar las funciones disponibles tanto en sus dispositivos digitales como en sus *apps*.

Por su parte, del 27.2% restante, solo el 33.3 por ciento se demostró completamente seguro de no querer interactuar con las TIC, siendo el porcentaje restante quien, a pesar de expresar un claro rechazo al uso de tecnología –demostrando fastidio y determinación en su tono de voz–, después de un corto momento de reflexión, reconsideró: “Sí habría para qué... Algunas recetas y algunas cosas de cultura” (ama de casa, 77 años); manifestando que el uso de dispositivos digitales podría traerles beneficios, así no tengan intención de usarlos.

De igual forma, este porcentaje de las entrevistadas se mostró indeciso sobre su disposición a utilizar las TIC, pues, a pesar de que les gustaría hacerlo, declaraban “no interesarles” debido a lo complicado que encuentran su manejo:

“Pues sí me gustaría [utilizarlas]... Pues para... [cambia su semblante] Pero le digo que no. ¡No me interesa! [expresa con fastidio] O sea, se me hace muy complicado [...] Le digo que me han enseñado –el esposo de mi nieta me ha enseñado– y le digo ‘no es que yo soy cabeza dura’ [ríe nerviosa]”.

- Ama de casa, 79 años.

En la respuesta anterior se hace presente la frustración debido a lo complejo que puede resultar el desarrollo de AMI, a la vez que el edadismo interiorizado que lleva a la entrevistada a vincular los cambios cognitivos propios de la edad con incapacidad para interactuar con la tecnología. Asimismo, la risa nerviosa con la que termina su intervención es de tomarse en cuenta, pues busca suavizar la seriedad del tema, llegando incluso a restarle importancia.

En lo que respecta a las 8 participantes que demostraron buena disposición para el uso de las TIC, es importante para ellas contar con conocimientos amplios que les permitan explorar las características de internet, pues expresan que les llama la atención cómo los integrantes de generaciones de menor edad interactúan con la tecnología de manera intuitiva, haciéndolas interesarse por poderse contactar con otros usuarios de la web:

“Para despertar más y aprender, así como le mueven. Yo veo que le mueven y le pican con una facilidad que yo digo ‘todo lo que hacen y uno ignora’ [...]”.

- Comerciante pensionada, 81 años.

“Pues para... este... para tener más comunicación con otras personas y que usan también ellas el Internet”.

- Ama de casa, 80 años.

“Claro, para saber explorar más los sistemas”.

- Contadora pensionada, 68 años.

Por su parte, en cuanto a la pregunta de si consideran valioso invertir tiempo en desarrollar competencias digitales, el 81.8 por ciento respondieron que sí, mencionando que todo el

aprendizaje es bueno, pues es “para beneficio de uno” (comerciante pensionada, 81 años), así como que “todo lo que le aprende uno es bueno” (cajera pensionada, 80 años).

Como se revisó anteriormente, para el correcto aprendizaje, consideran necesario contar con personal capacitado que les explique con paciencia, así como que les permita tomarse el tiempo de realizar apuntes que les den la oportunidad de recordar y repasar las veces que consideren necesarias hasta sentir seguridad para llevar a cabo sus AVD mediadas por las TIC:

“Pues no, si hay una persona que nos explica, pues...”

- Ama de casa, 80 años.

“Sí, vale la pena, porque así podría uno sentirse más segura al meterse al teléfono y ver las aplicaciones. Me sentiría más segura de que yo puedo”.

- Secretaria ejecutiva pensionada, 69 años.

“Sí. Como le decía, hay más información: alguna duda usted se va a algún... ¿Cómo le dicen? ¡Ícono! [refiriéndose a las *apps*]”.

- Contadora pensionada, 68 años.

Así, las intenciones de uso están relacionadas con su inquietud por adquirir nuevos conocimientos, a la vez que por desarrollar competencias digitales que les permitan independencia en el uso de herramientas digitales que faciliten las actividades que para ellas tienen valor; siendo, en muchos de los casos, la falta de interés por utilizarlas resultado de prejuicios que les dictan que, debido a su edad, son incapaces de interactuar con la tecnología, no haciendo esto que consideren que les podría ser de utilidad, lo cual les genera mayor frustración.

4.2.6 Frecuencia de uso: imperante erradicar la brecha de género para incrementar su interacción con la tecnología.

Distinto a la intención de uso, esta categoría brinda información tangible sobre las creencias, actitudes e interacciones entre las entrevistadas y las TIC. Así, la aceptación de la tecnología

se observa en la asiduidad con la que las emplean en su vida cotidiana. Para ello, se les preguntó sobre diferentes necesidades axiológicas y existenciales que pudieran satisfacer a través de dispositivos digitales y *apps*: comunicación (afecto y tener), compras (subsistencia y tener), ocio (ocio y tener), realización de trámites y/o pago de servicios (subsistencia y estar); acceso a la información (entendimiento y ser), trabajo (creación y hacer), transporte (protección y ser), solicitud de una cita médica (subsistencia y ser) y acceso a políticas públicas, específicamente inscribirse al padrón de vacunación contra el COVID-19 (protección y tener).

Así, la actividad que las entrevistadas realizan con mayor frecuencia es el uso de WhatsApp (72.7%), *app* que sirve para envío de mensajes de texto, imágenes, video y para realizar llamadas de voz y de video; así como para compartir documentos y demás elementos relacionados con la comunicación entre usuarios.

Con el 63.6%, el consumo de contenidos en *apps* como YouTube y Pinterest ocupa el segundo lugar. En ellas buscan temas relacionados con celebraciones religiosas, música, recetas de cocina y manualidades, entre otras. Cabe mencionar que tanto WhatsApp como YouTube son las *apps* que las entrevistadas declaran saber utilizar de manera independiente; no obstante, tan solo saben hacer uso de ellas para las actividades que más utilizan, presentando una falta de competencias digitales para aquellas que pocas veces usan:

“[Sobre YouTube] Ah, pues, igual, sale ahí el, el... por ejemplo, me ponen la misa de hoy, entonces, le puncho ahí, donde el internet, y ya empieza el video [después] pues quinto el video: le puncho y ya se vuelve a su lugar y luego lo apago”.

- Ama de casa, 80 años.

“[Sobre YouTube] No, pues yo ahí sola. Yo lo uso. Yo lo se buscar. Tiene una cosita, así como, digo, ‘una ruedita’ ahí, y ya le pico, me dice buscar y ahí busco yo, o pongo qué quiero ver y ya pongo el nombre y ya me sale”.

- Profesional de la belleza retirada, 79 años

“[Sobre WhatsApp] No, fíjese que no. Ellos cuando hacen las videollamadas, luego no sé bien cómo hacerle para verlos bien, y ellos me dicen ‘póngale así, póngale la bocina’ [...]”.

- Profesional de la belleza retirada, 74 años.

“Mis pasatiempos si los veo. Me meto al... este... se me fue el nombre... ¡el Pinterest! Me gusta mucho, porque hay muchas manualidades, hay muchas recetas, hay muchos chistes. O sea, de todo. Me puedo estar hasta dos o tres horas en eso, porque si me gusta algo lo guardo, si no, lo deshecho. En YouTube me meto mucho, mucho, mucho: recetas, canciones y las selecciono y ya las guardo”.

- Contadora pensionada, 68 años.

Si bien las entrevistadas no cuentan con un lenguaje técnico para expresar el proceso a realizar para llevar a cabo sus AVD a través de internet, son capaces de recordar los pasos para alcanzar su objetivo. No obstante, su burbuja de habilidades digitales las limita para acciones específicas, como puede ser responder videollamadas como en el caso de la mujer de 74 años. Asimismo, demuestran cuánto usan sus dispositivos al recordar el tiempo que pasan utilizándolos, siendo el promedio de uso dos horas con 10 minutos; tiempo que invierten hacia las 19:00 horas que es cuando terminan su jornada en el hogar.

Por su parte, con un 45.4 por ciento, mantenerse informada fue a tercera actividad más realizada por las participantes; seguida por la solicitud de vehículos de transporte con conductor (VTC) (Uber y Didi):

“Bueno, luego llega, este, donde dicen, este, bueno las noticias y ya nada más le oprimo y ya oigo lo que llega del día”.

- Cajera pensionada, 80 años.

“Pues a veces, ahí me salen. También me salen los mensajes y ahí salen las noticias”.

- Profesional de la belleza retirada, 79 años.

“Sí, el Uber. Sí, sí, sí. Lo pido. La aplicación me la puso mi hija y ya nada más prendo, abro la aplicación y ya le digo si lo pago en efectivo o con tarjeta de crédito [¿acostumbra a pagar con tarjeta de crédito en internet?] Sí, sí, sí. Nada más el Uber, porque, es que si no –¿cómo le digo?– pagaría yo muchas cosas con las tarjetas y a la hora de pagar, este, me sería difícil, porque sé cuál es mi presupuesto. Entonces nada más el Uber y ya”

- Pensionada ejecutiva pensionada, 69 años.

“[Sobre Didi] Llamamos al taxi y nos llega. Pago con la tarjeta de crédito [¿acostumbra a pagar con tarjeta de crédito en internet?] Si, ahí sí, pero yo no los meto [los datos de la tarjeta], los mete mi sobrino, para que yo no me equivoque [...]”.

- Contadora pensionada, 68 años.

Las entrevistadas expresaron que, para mantenerse informadas, están dadas de alta en “Uno noticias”, agencia noticiosa que “envía GRATIS hasta tu celular las noticias más relevantes del día a través de un mensaje SMS” (UnoNoticias, 26 de agosto de 2014). Así, cuando reciben el SMS, basta con abrir el mensaje y leer las notas que la plataforma considera las más importantes del día.

En lo que respecta a los VTC, cinco mujeres declararon utilizarlos, de las cuales dos confían en pagar con tarjeta de crédito, siendo la de 68 años la que le solicita a su sobrino ingresar los datos para evitar cometer errores; mientras que la de 69 años únicamente usa su tarjeta de crédito para pagar el servicio de Uber, pues de esta manera mantiene los gatos dentro de su presupuesto.

Por su parte, las otras tres mujeres han utilizado estos servicios debido a que sus familiares lo contratan. Es decir, son ellos quienes tienen la *app* instalada en sus teléfonos inteligentes y solicitan el vehículo a nombre de las participantes:

“No. Utilicé uno, pero a raíz que me puse mal de una cirugía y, este, me operaron [...] y ya mi hijo no nos podía venir a dejar y él fue el que le pagó a un Uber y nos vino a dejar hasta a la casa; pero no, pues necesita tarjeta, ¿no? [¿acostumbra a pagar con tarjeta de crédito en internet?] Pues sí, sí tengo tarjeta, pero él [su hijo] –por la

seguridad–, creo que tiene una aplicación en el teléfono, en el cual vienen siguiendo el carro que lo trae a uno. Él tenía la tentación y él lo pagó [sobre el pago con tarjeta en internet] No. No me da confianza, pues luego: dicen que las bloquean o que le roban a uno y, pues, no. Mejor no”.

- Auxiliar administrativa pensionada, 75 años.

Un elemento interesante en la narración anterior es que el hijo teme por la seguridad de la participante, motivo por el que prefiere ser él quien solicita el VTC para poder ir siguiendo la trayectoria del automóvil hasta que llegue a su destino correctamente. Asimismo, la entrevistada declara no confiar en las *apps* debido a que, le han dicho, que “le roban a uno”.

En cuanto al resto de las necesidades y sus satisfactores, una participante declaró haber usado Excel en su trabajo, pues, al ser un programa desarrollado por Microsoft que facilita el análisis de información para generar reportes mediante herramientas de gráficos y las tablas dinámicas (Excel para todos, 2022), le era de particular utilidad para desarrollar sus funciones como contadora.⁹⁸

En relación con los trámites y/o pago de servicios, no hubo entrevistada que los lleve a cabo personalmente a través de internet. Es decir, ocho de ellas realizan sus trámites y pagos de manera presencial en las dependencias correspondientes, mientras que tres piden a sus familiares de menor edad que realicen por ellas los pagos a través de diversas plataformas:

“Yo no. Lo hace mi yerno. Es él que se encarga de hacer mis pagos. Es el de mi hija mayor. Tiene 58 o 57 [años]. Es contador y es el que me hace todos los tramites que se hacen por internet: los pagos de la luz, del teléfono”.

- Profesional de la belleza retirada, 79 años.

Cabe mencionar que, a pesar de que una de las entrevistadas hace uso de la banca móvil, únicamente es para consultar sus saldos y movimientos, declarando hacer sus pagos

⁹⁸ Excel se distingue de los demás programas ofimáticos porque permite organizar datos en filas y columnas; a la vez que introducir datos numéricos y alfanuméricos para realizar cálculos aritméticos básicos o aplicar funciones matemáticas de mayor complejidad; al igual que utilizar funciones estadísticas o funciones de tipo lógica (Excel para todos, 2022).

presencialmente. Caso similar es el de las compras por internet, pues, o solicitan a sus familiares que las realicen, o acuden personalmente a las tiendas de su interés:

“No, nunca utilicé para comprar algo. Así ‘bien tapadita’ [acomoda su cubrebocas] me pongo mi gel, entro al súper, llevo una lista, me voy directo, y rápido y salgo”.

- Auxiliar administrativa pensionada, 75 años.

“No para hacer compras nunca. No, nunca me ha llamado la atención hacer compras por internet. No, eso sí nunca me ha gustado. No me gusta por esto: porque si usted pide alguna ropa y no le quedó, y si no te la cambian, ya perdiste tu dinero. Entonces mejor no. Le digo que ‘a la antigüita’: voy me la pruebo, me queda, bien, no me gusta, pues no. Por eso no me gustaría, no soy muy gastalona en ese aspecto”.

- Contadora pensionada, 68 años.

En la primera respuesta, la mujer de 75 años especifica que, a pesar de la recomendación hecha por la Secretaría de Salud a través de la Jornada nacional de sana distancia, en donde se hacía particular hincapié en que las personas de 60 años o más permanecieran resguardadas en casa, prefería ir al supermercado a surtir los productos que le hacen falta. Así, atendiendo a las medidas sanitarias para evitar contagiarse de COVID-19 y procurando no tardar, realiza sus compras de manera presencial.

En el segundo ejemplo, al igual que en el caso de las tarjetas de crédito para el pago de VTC, la mujer de 68 años dice no confiar en que, si una compra no es de su agrado, no le hagan el reembolso correspondiente y pierda su dinero, motivo por el que la desconfianza en las transacciones digitales es un tema recurrente entre los motivos por los cuales las asistentes al CASSA, Coyoacán, no adquieren productos o servicios a través de internet.

Por último, ninguna de las entrevistadas solicita citas médicas a través de la página web de la institución de seguridad social a la que están afiliados los trabajadores asalariados en México, el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS). Esto se debe a que las secretarías de sus médicos las agendan en la fecha establecida por el profesional de la salud, porque prefieren llamar para solicitar el servicio y porque, las pocas veces que han intentado hacerlo

en línea, el sistema está saturado y no logran hacer el trámite; motivo por el que llaman a la clínica o van en persona.

Asimismo, como se señaló al inicio de este apartado, en lo que respecta a la inscripción al padrón de vacunación para evitar contagiarse de COVID-19, fueron sus familiares quienes realizaron el trámite a través del portal de internet de la Secretaría de Salud (<https://mivacuna.salud.gob.mx>).

Como se mencionó en un principio, adicional a las realizadas a las asistentes al CASSA, Coyoacán, se entrevistó también a las dos facilitadoras del grupo, quienes brindaron información relevante para comprender la conformación y dinámica del mismo.

Lo primero que llama la atención es que los doce integrantes entrevistados – recordemos que, además de las 11 mujeres, se entrevistó a un hombre– son poco menos de la mitad del grupo; mismo que está compuesto por 25 personas mayores. El principal motivo por el que, hasta noviembre de 2021, no habían asistido todos ellos era “por lo mismo que a muchos todavía no los dejan salir” (facilitadora 1). Es decir que, debido al COVID-19, sus hijos aún no les permitían realizar actividades de manera presencial por el riesgo a contagiarse.

Por su parte, las facilitadoras han trabajado durante 23 años en el Instituto para el Envejecimiento Digno (INED), de los cuales han dedicado 19 y 20 años, respectivamente, a colaborar con personas mayores; mismos en los que han podido atestiguar la evolución de la interacción de éstas con las TIC.

Debido a que, por la pandemia, muchas de las personas mayores aún no se sentían en condiciones para salir de sus casas y, con ello, de participar en las actividades organizadas tanto en el DIF como en el parque, el medio de comunicación oficial del CASSA, Coyoacán, es a través de WhatsApp; hecho que confirma que es la *app* más utilizada por las personas mayores asistentes a este círculo.

En la experiencia de las facilitadoras, las personas mayores utilizan dicha *app* para dar los buenos días y las buenas noches, además de para compartir enlaces a celebraciones religiosas y notas médicas referentes al COVID-19; siendo los hombres quienes más participan en el grupo pues, al no sentirse cómodos entre las mujeres que asisten de manera presencial, prefieren convivir mediados por la tecnología:

“[...] a él no le gusta venir porque dice que son muchas mujeres y de hombres nada más él [...] él dijo ‘Hay no. ¿Qué hago yo con tanta mujer?’ [entonces] todos los días nos saluda por WhatsApp”.

- Facilitadora 1.

Ahora bien, en el grupo de WhatsApp no únicamente están los varones que no desean asistir físicamente a las sedes del CASSA, Coyoacán, sino también los hijos de los integrantes que no saben utilizar o no cuentan con dispositivos digitales. Sumado a esto, en el caso del ejemplo anterior, el varón al que se hace referencia es ocho años mayor que su esposa, misma que no cuenta con competencias digitales y es su marido quien le informa de los mensajes e información compartida por ese medio.

Aquí podemos observar dos tendencias que ya se advertían: el infantilismo del que son víctimas las personas mayores y la brecha de género. El primero de ellos se identifica cuando se refiere a que sus hijos no los dejan salir, coartando el derecho de la persona mayor a elegir pues –se asume– su vida está en riesgo y ellos, al no tener la capacidad cognitiva para dimensionarlo, no son capaces de tomar la decisión correcta. Este hecho no es aislado, pues se observó también en las medidas discriminatorias y excluyentes tomadas tanto por el sector público como por el privado que limitaban su acceso a diversos lugares como medida preventiva ante el COVID-19 (La Jornada, 29 de abril de 2020).

Sumado a ello, el que sean los hijos de las personas mayores quienes reciben primero la información de las actividades que se realizarán en el círculo, les permite filtrar aquella que, consideran, es relevante para sus familiares mayores y aquella que no. Sin embargo, debido a la brecha generacional, lo que éstos consideren importante de compartir puede no necesariamente coincidir con la percepción de sus familiares; a la vez que el recibir información seleccionada vulnera la capacidad de decisión, expresión e, incluso, la privacidad de la persona mayor.

Por su parte, en el ejemplo antes mencionado, el que un hombre de mayor edad cuente con competencias digitales más desarrolladas que las de su esposa –ocho años menor–, lleva a reflexionar sobre los puntos de inflexión que el varón enfrentó a lo largo de su curso de vida, para así realizar una comparación con su cónyuge y poder determinar por qué uno interactúa con las TIC y la otra no.

A pesar de que no fue posible entrevistar a este hombre, resulta relevante asentar que es él quien media entre la información proporcionada en el grupo de WhatsApp del CASSA, Coyoacán, y su esposa, lo cual la vulnera y pone en desventaja frente a aquel. Es por ello que, como indica Chen (2004), resulta necesario erradicar primero las brechas de género si es que se aspira a cerrar la brecha digital de género, pues la asimetría de poder entre hombres y mujeres afecta directamente la manera en que éstas interactúan con las TIC.

Sumado a esto, las facilitadoras identifican que las mujeres con mayor libertad y agencia son aquellas que, poco a poco, interactúan más con la tecnología, llevándolas a desarrollar competencias digitales con mayor velocidad que aquellas que llevan todo el peso de las labores del hogar:

“[...] ¿El interés? Yo creo que, entre más tiempo tienen como ‘libre’, como que le van agarrando más la onda a las redes —o al menos de WhatsApp—, porque las que están mucho tiempo en su casa son como que las más activas, y las que tiene cosas que hacer como, este, cuidar todavía de los nietos, es como menos”.

- Facilitadora 2.

Ahora bien, en lo que respecta a la decisión los varones a no asistir al CASSA, Coyoacán, deben retomarse los hallazgos de Puleo (2007) respecto a los roles de género presentes en las sociedades tradicionales, pues la división de tareas por sexos lleva a los hombres a considerar que determinadas actividades son propias de las mujeres; generando, incluso, que las desdeñen debido a que no son propias de lo masculino —visto como algo socialmente más importante frente a las acciones estereotípicamente consideradas como femeninas.

A pesar de la falta de competencias digitales, las facilitadoras identifican interés en su desarrollo por parte de las asistentes al círculo, pues cuentan con diversas experiencias que dan prueba de ello:

“Mira hay una señora [de 80 años] que no sabía usar el WhatsApp, creo que ya no la pudiste entrevistar, creo que anda de viaje [...] ella no sabía [usar la *app*] cuando entró aquí. De hecho, a ella la ingresamos después al grupo, porque decía ‘Ay, yo no quiero

saber nada’. Pues no sé quién la animó, no sé si sus hijos, no sé decirte cómo –o de ver que estamos todos mensajeando– pues ella finalmente se integró”.

- Facilitadora 1.

No obstante, a pesar de estar interesadas en comunicarse a través de *apps*, no es su intención desarrollar competencias digitales que les permitan explotar la totalidad de sus características, pues cuando las facilitadoras les enviaban ejercicios aeróbicos y de fortalecimiento a través de WhatsApp, el miedo a tener que abrir los enlaces o de tener que abrir una cuenta de Facebook para verlos, las llevó a desistir de intentarlo. Ante la negativa de expandir su burbuja de habilidades digitales, las facilitadoras decidieron mantener el grupo de WhatsApp únicamente para comunicarse, dejando de lado la iniciativa de utilizarlo para realizar actividades a distancia.

En este respecto, ambas facilitadoras identificaron el miedo como uno de los principales motivos por el que las asistentes se niegan a interactuar con la tecnología, pues, al preguntarles si es que ellas realizan sus trámites de la tarjeta del bienestar (antes “tarjeta rosa”) o si les solicitan ayuda, respondieron:

“Sí están intrigadas, pero no son tan fáciles las cosas que se manejan, porque a veces han escuchado que la bloquean, entonces ellos prefieren... O sea, sí les da miedo hacerlo. Saben que se puede, pero dicen ‘mejor inténtelo usted, porque si me la bloquean...’ [...] Sí: les da miedo intentarlo. No es tan fácil el acercamiento, con decirle que van a hablar con una máquina, algo que ya está predeterminado y que si le aprietan mal se puede bloquear o cancelar su tarjeta [...] ‘¡Creo que ya la bloqueé! ¿Cómo la desbloqueo?’ Con estas tarjetas pasa mucho el bloqueo y es muy fácil desbloquearlas, solo llamando y pidiendo que las desbloquen, pero no saben [...]”.

- Facilitadora 2.

En este extracto la facilitadora menciona no solo el miedo de las participantes a hacer uso de *apps*, sino también de tecnologías con las que están habituadas a interactuar –como es el caso del teléfono fijo–, pues, al saber que será un conmutador quien las atenderá, prefieren solicitar ayuda de una persona de menor edad que pueda resolver cualquier situación que llegue a

presentarse. Así, en la experiencia de las moderadoras del círculo, dicho temor surge de la incertidumbre que les genera la posibilidad de descomponer los dispositivos:

“[...] les da miedo tocar las cosas. Lo que decimos con los niños: ‘es que a ellos nada les da miedo’, y ellos dicen ‘qué tal si lo descompongo, que tal que ya no funciona’ [refiriéndose a las personas mayores]. Es el miedo a lo nuevo, porque no lo conocen. Tiene solución, pero no hay donde puedan aprender tecnología, se podría decir”.

- Facilitadora 2.

En esta respuesta se identifica claramente el concepto de nativos e inmigrantes digitales de Prensky (2001), pues el hecho de que los niños no experimenten miedo al usar la tecnología está relacionado con la constante interacción que han tenido con ella, mientras que las personas mayores comenzaron a utilizarla hasta alguna etapa de la vida adulta.

Ahora bien, debido a su amplia experiencia trabajando con personas mayores, se les preguntó a las facilitadoras cómo es que consideran que sería la manera más adecuada en que podría alfabetizarse mediática e informacionalmente a los integrantes de este grupo etario, a lo que una de las respuestas fue:

“[...] les falta como una clase, que pudiéramos ir a algún lugar y a ellos les pudieran enseñar cómo [...] tal vez si ellos van y se sientan en una máquina y el uso de las redes... para ellos todo lo nuevo... sí les gusta aprender. Tienen interés. Son como niños chiquitos queriendo absorber también, porque no tiene mucho qué hacer. El día que fuimos al museo del PAPALOTE, ellos andaban en todos los juegos y así; o cuando vamos al cine, se andan cambiando de lugar.⁹⁹ Entonces, sí: algo que les llame la atención... Pero luego para los nietos es más fácil ‘te lo hago’ que decirle ‘mira: le tienes que apretar aquí, regrésate aquí’ y siento como que no hay alguien que les pueda explicar el uso en las redes”.

- Facilitadora 2.

⁹⁹ Localizado en el bosque de Chapultepec, CDMX, el PAPALOTE Museo del niño es un museo enfocado en el aprendizaje de los infantes a través de exposiciones interactivas de ciencia, tecnología y arte (PAPALOTE, 2021).

Aquí se menciona la necesidad de una clase, en donde puedan adquirir conocimientos sobre redes sociodigitales, específicamente. Esta observación resulta valiosa debido a que, en muchas ocasiones, los programas académicos sobre informática comienzan con nociones básicas de procesadores de texto o cómo personalizar los fondos de escritorio, información relevante, sin duda; no obstante, al avanzar a pasos agigantados, la modernidad exige inmediatez y rápida adaptación a las plataformas y *apps* que surgen de un momento a otro. Es por ello que, nuevamente, dependerá de los intereses propios de cada usuaria el definir qué competencia digital desea desarrollar, de forma tal que con ella satisfaga una necesidad particular que dé respuesta a sus actividades cotidianas.

Por su parte, similar a la pregunta hecha a las asistentes al centro, se les pidió a las facilitadoras describir las características que consideran necesarias para acompañar a las personas mayores en el desarrollo de competencias digitales, a lo cual respondieron que es necesario tener una actitud positiva, al igual que paciencia, siendo necesario tener en cuenta en todo momento que cada una de ellas es un pilar de su familia, con problemas y preocupaciones propias, por lo que no únicamente necesitan un lugar en donde alfabetizarse mediática e informacionalmente, sino también uno en donde puedan dedicarse tiempo a sí mismas; con lo que vuelve a hacerse presente la brecha digital de género.

De esta manera, sumado al análisis de las entrevistas hechas a las 11 mujeres asistentes, las experiencias compartidas por las dos facilitadoras ayudaron a conformar un perfil más definido del grupo, abonando a la respuesta de quiénes son las integrantes del CASSA, Coyoacán, qué características tienen, cómo se conectan y por qué; es decir, a conocer la incidencia de la brecha digital de las participantes.

Así, con el objetivo de dar respuesta a estas cuatro preguntas, al igual que a si las entrevistadas han aceptado el uso de las TIC para la realización de sus AVD, en el siguiente apartado se presentan, a la luz de las teorías abordadas a lo largo de la tesis, las reflexiones finales de la presente investigación.

REFLEXIONES FINALES

Diagnosticar el impacto y las consecuencias de la brecha digital de las personas mayores para contribuir con elementos que sirvan para el diseño de políticas públicas es una tarea compleja que requiere de una visión multidisciplinaria que esté consciente de la heterogeneidad de este grupo. Para ello, es necesario comprender que el proceso de envejecimiento es distinto entre individuos –aun siendo contemporáneos– y que, por tanto, observar su curso de vida permitirá crear programas y tecnologías que respondan a sus necesidades.

Alcanzar este objetivo no depende únicamente de que los tomadores de decisiones se sensibilicen de la realidad cotidiana de las vejeces, sino que, a su vez, requiere que se incluya a personas mayores en sus equipos de trabajo; pues contar con su opinión permitirá desarrollar políticas gubernamentales, dispositivos y *apps* desde la comprensión de las condiciones propias de su momento de vida; a la vez que crear planes de estudio y herramientas que les incentiven y faciliten alfabetizarse mediática e informacionalmente, al igual que interactuar con las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC).

Si bien es cierto que los avances tecnológicos han ido en aumento desde el surgimiento de las telecomunicaciones, su uso se vio intensificado durante el confinamiento sanitario debido a las medidas implementadas tanto por el sector público como por el privado para evitar la propagación del COVID-19. Esto llevó a suponer que la población en general haría mayor uso de las TIC, interactuando con aquellas innovaciones que pudieran aportar valor a su vida a través de la más fácil realización de sus Actividades de la Vida Diaria (AVD).

A pesar de que la pandemia fue un punto de inflexión que impulsó a determinados individuos a interactuar más frecuentemente con la tecnología, la brecha digital limitó a algunos otros en su uso, siendo los integrantes de los grupos vulnerables aquellos que se vieron mayormente excluidos. Ya sea por motivos de género, discapacidad, pobreza, edadismo o discriminación, las personas mayores pueden haberse encontrado en esta situación, motivo por el que, a continuación, se presenta el diagnóstico de la brecha digital de este grupo etario a través de las seis dimensiones que en ella convergen.

Lo primero a considerarse en la dimensión económica es la oferta de servicios de telecomunicaciones fijo, pues, de los 14 operadores y OMV existentes en México, no todos tienen cobertura en todas las regiones del país, lo cual supone una desventaja para las

personas mayores que en algún momento hayan considerado –o puedan llegar a considerar– contratar sus productos debido a los elevados precios que pueden llegar a fijar las compañías dada la poca competencia existente.

A pesar de los elevados precios de los paquetes de las compañías más populares en México (entre 399.00 y 499.00 pesos), las mujeres mayores declararon contar con conexión a internet en casa, lo cual demuestra que cuentan con el poder adquisitivo para cubrir el costo del servicio. No obstante, es de señalarse que la mayoría de ellas no son quienes pagan la mensualidad de este, sino que son sus familiares de menor edad quienes lo hacen o, en su defecto, les comparten la red WiFi.

Así, ya sea con los ingresos proporcionados por su pensión o por el apoyo de sus familiares, las participantes aparentan haber vencido la dimensión económica de la brecha digital; debiéndose tener en cuenta que los resultados pueden ser aún más preocupantes entre mujeres que cohabiten con familiares incapaces de pagar por el servicio de WiFi. No obstante, debe considerarse que muchas de las entrevistadas solamente cuentan con los 1,550.00 pesos mensuales que les otorga la Pensión para el bienestar, lo cual podría no ser suficiente para cubrir sus gastos más el costo del paquete de internet; motivo por el cual las políticas públicas que fomentan el acceso a internet gratuito o de bajo costo juegan un papel fundamental.

En lo que respecta a la dimensión política, resulta necesario fortalecer la propagación de información referente a los programas disponibles para promover la AMI de la población mayor. Dichas campañas pueden implementarse a través del trabajo de campo realizado por los servidores de la nación adscritos a la Secretaría para el Bienestar, así como con ayuda de los facilitadores al frente de los Puntos de Innovación, Libertad, Arte, Educación y Saberes (Pilares), de los Centros Integrales para el Desarrollo de las Personas Adultos Mayores (CIDAM), de los Módulos de Atención para el Envejecimiento Digno o de los Círculos de Aprendizaje, Socialización y Saberes (CASSA) ubicados en las diferentes alcaldías de la Ciudad de México.

De igual forma, ya sea sobre servicios privados de paga o gratuitos proporcionados por el Estado, contar con conocimiento sobre las opciones disponibles permitirá a las personas mayores tomar una decisión informada. Para ello, no es suficiente hacer uso de medios de comunicación tradicionales para dar a conocer el sitio web de las instituciones u

órganos autónomos que recaban dichos datos, pues puede que entre las competencias digitales de algunos de los integrantes de este grupo etario no se encuentren aquellas que les permitan hacer uso de buscadores o navegar por sitios web; motivo por el que informarles a través de documentos impresos facilitaría la difusión del mensaje deseado.

De esta forma, hacer más publicidad a herramientas como el Comparador de planes de servicios de telecomunicaciones del Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT), podría traducirse en beneficios para las personas mayores; mismas que, al elegir de entre los servicios de telecomunicaciones fijos y/o móviles disponibles aquellos que mejor se ajusten a su presupuesto, podrían no solo fomentar el acceso a internet, sino también cubrir las necesidades de velocidad de descarga mínima (Mbps) que requieren en sus hogares.

En lo que respecta a las políticas públicas para brindar conexión a internet a la población mexicana, en agosto de 2022, casi nueve meses después de haber sido aplicada la herramienta para el análisis objeto de esta tesis, CFE TEIT lanzó una serie de paquetes que, a precios asequibles, buscan conectar a aquellas poblaciones del país en donde, por no resultar lucrativo, las empresas dedicadas a las telecomunicaciones no brindan servicio de conexión a internet fijo y/o móvil; abonando al acceso universal a través de la disponibilidad y accesibilidad a la tecnología 4.5G –sin plazos forzosos– que debe regir en el país (CFE Internet, 2022).

A pesar de no haber sido posible incluir esta política pública en las preguntas correspondientes a la categoría “conocimiento del usuario acerca de la infraestructura”, debe señalarse que, acorde a lo revisado en la dimensión tecnológica de la brecha digital, los planes ofrecidos por CFE TEIT no cuentan con la cantidad de Mbps necesarios para que los mexicanos, sin importar su edad o sexo, cubran sus necesidades de navegación; pues los 512 kbps de velocidad de transferencia de datos que ofrecen en todos sus paquetes (que van desde los 45.00 pesos por tres días hasta los 300.00 pesos mensuales) no son suficientes para satisfacer sus necesidades mínimas de Mbps aun considerando que se tratara de un uso ligero de un usuario con un dispositivo conectado, pues, acorde a la FCC (18 de julio de 2022) esta interacción requeriría de entre 3 y 8 Mbps.¹⁰⁰

¹⁰⁰ La velocidad de internet se mide en megabits por segundo (Mbps). Un megabit es equivalente a 1.024 kilobits, es decir, 1.0 Mbps es más de 1000 veces más rápido que 1.0 kilobits por segundo (Kbps). Así, la conexión a internet de alta velocidad (banda ancha o ancho de banda amplio) requiere velocidades de descarga de al menos 768 Kbps y velocidades de carga de al menos 200 Kbps (Xfinity, 2022).

Por su parte, informar a la población mayor sobre el funcionamiento de los puntos de acceso a internet gratuito y los servicios de red y banda ancha provistos por CFE TEIT representa una alternativa para que naveguen fuera de sus hogares sin la necesidad de contratar servicios de telefonía móvil que, debido al uso que declaran, pocas veces necesitan.

No obstante, el que hayan sido mencionados en esta investigación únicamente programas creados por instituciones públicas como bibliotecas y casas de la tercera edad – mismos que tampoco cuentan con difusión–, demuestra la baja penetración de las campañas de comunicación que buscan promover las políticas públicas de acceso universal a internet.

Asimismo, está ausente la creación de un programa para la alfabetización mediática e informacional (AMI) de las personas mayores, cuyo principal objetivo sea su desarrollo de competencias digitales no solo a través del diestro manejo técnico de las tecnologías de su interés, sino también por medio de la evaluación de la información en ellas disponible con pensamiento crítico que la dote de sentido.

Si bien es cierto que el gobierno federal está avanzando en la cobertura nacional a través de los paquetes de CFE TEIT o de los puntos de internet gratuito en plazas públicas, parques, centros de salud y espacios comunitarios, entre otros, no debe perderse de vista la necesidad de dotar de conocimientos prácticos y consciencia social a la población, mismos que le sensibilicen de la importancia de la comunicación, a la vez que le permitan interactuar de manera intuitiva y alejada de sentimientos de inseguridad con dispositivos digitales y *apps*.

A su vez, no es suficiente con que las personas mayores puedan acceder y encontrar información a través de internet, sino que, además, deben de tener la capacidad de evaluarla con pensamiento crítico que la dote de sentido; por lo que la creación de programas de AMI específicamente diseñados para responder a sus necesidades cognitivas es una tarea aún pendiente, misma que, a su vez, toma un lugar preponderante para el satisfactorio alcance de políticas públicas como CFE TEIT.

De esta forma, a pesar de que las mujeres mayores demostraron interés en informarse sobre aquellos espacios en dónde poder alfabetizarse mediática e informacionalmente, la falta de difusión de las políticas y servicios públicos creados por el Estado para el acceso universal a internet –sumado a la falta de programas para el desarrollo de competencias digitales–

demuestran que, además de la económica, la dimensión política de la brecha digital es aún una por vencer.

En cuanto a la dimensión sociocultural, los imaginarios simbólicos construidos por las mujeres mayores alrededor de la tecnología denotan preocupación porque consideran que 1) su uso prolongado puede ocasionar trastornos emocionales entre los usuarios de menor edad, como 2) por la existencia de cibercrímenes en internet, mismos que, a pesar de no haber experimentado de primera mano, les generan sentimientos de inseguridad que las lleva a preferir no interactuar con las TIC.¹⁰¹

Así, de entre las mujeres mayores que han decidido hacer uso de la tecnología, la mayoría consideran que interactuar con dispositivos móviles y/o navegar por internet es una tarea en sí misma, más no una herramienta que las puede ayudar en la realización de sus AVD. Esto se debe a que lo ven como una actividad de esparcimiento u ocio posterior a la finalización de sus obligaciones dentro del hogar; misma que amerita un espacio específico dentro del día para su consumo, pues, de no hacerlo así, las distrae de sus ocupaciones.

Lo anterior supone un reto a vencer, pues, dentro de los programas de AMI a desarrollarse, no únicamente es necesario tomar en cuenta las características de las personas mayores a quienes irán dirigidos, sino que, a su vez, se debe prestar especial atención a las creencias, valores y prejuicios que presentan para que se haga énfasis en cómo la tecnología, lejos de ser un pasatiempo, es una herramienta que puede ayudar a satisfacer diversas necesidades que van desde el ocio hasta la salud o el libre ejercicio de sus derechos humanos.

De esta forma, combatir el edadismo arraigado en la sociedad representa un desafío dentro de los programas de AMI a desarrollar por el Estado, pues la idea de que la edad cronológica está vinculada con las capacidades cognitivas lleva a las personas mayores a considerar que, a pesar de contar con experiencia derivada de su trayectoria de vida, ya no cuentan con las facultades necesarias para procesar y optimizar la información referente al uso de las TIC, pudiendo desincentivar su uso incluso antes de interactuar con ellas.

¹⁰¹ Acorde al Individuals with Disabilities Education Act (IDEA), Sec. 300.8 “Child with a disability” (25 de mayo de 2018) algunas de las características y comportamientos típicos de los niños con trastornos emocionales incluyen (i) una incapacidad para aprender que no puede ser explicada a través de factores intelectuales, sensoriales o de salud; (ii) una incapacidad de construir o mantener relaciones interpersonales satisfactorias con compañeros y docentes; (iii) comportamientos o sentimientos inapropiados bajo circunstancias normales; (iv) un generalizado estado de ánimo de infelicidad o depresión, y (v) una tendencia a presentar síntomas físicos o temores relacionados con problemas personales o escolares.

Por este motivo, combatir el rechazo tecnológico implica más que brindar de acceso asequible o gratuito a internet, pues mientras no se tome en cuenta el curso de vida de los individuos para brindarles la AMI adecuada acorde a su edad biológica o, de ser el caso, limitaciones funcionales, no será posible fomentar la aceptación y uso de la tecnología en su cotidianeidad.

Por lo anterior, existe la creencia generalizada entre la población mayor de que el uso de las TIC es difícil, a lo cual se suma el aprendizaje intergeneracional, mismo que, debido a la falta de destreza y paciencia de las generaciones más jóvenes para transmitir el conocimiento, puede llegar a reforzar la idea de que interactuar con la tecnología es una tarea para la que las personas mayores no se encuentran en condiciones de realizar.

Esto puede conducir al pensamiento de que la tecnología es para uso exclusivo de niños y jóvenes, llevando a las personas mayores a sentirse mal o avergonzadas por no poder manejarla con destreza debido a, lo que consideran, motivos de edad. De igual forma, las mujeres mayores declararon sentirse incómodas con el aprendizaje intergeneracional debido a que “molestan” a sus familiares de menor edad cada que presentan dudas con respecto al uso de las TIC, lo cual las lleva a limitar su uso de internet, dispositivos digitales y *apps* debido a que no desean distraerlos de sus ocupaciones; dificultando con ello su uso cotidiano y, por ende, reduciendo el número de actividades que podrían realizar con su ayuda debido al desconocimiento de su alcance y potencial.

Así, debido al insuficiente desarrollo de competencias digitales que presentan, algunas personas mayores rechazan el uso de dispositivos electrónicos, pues tan solo pensar en utilizarlos les genera aprensión, nerviosismo y preocupación; sentimientos desagradables que, para evitar, las lleva a interactuar lo menos posible con la tecnología, acto con el que se profundiza aún más la dimensión sociocultural de su brecha digital.

Ahora bien, en lo referente a la dimensión cognitiva, las mujeres mayores expresaron realizar solamente tareas para las que se sienten capacitadas, cómodas y en las que confían, llevándolas a experimentar ansiedad ante la incertidumbre que les genera el desconocimiento de los retos a los que se pueden enfrentar durante el uso de la tecnología. Así, siguiendo a Hall (1989), los conocimientos con los que cuentan han sido adquiridos de manera informal siendo en muchos casos el aprendizaje intergeneracional el modelo por medio del cual han desarrollado competencias digitales.

El análisis realizado en esta investigación condujo a la conclusión de que dicho aprendizaje, lejos de brindarles certeza, refuerza ideas edadistas que, al ser interiorizadas, lleva a las mujeres mayores a considerar que no cuentan con las capacidades funcionales necesarias para su manejo, prejuicio que refuerza la percepción de que el desarrollo de competencias digitales es complejo.

Para romper con este ciclo, crear programas de AMI que tomen en cuenta las características y necesidades de las personas mayores es fundamental. Integrar sus opiniones y recomendaciones en los planes de estudio de las políticas públicas permitirá que los contenidos respondan a sus intereses, a la vez que facilitará el aprendizaje gracias a que encontrarán sencillo retener la información debido a que el método de enseñanza será el indicado para el correcto desarrollo de sus competencias digitales.

Es de tenerse en cuenta que, al contrario del aprendizaje intergeneracional, la convivencia intergeneracional no es negativa, pues el que las personas mayores sean partícipes de conversaciones en las que sus familiares de menor edad discutan sobre innovaciones tecnológicas, su funcionalidad y características, fomenta su actualización en la materia, a la vez que despiertan su inquietud por conocer más al respecto.

Si bien el verse involucradas en tertulias en las que salen a relucir las plataformas más usadas por sus familiares puede ser un impulso para interesarse por la tecnología, la falta de tiempo o paciencia para explicarles con detenimiento para qué sirven y cómo se manejan deja a las personas mayores al margen. Para evitarlo, es necesario que cuenten con espacios en donde aprender a utilizarlas.

Así, las clases presenciales son identificadas como la forma idónea para la AMI de las personas mayores, pues es un espacio en el que la retroalimentación puede darse de forma sincrónica, fomentando la interacción en tiempo real entre el docente y el estudiante, llevándolos a resolver al momento las dudas que puedan surgir.

De igual forma, dicho curso debe comenzar desde las nociones básicas del manejo de los dispositivos, siendo el lenguaje coloquial y las instrucciones sencillas necesarios para la comprensión de los contenidos. Asimismo, a pesar de que esta investigación expuso la preferencia a que el docente sea joven, es recomendable que la edad no sea un requisito que considerar para seleccionar al profesor que estará al frente de la clase. Esto se debe a dicha predilección está fundamentada en ideas edadistas que, más allá de hacer énfasis en que sea

un especialista capacitado, paciente y amable, refuerza el prejuicio de que la tecnología es mejor manejada por las personas de generaciones jóvenes. De igual forma, el que las personas mayores tengan por facilitador a un individuo cercano a su grupo etario puede incidir positivamente en su percepción de facilidad de uso de la tecnología.

Por último, se hace hincapié en la necesidad de contar con un manual o guía escrita en donde puedan encontrar los contenidos del curso, de forma tal que puedan utilizarla para seguir las instrucciones del docente durante la clase, a la vez que para el repaso y práctica en casa. Sumado a esto, es necesario se les dé tiempo para que tomen apuntes de lo mencionado por el profesor, pues esto les ayudará a recordar los procesos a llevar a cabo para realizar la tarea de su elección satisfactoriamente.

Algunas anotaciones que deben hacerse con respecto al método de enseñanza es que es preferible que la clase sea presencial debido a que 1) es el modelo con el que su generación se alfabetizó y 2) a las variaciones en la visión que las personas mayores pueden presentar, pues, ante la posibilidad de que el brillo de las pantallas las deslumbre o canse su vista, les es más sencillo no verse obligadas a estar mediadas por la tecnología para poner atención e interactuar con el docente; lo cual concuerda con los hallazgos hechos por Schieber (2003).

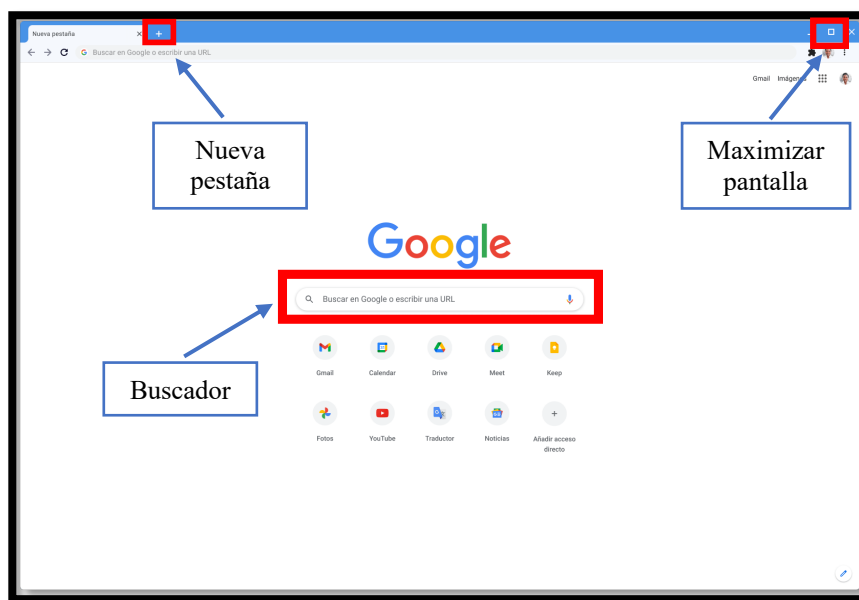
Asimismo, el que se les dé el tiempo necesario para tomar apuntes y posterior espacio para resolver dudas está relacionado, como señalan Brown y Park (2003), con las dificultades que las personas mayores pueden presentar al momento de desempeñar tareas que involucran la memoria a corto plazo y de trabajo; al mismo tiempo que de la frustración que declaran sentir cuando, en lugar de explicarles, sus familiares realizan las tareas por ellas en lugar de compartirles el proceso para que logren hacerlas con autonomía.

Por último, como resultado del análisis de las entrevistas, se identificó una característica adicional que puede ser de ayuda para el desarrollo de competencias digitales en las personas mayores: la relación que hacen entre los íconos y el contenido disponible en una determinada *app*. Así, el vincular el color o logotipo de cada una de ellas con los textos, imágenes o videos que ofrecen les facilita recordar las AVD que pueden realizar con su apoyo.

Por este motivo, la recomendación es que el manual con los contenidos del curso incluya imágenes no solamente de los íconos de cada *app* (figura 15), sino que se aproveche

este recurso para explicar las diferentes funciones de las plataformas digitales o para ejemplificar el proceso a seguir para realizar una determinada tarea con éxito (figura 16).

Figura 16. Representación gráfica-esquemática utilizada para identificar funciones o programas.



Así, a pesar de ser posible identificar un modelo de política pública que podría implementarse para impulsar la AMI de las personas mayores, hasta no lograrse, la dimensión cognitiva de su brecha digital está aún lejos de superarse, habiéndose únicamente vencido parcialmente la brecha digital de uso de aquellos dispositivos y *apps* que se encuentran dentro de su burbuja de habilidades digitales.

En cuanto a la dimensión tecnológica, el uso doméstico de internet que presentan las mujeres mayores puede ser 1) moderado, debido a que hacen uso de funciones básicas como seguir celebraciones religiosas por *streaming* más una aplicación de alta demanda como tomar una clase por videoconferencia; o 2) alto, pues, de cohabitar con familiares que ejecuten estas mismas aplicaciones al mismo tiempo que ellas, se intensifica el consumo de Mbps.

Así, la calidad de conexión con la que cuentan en sus hogares es suficiente para cubrir sus necesidades, siendo contados los casos en los que requerirían de una velocidad de banda ancha mayor a la que la media tiene contratada.

No obstante, los modelos de uso y de acceso que presentan son deficientes, pues, a pesar de contar con la conexión necesaria para realizar diversas AVD a través de internet, el que las otras dimensiones de la brecha digital converjan dificulta su interacción con el entorno digital de manera constante.

Sumado a ello, la percepción de que las TIC no les son de utilidad, a la vez que les parecen un distractor en la realización de sus responsabilidades o al convivir con sus seres queridos, lleva a las mujeres mayores –en muchos casos– a desdeñarlas; prefiriendo invertir el tiempo que les tomaría desarrollar competencias digitales en actividades presenciales que les brinden mayor satisfacción, motivo por el que, incluso, no portan sus *smartphones* dentro o fuera de casa.

Este pensamiento es resultado de las inequidades sociales que dan paso a las brechas digitales de género y etaria, mismas que se hacen evidentes tanto en el acceso a la educación que tuvieron, así como en las tareas del hogar que desempeñaron a lo largo de su curso de vida y que continúan realizando debido a que, estereotípicamente, se cree que les corresponde hacerlo.

Las expectativas puestas en las mujeres acorde a su rol de género han llevado a una feminización de la vejez en la que el cuidado del hogar y de la familia desde una edad temprana les ocasiona fracturas en etapas avanzadas de la vida; llevándolas en algunos casos a abandonar sus estudios, lo cual les representa un mayor estado de pobreza, a la vez que dependencia física debido al desgaste que pueden generarles las tareas domésticas, lo cual incrementa la posibilidad de que lleguen a sufrir maltratos, negligencia y abandono.

En lo que respecta al desarrollo de competencias digitales, el cansancio acumulado derivado del constante trabajo en casa, aunado a la presión propia de los deberes de las cuidadoras primarias, se traduce en un agotamiento en el que interactuar con las TIC, lejos de ser visto como un medio para facilitar sus actividades cotidianas, se percibe como una tarea que, debido a la complejidad que conlleva, contribuye a su desgaste anímico y emocional.

Asimismo, la falta de comprensión de lo que sucede en el entorno digital lleva a las mujeres mayores a experimentar aislamiento social, pues la ignorancia de las dinámicas y temas que se dan en internet disminuye el nivel de integración con sus núcleos familiares; ocasionando su exclusión de conversaciones y dinámicas cotidianas.

A su vez, esto incrementa su aislamiento percibido, ya que, a pesar de cohabitar y convivir constantemente con sus familiares de menor edad, el poco apoyo que les brindan para el desarrollo de competencias digitales puede llevarlas a sentir que la calidad de sus relaciones es deficiente debido a la insuficiente intimidad existente en sus interacciones.

Así, las mujeres a quienes se les repartieron las responsabilidades del hogar de manera más equitativa, al igual que las que tienen mayor formación académica y las que ejercieron una profesión u oficio, es decir, las que tienen mayor agencia, son aquellas que declararon tener más competencias digitales para la satisfacción de sus necesidades a través de las TIC; siendo, a su vez, las que interactuaron con ellas a una edad más temprana las que encuentran más sencillo romper la dimensión tecnológica de la brecha digital.

Con esto se confirma que la brecha digital es un nexo de múltiples dimensiones, articulaciones y agentes que no se limitan al factor tecnológico, sino que también deben considerar el económico, político, sociocultural y cognitivo para desarrollar políticas públicas que respondan a las necesidades de las mujeres mayores; mismas que impulsen su desarrollo de competencias digitales al subsanar las inequidades de las que han sido objeto a lo largo de su curso de vida debido a su condición de género, y que se ven profundizadas durante la vejez.

Así, las interrogantes planteadas por Hilbert (2011, citado en Alva de la Selva, 2015) son resueltas al caracterizar a las mujeres mayores como un sector poblacional que depende de terceras personas para contratar y/o pagar sus planes de telecomunicaciones fijo; mismo que cuenta con dispositivos digitales seminuevos heredados de familiares de menor edad y para el que, a pesar de existir políticas públicas que les pueden proveer de conexión a internet gratuito, no se han creado programas para la AMI que coadyuven a su desarrollo de competencias digitales. Por tal motivo, y sumado a la profunda brecha de género, encuentran innecesario el uso de las TIC para sus actividades cotidianas, en donde el temor a no saber cómo interactuar con ellas, sumado a la falta de paciencia de sus familiares y al edadismo interiorizado que presentan, impide la constante interacción necesaria para cambiar la percepción de que, por motivos de edad, ya no les es posible ampliar su burbuja de habilidades digitales; limitándose a recurrir al entorno digital únicamente en momentos de ocio y esparcimiento.

Como se evidencia en la brecha digital de las mujeres mayores, la falta de interacción con las TIC ha generado que sus creencias de utilidad se vean disminuidas debido a las bajas creencias de accesibilidad ocasionadas por la falta de espacios en donde alfabetizarse mediática e informacionalmente; motivo por el que encuentran dificultades tanto para su uso como para el desarrollo de competencias digitales.

Así, a pesar de que las medidas para mitigar la curva de contagio del COVID-19 llevaron tanto a instituciones públicas como privadas a migrar buena parte de sus servicios al entorno digital, las mujeres mayores no se encontraron frente a un punto de inflexión que incentivara su interacción con la tecnología, pues encontraron en el confinamiento sanitario un contexto que, lejos de limitarlas en la realización de sus AVD, les permitió delegar parte de sus responsabilidades en los familiares de menor edad que no formaban parte del grupo de mayor riesgo de complicaciones secundarias a la enfermedad.

Como resultado, muchas de las mujeres mayores vieron limitada la ampliación de su burbuja de habilidades digitales, pues si bien hubo quien desarrolló competencias básicas para satisfacer sus necesidades de afecto, protección, entendimiento y creación con ayuda de las TIC, la mayoría de las actividades a realizarse en el plano físico y digital recayeron en su red de apoyo.

Por su parte, en lo que respecta a las mujeres que desarrollaron competencias digitales para atender parte de sus necesidades, existe una relación entre el conocimiento en el uso de las TIC y el momento de vida en el que interactuaron por primera vez con ellas; siendo aquellas mujeres que lo hicieron durante etapas más tempranas quienes durante la pandemia interactuaron de manera más sencilla con la tecnología en comparación con aquellas que tuvieron su primer acercamiento a partir del inicio del confinamiento.

Asimismo, el haber utilizado tecnologías años atrás les permitió comprender su funcionamiento con mayor velocidad, demostrándose que la constante exposición a *hardware* y *software* que tuvieron en algún momento de su curso de vida incrementó la percepción de facilidad en su uso.

De igual forma, es necesario hacer énfasis en el hecho de que las mujeres mayores encuentran difícil interactuar con los dispositivos digitales y *apps*, realizándose la necesidad de que las empresas desarrolladoras de tecnología integren en sus equipos a personas mayores que aporten con su experiencia al diseño de innovaciones que respondan a las necesidades

de su grupo etario, en lugar de pretender que sean ellos quienes se adapten a los productos disponibles en el mercado.

Por su parte, las creencias de utilidad son fundamentales para incentivar la interacción con las TIC. Si bien las mujeres mayores identifican una serie de AVD que podrían realizar con su ayuda, son aquellas relacionadas estereotípicamente con su rol de género –como las de subsistencia, afecto y creación– las que están mayormente dispuestas a migrar al entorno digital; lo cual reafirma que, de desarrollar las competencias digitales necesarias, las tecnologías pueden ser una herramienta que contribuya a realizar sus actividades cotidianas de manera autónoma e independiente.

No obstante, actitudes edadistas se interponen entre las personas mayores y la AMI, pues el considerar de antemano que es complicado interactuar con las TIC, sumado a la percepción generalizada de que son únicamente de utilidad para niños y jóvenes, las lleva a expresar cierto desinterés hacia ellas, cuando, en realidad, son dichas ideas preconcebidas las que las motivan a demostrar fastidio por su uso constante en la cotidianidad.

Caso contrario, aquellas mujeres que lograron superar sus prejuicios respecto a las tecnologías se muestran incentivadas y positivas ante la idea de interactuar con ellas; facilitando el desarrollo de competencias digitales para la satisfacción de sus necesidades axiológicas y existenciales, lo cual las hace sentirse reconocidas y capaces, a la vez que erradicando el temor a manejarlas debido a que han ganado seguridad en la resolución de los retos que se les presentan.

A pesar de esto, demostraron una actitud reacia al planteárseles la posibilidad de que todas sus AVD migren al entorno digital, pues el poco tiempo que tendrían para capacitarse las haría sentirse preocupadas y/o presionadas; regresando el sentimiento de temor que les genera la incertidumbre de cómo lograrían realizar sus tareas mediadas por una tecnología desconocida o, en su defecto, por una con la que están familiarizadas, pero que tan solo dominan una fracción de sus funciones.

A pesar de sentirse inseguras sobre la integración de las TIC en la realización de sus AVD, las mujeres mayores se muestran positivas con respecto a la idea de alfabetizarse mediática e informacionalmente; mostrándose nerviosas, pero emocionadas, ante las posibles tareas que pueden realizar en internet –particularmente porque la ampliación de su burbuja

de habilidades digitales les representa mayor autonomía y menos “molestias” a sus familiares.

Por este motivo, presentan altas intenciones de uso de la tecnología, pues conservar su independencia les parece motivación suficiente para aprender a utilizar las funciones disponibles tanto en sus dispositivos digitales como en diferentes *apps*. Por su parte, aquellas mujeres mayores que se rehúsan a interactuar con las TIC también encuentran en ellas beneficios, teniendo éstos mayor peso que el rechazo que expresan abiertamente; llevándolas a considerar importante el dedicar tiempo a desarrollar competencias digitales.

En lo que respecta a la frecuencia de uso de las TIC, las mujeres mayores utilizan principalmente WhatsApp, esto debido a que les permite estar en contacto con sus seres queridos, a la vez que compartirles información que consideran relevante. En segundo lugar, se encuentra el consumo de contenido en YouTube y Pinterest. Este es menos asiduo que la comunicación, pues lo consideran un medio para realizar actividades de ocio –siendo la excepción el participar de celebraciones religiosas a través de transmisiones en vivo.

Cabe señalar que su tiempo promedio de interacción diaria con las TIC es de 2 horas con 10 minutos, lo cual es relativamente poca exposición como para lograr dominar en su totalidad las funciones de diferentes *apps*. Esto ha llevado a las mujeres mayores a continuar realizando la mayoría de sus AVD de manera presencial, reafirmando el hecho de que, en el mejor de los casos, desarrollan su vida cotidiana en la *figitalidad*.

De esta forma, se comprueba la existencia de mecanismos que permitan que las mujeres mayores interesadas logren satisfacer sus necesidades cotidianas con apoyo de las TIC. No obstante, para que esto suceda se deben resolver y/o fortalecer una serie de factores, pues el que identifiquen –y estén dispuestas a realizar– las tareas que podrían llevar a cabo mediadas por la tecnología no conllevan el que vayan a ejecutar la acción o, aún más importante, que cuenten con las competencias digitales para hacerlo.

Así, se hace presente nuevamente la necesidad de crear programas estatales que promuevan la AMI, pues, a pesar de que las mujeres mayores se encuentren interesadas en incrementar su interacción con las TIC, en muchos casos no cuentan con las competencias digitales para lograrlo; lo cual puede llevarlas a sentirse frustradas y, con ello, a reiniciar el ciclo que evita que tengan la exposición necesaria para aceptar incluir las innovaciones tecnológicas en su vida cotidiana.

Dichos programas deben ser desarrollados con perspectiva de género, en donde la comprensión no solamente de las capacidades cognitivas y funcionales, sino también del contexto sociocultural y económico de un grupo heterogéneo que, dependiendo de su curso de vida, experimenta la vejez de manera distinta, es fundamental para el éxito de su alfabetización mediática e informacional.

La necesidad apremiante de estos programas responde al hecho de que, derivado de la pandemia por COVID-19, tanto el sector público como privado migró un sinnúmero de actividades y servicios al entorno digital, con lo que no únicamente las AVD de las personas mayores se encuentran mediadas por internet, sino también el ejercicio de muchos de sus derechos humanos.

Así, vencer la brecha digital de las personas mayores requiere no solamente de que el gobierno de México tome bajo su responsabilidad la creación, implementación y seguimiento de políticas públicas que impulsen el acceso universal a internet, sino que, a su vez, ponga énfasis en el diseño de planes y programas de AMI cuyos principales objetivos sean el desarrollo de competencias digitales y la erradicación de estereotipos y prejuicios basados en la edad a través de la sensibilización de la población en general sobre las consecuencias negativas que el edadismo tiene en la aceptación y uso de las TIC en su vida cotidiana.

Para ello, es apremiante, a su vez, que deposite el instrumento de ratificación de la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores ante la Organización de los Estados Americanos (OEA). Al hacerlo no solo se estará promoviendo la erradicación del edadismo y la discriminación que obstaculizan la aceptación y uso de las TIC por parte de las personas mayores, sino que también se estará protegiendo su autonomía e independencia.

De lograrse, se estarán estableciendo las bases para que las personas mayores que así lo deseen puedan realizar las AVD de su elección a través de internet, no perdiendo de vista que el entorno digital es tan solo una herramienta entre muchas otras para la satisfacción de sus necesidades, no un medio que sustituye la realización de actividades de manera presencial.

No obstante, este escenario es uno distante al que actualmente experimentan las mujeres mayores, pues una vejez caracterizada por la desigualdad económica, la inequidad en la distribución de las tareas del hogar, la baja alfabetización mediática e informacional y

un arraigado edadismo, dificultan el que acepten el uso de las tecnologías de la información y la comunicación para el desarrollo de sus Actividades de la Vida Diaria y, con ello, privándoles de un instrumento que, al adaptarse a sus capacidades funcionales, podría contribuir a que conserven la autonomía en la toma de sus decisiones y la independencia en la realización de sus actos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abusleme, M., Arnold, M., González, F., Guajardo, G., Lagos, R., Massad, C., Sir, H., Thumala, D. y Urquiza, A. (2014). *Inclusión y Exclusión Social de las personas mayores en Chile*. Ediciones Servicio Nacional del Adulto Mayor.
- Adobe (2022). ¿Qué es el formato PDF? <https://www.adobe.com/es/acrobat/about-adobe-pdf.html>
- Agencia digital de Innovación Pública (ADIP) (15 de marzo de 2019). *Gobierno de la Ciudad de México inaugura uno de los más de 13 mil postes con conectividad gratuita a internet en Coyoacán*. <https://adip.cdmx.gob.mx/comunicacion/nota/gobierno-de-la-ciudad-de-mexico-inaugura-uno-de-los-mas-de-13-mil-postes-con-conectividad-gratuita-internet-en-coyoacan>
-
- (12 de febrero de 2021). *Ubicación de puntos de acceso gratuito a internet WiFi vía infraestructura C5*. <https://datos.cdmx.gob.mx/dataset/ubicacion-acceso-gratuito-internet-wifi-c5>
-
- (23 de enero de 2021). *WiFi Gratuito en la Ciudad de México*. <https://datos.cdmx.gob.mx/dataset/ubicacion-acceso-gratuito-internet-wifi-c5/resource/20b9924a-9e7b-4272-a774-42d8e392968c>
- Alva de la Selva (2015). Los nuevos rostros de la desigualdad en el siglo XXI: la brecha digital. *Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales*, año LX, número 223. <http://www.revistas.unam.mx/index.php/rmcpys/article/view/45387/40864>
- American Collage of Rheumatology (marzo de 2019). *Estenosis espinal*. <https://www.rheumatology.org/I-Am-A/Patient-Caregiver/Enfermedades-y-Condiciones/Estenosis-Espinal>
- Andrés Manuel López Obrador (09 de diciembre de 2020). *Presidente evalúa avances del programa Internet para Todos; conectar al país es fundamental para la transformación de México, afirma*. <https://lopezobrador.org.mx/2020/12/09/presidente-evalua-avances-del-programa-internet-para-todos-conectar-al-pais-es-fundamental-para-la-transformacion-de-mexico-afirma/>
- Animal Político (20 de abril de 2022). Cada día, 3 adultos mayores de la CDMX reportan ser blanco de delitos cibernéticos. *Animal político*.

<https://www.animalpolitico.com/2022/04/cdmx-cada-dia-3-adultos-mayores-reportan-delitos-ciberneticos/>

Apple Inc. (2021). *Un lugar seguro para encontrar tus apps favoritas*.
<https://www.apple.com/la/app-store/>

Archivo General de la Nación (15 de agosto de 2019). #AGNResguarda documentos de la *Época de Oro del Cine Mexicano*. <https://www.gob.mx/agn/articulos/agnresguarda-documentos-de-la-epoca-de-oro-del-cine-mexicano>

Asociación de Internet .MX (2019). *15° Estudio sobre los Hábitos de los Usuarios de Internet en México: Movilidad en el Usuario de Internet Mexicano*.

_____ (Enero de 2021). *16° Estudio sobre los Hábitos de los Usuarios de Internet en México 2020*.

Asociación Mexicana de Agencias de Inteligencia de Mercado y Opinión Pública (AMAI) (2020). *Niveles socioeconómicos*.
<https://www.amai.org/NSE/index.php?queVeo=preguntas>

Athique, A. (2013). Digital media society: An introduction. *Polity*.

Ayalon, L., Tesch-Römer, C. (2018). Contemporary perspectives on ageism. *Springer*, 163–76

Azevedo, C. y Ponte, C. (2020). Intergenerational solidarity or intergenerational gap? How elderly people experience ICT within their family context. *Observatorio (OBS*) Journal*, (vol14, no3), 016-035.

Bach, A. (2014). Fertilidad de las epistemologías feministas. *Sapere Aude* 5 (9): 38-56.

Balboni, M., Rovira, S. y Vergara, S. (2011). ICT in Latin America: A Microdata Analysis (LC/R.2172). *CEPAL*.

Bard, G. (2017). Aferrarse o soltar privilegios de género: sobre masculinidades hegemónicas y disidentes. *Península*. vol. XI, núm. 2, julio-diciembre de 2016, pp. 101-122.

Barth, J., Schneider, S., & von Kanel, R. (2010). Lack of social support in the etiology and the prognosis of coronary heart disease: A systematic review and meta-analysis. *Psychosomatic Medicine*, 72, 229–238.

Bauman, Z. (2002). *Modernidad líquida*. Fondo de Cultura Económica.

Bawden, D (2001). Information and digital literacies: a review of concepts. *Journal of Documentation*, 57, 2, pp. 218-259.

- Bayer, A. y Tadd, W. (2000). Unjustified Exclusion of Elderly People from Studies Submitted to Research Ethics Committee for Approval: Descriptive Study. *British Medical Journal* 321: 992-3.
- BBC (9 de abril de 2011). Qué son las "apps" y para qué sirven. *BBC News*. https://www.bbc.com/mundo/noticias/2011/04/110408_1336_tecnologia_apps_negocios_celulares_telefonos_inteligentes_dc
- BBVA (09 de octubre de 2019). *Cinco operaciones que pueden realizarse en una Practicaja*. <https://www.bbva.com/es/mx/cinco-operaciones-que-pueden-realizarse-en-una-practicaja/>
- Becerra, M. (2002). “Cuando la abundancia produce escasez: los conceptos de acceso y apropiación en el proyecto de sociedad informacional” en III Encuentro Iberoamericano de Economía Política de la Comunicación. *Comunicación y desarrollo en la sociedad global de la información. Economía, política y lógicas culturales*, p 95-109.
- Becerril, W. (2018). *Las mujeres y sus apropiaciones tecnológicas de internet: indagaciones desde la dimensión simbólica* [Tesis doctoral, Universidad Nacional Autónoma de México]. https://tesiunam.dgb.unam.mx/F/T5MQVPGXVKTN4XEPMCXNXTDDC57PP7CJII35D9TKSDBQ9HIT6J-19130?func=full-set-set&set_number=052582&set_entry=000245&format=999
- Berger, P. y Luckmann, T. (1993). *La construcción social de la realidad*. Amorrortu Editores.
- Bernardini, D. (2020). “Nueva normalidad, nueva longevidad: ser mayor en tiempos de COVID-19” en Robledo, C. *La vejez. Reflexiones de la post pandemia*. FUNDACOL.
- Berker, T., Hartmann, M., Punie, Y. y Ward, K. (2006). *Domestication of Media and Technology*. Open University Press.
- Bimber, B. (2000). Measuring the Gender Gap on the Internet. *Social Science Quarterly*, 81, 3.
- Bond, G., Burr, R., Wolf, F. y Feldt, K. (2010). The effects of a web-based intervention on psychological well-being among adults aged 60 and older with diabetes: A randomized trial. *The Diabetes Educator*, 36(3), 446-456.

- Boyd, D. y Ellison, N. (2008). Social network sites: Definition, history, and scholarship. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 13(1).
- Blanco, U. (2 de julio de 2018). ¿Por qué la CDMX ya no será como la conocíamos tras las elecciones? *El Financiero*. <https://www.elfinanciero.com.mx/nacional/la-cdmx-ya-no-sera-como-la-conociamos-los-cambios-poselecciones-en-la-capital/>
- Bran, K. y Hanson, V. (2018). The wisdom of older technology (non)users. *Communications of the ACM*; 61 (3): 72.
- Broady, T., Chan, A. y Caputi, P. (2010). Comparison of older and younger adults' attitudes towards and abilities with computers: Implications for training and learning. *British Journal of Educational Technology*, 41(3), 473-485.
- Bravo-Segal, S., Villar, F. (2020). La representación de los mayores en los medios durante la pandemia COVID-19: ¿hacia un refuerzo del edadismo? *Rev Esp Geriatr Gerontol*, 55:266–71.
- Brooke, J. y Jackson, D. (2020). Older people and COVID-19: Isolation, risk and ageism. *Journal of Clinical Nursing*, 29, pp.2044-2046.
- Brown, S., y Park, D. (2003). Theoretical Models of Cognitive Aging and Implications for Translational Research in Medicine. *Gerontologist* (Special Issue I): 57-67.
- Buckingham, D. (2013). "Is there a digital generation?" en Buckingham, D. y Willett, R. *Digital generations - Children, Young People, and the New Media* (pp. 13–26). Mahwah, NJ: Routledge.
- Burke, B., Martens, A. y Faucher, E. (2010). Two decades of terror management theory: a meta-analysis of mortality salience research. *Pers Soc Psychol Rev.*, 14(2):155–95.
- Cacioppo, J., Hawkley, L., Crawford, L. Ernst, J., Burleson, M., Kowalewski, R., Malarkey, W., Van Cauter, V. y Berntson, G. (2002). Loneliness and health: potential mechanisms. *Psychosom Med*, 64: 407–17.
- Cacioppo, J. y Hawkley, L. (2009) Perceived social isolation and cognition. *Trends Cogn Sci*, 13: 447–54.
- Calasanta, T. y King, N. (2015). "Intersectionality and Age" en Twigg, J. y Martin, W. *Routledge Handbook of Cultural Gerontology*. Routledge
- Calderón, L. (2016). *Tamaulipas, un estado emblemático en la lucha contra la violencia. Prácticas comunicativas en un ambiente de excepción*. [Tesis de doctorado,

- Universidad Nacional Autónoma de México].
https://tesiunam.dgb.unam.mx/F/HVSQDBN3RFITRJMRSU1F878EVJNVIQH11N3H5XGVRDUJ13955G-31327?func=full-set-set&set_number=344293&set_entry=000005&format=999
- Camacho, K. (2004). *Retos para evaluar el impacto de la internet: el caso de las organizaciones de la sociedad civil centroamericana*. Acceso Foundation.
- Camacho, G. (13 de mayo de 2021). 5 servicios del Instituto para el Envejecimiento Digno de la CDMX. Tienes derecho a recibirlos de manera gratuita. *Mi Plenitud*.
<https://www.miplenitud.mx/5-servicios-instituto-envejecimiento-digno/>
- Cámara de Diputados (23 de mayo de 2014). Ley Federal de Competencia Económica. *Instituto Federal de Telecomunicaciones*.
<https://www.ift.org.mx/industria/autoridad-investigadora/documentos-materia-economica>
- Cardozo, Martin y Saldaño (2017). Los Adultos mayores y las redes sociales: Analizando experiencias para mejorar la interacción. *Informe Científico Técnico UNPA*, Vol. 9, núm. 2.
- Castells, M. (1998). *The Information Age. Volume 3: End of the Millennium*. Oxford: Blackwell.
- Center for Ageing Better (2020). *Doddery but dear? Examining age-related stereotypes*.
<https://ageing-better.org.uk/sites/default/files/2020-03/Doddery-but-dear.pdf>
- Centro de Comando, Control, Cómputo, Comunicaciones y Contacto Ciudadano de la Ciudad de México (C5) (2021). *El C5 de la Ciudad de México*.
<https://c5.cdmx.gob.mx/dependencia/acerca-de/el-c5-de-la-cdmx>
- de Certeau, M., Giard, L. y Mayol, P. (1999). *La invención de lo cotidiano 2. Habitar, cocinar*. Universidad Iberoamericana.
- CFE Internet (2022). *Paquetes*. <https://cfeteit.mx/#internet-gratuito>
- Chadwick A. (2008) “Web 2.0: New challenges for the study of e-democracy in an era of informational exuberance” *Journal of Law and Policy for the Information Society* 4(3), pp. 9–42.
- Chen, D. (2004). *Gender Equality and Economic Development: The Role for Information and Communication Technologies*. World Bank Policy Research.

- Chen Y. y Feeley T. (2014). Social support, social strain, loneliness, and well-being among older adults: an analysis of the Health and Retirement Study. *J Soc Pers Relat*, 31: 141–61.
- Cherrett, M. (03 de enero de 2017). “Phygital” – blending the physical and digital worlds of retail. *RPA:group*. <https://therpagroup.com/%EF%BB%BFphygital-blending-physical-digital-worlds-retail/>
- Chomsky, N. (1965). *Aspects of the theory of syntax*. MIT Press.
- Cohen, S, Gottlieb, B. y Underwood, L. (2000). “Social Relationships and Health” en Cohen, S., Underwood, L y Gottlieb, B. *Measuring and intervening in social support*. Oxford University Press, pp. 3–25.
- Comisión Federal de Electricidad (CFE) (05 de noviembre de 2021). CFE Telecomunicaciones e Internet para todos avanza para disminuir la desigualdad social. <https://app.cfe.mx/Aplicaciones/OTROS/Boletines/boletin?i=2378>
- Comisión Nacional de Derechos Humanos (CNDH) (5 de octubre de 2016). *Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores en el Distrito Federal*. https://www.cndh.org.mx/sites/default/files/doc/Programas/VIH/LeyesNormasReglamentos/Leyes/LeyesEspecificasVIH/Ley_DPAM_DF.pdf
- Comisión Nacional de Derechos Humanos de la Ciudad de México (28 de agosto de 2022). *Impostergable avanzar en la protección de las personas mayores y promover un envejecimiento digno y saludable*. <https://cdhcm.org.mx/2022/08/impostergable-avanzar-en-la-proteccion-de-las-personas-mayores-y-promover-un-envejecimiento-digno-y-saludable/>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) (2020). *América Latina y el Caribe ante la pandemia del COVID-19: Efectos económicos y sociales*. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45337/S2000264_es.pdf?sequence=6&isAllowed=y
-
- (7 de agosto de 2015). *Quinta Conferencia Ministerial sobre la Sociedad de la Información de América Latina y el Caribe*. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/38886/1/S1500758_es.pdf

- Comm, J. (19 de mayo de 2017). Why the Huge Do-It-Yourself Market Is Just Getting StartedTurning self-sufficiency into big business. *Inc.com* <https://www.inc.com/joel-comm/why-the-huge-do-it-yourself-market-is-just-getting-started.html>
- Congreso de la Ciudad de México (2021). *El Congreso CDMX pide declarar 2022 como Año del Reconocimiento de los Derechos de las Personas Mayores*. <https://congresocdmx.gob.mx/comsoc-congreso-cdmx-pide-declarar-2022-como-reconocimiento-los-derechos-las-personas-mayores-2711-1.html>
- Consejo Económico y Social de las Naciones Unidas (01 de marzo de 2018). *Creación de competencias digitales para aprovechar las tecnologías existentes y emergentes, prestando especial atención a las dimensiones de género y juventud*. ONU. https://unctad.org/system/files/official-document/ecn162018d3_es.pdf
- Consejo Nacional de Población (CONAPO) (2018). *Indicadores de la población de 60 años y más estimados con información de las proyecciones de la población, 1970-2050*. <https://datos.gob.mx/busca/dataset/envejecimiento-demografico>
- _____ (2012). *Proyecciones de la Población 2010-2050*. http://www.conapo.gob.mx/work/models/CONAPO/Resource/1529/2/images/DocumentoMetodologicoProyecciones2010_2050.pdf
- Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL) (05 de agosto de 2019). *Diez años de medición de pobreza multidimensional en México: avances y desafíos en política social. Medición de la pobreza serie 2008-2018*. https://www.coneval.org.mx/Medicion/MP/Documents/Pobreza_18/Pobreza_2018_CONEVAL.pdf
- _____ (2020). *Informe de Pobreza y Evaluación 2020*. CONEVAL. https://www.coneval.org.mx/coordinacion/entidades/Documents/Informes_de_pobreza_y_evaluacion_2020_Documentos/Informe_Mexico_2020.pdf
- _____ (2022). *Líneas de Pobreza por Ingresos*. <http://sistemas.coneval.org.mx/InfoPobreza/Pages/wfrLineaBienestar?pAnioInicio=2016&pTipoIndicador=0>

- Consejo Nacional de Inclusión Financiera (IF) y el Comité de Educación Financiera (CEF) (2018). *Política Nacional de Inclusión Financiera*. https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/557108/PNIF_2020.pdf
- Corradini, L. (21 de marzo de 2021). Coronavirus: respetar las medidas de confinamiento. *La nación*. <https://www.lanacion.com.ar/el-mundo/respetar-las-medidas-de-confinamiento-un-desafio-que-choca-con-la-libertad-de-occidente-nid2345845/>
- Covaliu, A. (1 de April de 2020). Estas son las mejores aplicaciones para videoconferencias. *Digital trends*. <https://es.digitaltrends.com/celular/estas-son-las-mejores-aplicaciones-para-videoconferencias/>
- Cutler, S. (2005). Ageism and technology. *Generations*, 29(3):67–72.
- Davis, F. (1989). “Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology”, *MIS Quarterly*; 13(3), p.318.
- Dehmel, R. (2015). “Vida contemplativa” en Han, B. *El aroma del tiempo. Un ensayo filosófico sobre el arte de demorarse*. Herder.
- Demakakos, P., Cooper, R., Hamer, M., de Oliveira, C., Hardy, R. y Breeze, E. (2013). The bidirectional association between depressive symptoms and gait speed: Evidence from the English Longitudinal Study of Ageing (ELSA). *PLoS ONE*, 8, e68632.
- Diario Oficial de la Federación (06 de noviembre de 2020). *Estatuto orgánico de cfe telecomunicaciones e internet para todos*. https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5604432&fecha=06/11/2020
- Diccionario del Español de México (2022). *Chingadera*. El Colegio de México, A.C. <https://dem.colmex.mx/ver/chingadera>
- Dylko, I. y McCluskey, M. (agosto de 2012). Media effects in an era of rapid technological transformation: A case of user-generated content and political participation. *Communication Theory*, Vol. 22, No. 3, pp. 250-278. Wiley-Blackwell.
- Douglas, M. e Isherwood, B. (1990). *El mundo de los bienes. Hacia una antropología del consumo*. Editorial Grijalbo.
- Drury, L., Abrams, D. y Swift, H. (2017). *Making intergenerational connections – an evidence review*. Age UK

- DiMaggio, P. y Hargittai, E. (2001). From the “digital divide” to “digital inequality”: Studying internet use as penetration increases. Princeton: center for Arts and Cultural Policy Studies, *Woodrow Wilson School*, Princeton University, 4(1), 2-4.
- DiMaggio, P., Hargittai, E., Neuman, W. y Robinson, J. (2001). Social Implications of the Internet. *Annual Review of Sociology*, volume 27, pp. 307-336.
- Donio, M. (2017). *La soledad de las mujeres mayores que viven solas*. [Tesis de doctorado, Universidad de Valencia] https://roderic.uv.es/bitstream/handle/10550/58362/TD_SoledadMujeresSolos_MonicaDonio_FINAL_A4.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Duarte, E. (2008). Las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) desde una perspectiva social. *Revista Educare* Vol. XII, N° Extraordinario, 155-162, ISSN:1409-42-58.
- EIGE (2019). *Gender equality and youth: opportunities and risks of digitalization*. <https://eige.europa.eu/publications/gender-equality-and-youth-opportunities-and-risks-digitalisation>
- Elder, G. H., Johnson, M. K., & Crosnoe, R. (2003). “The emergence and development of life course theory” en J. T. Mortimer & M. J. Shanahan. *Handbook of the life course*. Kluwer Academic/Plenum.
- El canal de David. (31 de octubre de 2017). *Cómo hacer depósitos en practicaaja #Bancomer*. [video] YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=CYyvW5FWFDc>
- El Financiero (30 de marzo de 2020). *Declaran emergencia sanitaria por COVID-19*. <https://www.elfinanciero.com.mx/nacional/mexico-declara-emergencia-sanitaria-por-covid-19/>
- El País (09 de mayo de 2022). *Comprar pollo en lugar de res: así crecen los precios de la canasta básica en México*. <https://elpais.com/mexico/2022-05-09/comprar-pollo-en-lugar-de-res-asi-crecen-los-precios-de-la-canasta-basica-en-mexico.html>
- El Universal (16 de diciembre de 2019). *PILARES: puntos de innovación, libertad, arte, educación y saberes*. https://pilares.cdmx.gob.mx/assets/memoria-des/SUPLEMENTO_PILARES_FINAL.pdf
- Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares (ENDUTIH) 2019 (17 de febrero de 2020). *En México hay 80.6 millones de*

usuarios de internet y 86.5 millones de usuarios de teléfonos celulares: ENDUTIH 2019. INEGI, SCT, IFT. https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2020/OtrTemEcon/EN_DUTIH_2019.pdf

EQUALS (2019). *Taking stock: data and evidence on gender equality in digital access, skills, and leadership.* <https://www.itu.int/en/action/gender-equality/Documents/EQUALS%20Research%20Report%202019.pdf>

Estavillo, E. (10 de diciembre de 2014). Los servicios OTT: provisión de contenidos vs televisión abierta y de paga. *Gaceta IFT.* https://www.ift.org.mx/sites/default/files/ott_pdf_0.pdf

Excel para todos (2022). *¿Qué es Excel y para qué sirve?* <https://excelparatodos.com/ques-excel/>

Expansión (06 de abril de 2022). *¿Qué es un Operador Móvil Virtual y cuántos hay en México?* <https://expansion.mx/empresas/2022/04/06/que-es-un-omv-cuales-hay-en-mexico>

Federal Communications Commission (FCC) (18 de julio de 2022). *Household Broadband Guide.* <https://www.fcc.gov/consumers/guides/household-broadband-guide>

Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF). (28 de abril de 2021). *Qué hacer antes, durante y después de recibir la vacuna contra la COVID-19.* <https://www.unicef.org/es/coronavirus/que-hacer-antes-durante-despues-recibir-vacuna-covid19>

(27 de agosto de 2020). *Uno de cada tres niños en el mundo no puede acceder a clases a distancia si su escuela cierra.* <https://news.un.org/es/story/2020/08/1479572>

Fondo de Población de las Naciones Unidas (UNFPA) (2019). *Marco de referencia para el abordaje de la población LGTBI+ en la producción y divulgación de las estadísticas oficiales.* <https://costarica.unfpa.org/es/publications/“marco-de-referencia-para-el-abordaje-de-la-población-lgtbiq-en-la-producción-y>

(2017). *Una mirada sobre el envejecimiento. ¿Dónde están varios países latinoamericanos a 15 años del Plan de*

- Acción Internacional de Madrid?* <https://lac.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/Una%20mirada%20sobre%20el%20envejecimiento%20FINAL21junB.pdf>
- Forbes (20 de abril de 2021). *Comienza vacunación de maestros tras un año sin clases presenciales.* <https://www.forbes.com.mx/comienza-vacunacion-de-maestros-tras-un-ano-sin-clases-presenciales/>
- Foster, L., y Walker, A. (2013). Gender and active ageing in Europe. *European Journal of Ageing*, 10, 3-10.
- Fraser, S., Lagace, M., Bongue, B., Ndeye, N., Guyot, J., Bechard, L., Garcia, L., Taler, V., CCNA Social Inclusion and Stigma Working Group ... Tougas, F. (2020). Ageism and COVID-19: What does our society's response say about us? *Age and Ageing*, 1–4.
- Friemel, T. (2016) The digital divide has grown old: determinants of a digital divide among seniors, *New Media Soc.* 18, 313–331.
- Fundación Telmex Telcel (2020). *Casa Telmex. Espacios educativos gratuitos para la inclusión digital, ubicados en zonas urbanas de escasos recursos.* <http://www.fundaciontelmextelcel.org/casa-telmex>
- García, L. (29 de octubre de 2018). *¿Mi hijo es un genio?* Universidad Nacional Autónoma de México. <https://ciencia.unam.mx/leer/802/-mi-hijo-es-un-nino-genio->
- García, C. (2009). Publicidad y vida cotidiana La participación de la publicidad en la conformación de la vida cotidiana. *Pensar la Publicidad*, vol. III, nº 2, 179-196. <https://revistas.ucm.es/index.php/PEPU/article/view/PEPU0909220179A/15287>
- García, V. (27 de junio de 2020). *Cuarentena y productividad: cuando el mandato es más fuerte. Una mirada psicológica a las exigencias que se presentan dentro de un contexto de total incertidumbre.* Marie Claire. <https://marieclaire.perfil.com/noticias/sociedad/100-dias-de-cuarentena-productividad-mandato.phtml>
- Garmendia, M. (1998). *¿Por qué ven televisión las mujeres?* Universidad del País Vasco.
- Gendron, T., Welleford, E., Inker, J. y White, J. (2016). The language of ageism: why we need to use words carefully. *Gerontologist*, 56(6):997–1006.
- Giddens, A. (2006). *Sociology.* Polity Press.

- Gidin, L., Luborsky, M. y Schemm, R. (1998). Emerging Concerns of Older Stroke Patients About Assistive Device Use. *Gerontologist*. 38:169-80.
- Giebel, C., Ivan, B. y Ddumba, I. (12 de abril de 2021). COVID-19 Public Health Restrictions and Older Adults' Well-being in Uganda: Psychological Impacts and Coping Mechanisms, *Clinical Gerontologist*.
- Giménez, P. y Trabucco, E. (25 de marzo del 2020). *La universalización del encierro: del aislamiento a la liberación*. Alainet.
- Gobierno de la Ciudad de México (20 de mayo del 2020). *Documento para la implementación del Plan gradual hacia una Nueva Normalidad en la Ciudad de México*. <https://covid19.cdmx.gob.mx/nuevanormalidad>
- Gobierno de España (11 de marzo de 2021). *¿Cuántas dosis son necesarias para ser inmune?* <https://www.vacunacovid.gob.es/preguntas-y-respuestas/cuantas-dosis-son-necesarias-para-ser-inmune>
- Gobierno de México (16 de diciembre de 2020). *CFE invertirá 550 millones de dólares en el plan "Internet para Todos"*. <https://www.gob.mx/telecomm/prensa/cfe-invertira-550-millones-de-dolares-en-el-plan-internet-para-todos>
- Goldman, A. (1970) *A Theory of Human Action*. Englewood Cliffs. NJ: Prentice-Hall.
- González, K. (2016). "Envejecimiento demográfico en México: análisis comparativo entre las entidades federativas" en CONAPO, *La situación demográfica de México 2015*.
- GSMA Connected Women (2020). *The mobile gender gap report 2020*. <https://www.gsma.com/mobilefordevelopment/wp-content/uploads/2020/02/GSMA-The-Mobile-Gender-Gap-Report-2020.pdf>
- Gutiérrez (23 de junio de 2022). CFE Telecom buscará habilitar 16,000 puntos de internet satelital este año. *Expansión*. <https://expansion.mx/empresas/2022/06/23/cfe-telecom-habilitara-16-000-puntos-internet-satelital-2022>
- Habermas, J. (1985). *El discurso filosófico de la modernidad*. Taurus Humanidades.
- _____ (1998). *Historia y crítica de la opinión pública*. Taurus.
- _____ (1975). *Perfiles filosófico-políticos*. Taurus.
- Haddon, L. (2007). Roger Silverstone's Legacies: Domestication. *New Media & Society* 9(1):25-32.

- Haeffele, S., Hobson, A. y Storr, V. (2020). Coming Back from Covid-19: Lessons in Entrepreneurship from Disaster Recovery Research. *SSRN Electronic Journal*.
- Haffower, H. (2020). A certain horrible subset of the internet is calling the coronavirus ‘boomer remover’. *Business Insider Australia*.
<https://www.businessinsider.com/millennials-gen-z-calling-coronavirus-boomer-remover-reddit-2020-3?r=US&IR=T>
- Hall, E. (1989). *El lenguaje silencioso*. Alianza Editorial Mexicana.
- Ham, R. y González, C. (2008). Discriminación en las edades avanzadas en México. CIEAP/UAEM. *Papeles de Población*, núm. 55.
- Ham, R. (2003). *El envejecimiento en México: el siguiente reto de la transición demográfica*. El Colegio de la Frontera Norte.
- Hargittai, E. (2002). Second level digital divide: Differences in people’s online skills. *First Monday*, 7(4). <https://arxiv.org/pdf/cs/0109068.pdf>
- Heart, T. y Kalderon, E. (2013). Older adults: are they ready to adopt health-related ICT? *Int. J. Med. Inf.* 82, e209–e231.
- Heidegger, M. (2009). *Caminos*. UNAM.
- _____ (1991) *Sociología de la vida cotidiana*. Ediciones Península.
- Hernández, M. (30 de junio de 2020). México se aproxima a tener en promedio un *smartphone* por habitante. *Forbes*. <https://www.forbes.com.mx/mexico-se-aproxima-a-tener-en-promedio-un-smartphone-por-habitante/>
- Holt-Lunstad, J., Smith, T., y Layton, J. (2010). Social relationships and mortality risk: A meta-analytic review. *PLoS Med*, 7, 7.
- Howard, P., Busch, L. y Sheets, P. (2010). Comparing digital divides: Internet access and social inequality in Canada and the United States. *Canadian Journal of Communication*, 35(1), 109-128.
- Huenchuan, S. (marzo de 2020). *COVID-19 Recomendaciones generales para la atención a personas mayores desde una perspectiva de derechos humanos*. CEPAL.
<http://104.207.147.154:8080/bitstream/54000/1122/1/covid-rev11.pdf>
- _____ (2013). *Envejecimiento, solidaridad y protección social en América Latina y el Caribe*. CEPAL.
https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/2617/LCG2553P_es.pdf

- _____ (2 de julio de 2021). *Legislación internacional sobre Derechos Humanos, Sociales y Políticos de las personas mayores* [Discurso principal]. Seminario de Políticas Públicas y Derechos de las personas mayores. Especialización en Gerontología, Universidad Nacional de Lanús, Argentina.
- Hurtado, A. (1989). Relating to privilege: Seduction and rejection in the subordination of white women and women of color. *Signs*, 14(4), 833-55.
- Individuals with Disabilities Education Act (IDEA) (25 de mayo de 2018). *Sec. 300.8 "Child with disability"*. <https://sites.ed.gov/idea/regs/b/a/300.8>
- Infobae (20 de junio de 2022). *Cómo medir la velocidad de la conexión a Internet*. <https://www.infobae.com/america/techo/2022/06/20/como-medir-la-velocidad-de-la-conexion-a-internet/>
- Infocáncer (22 de julio de 2019). *El síndrome de desgaste del cuidador primario*. <https://www.infocancer.org.mx/?c=cuidadores&a=sindrome-desgaste-cuidador-primario>
- Innenarity, D. (2020). *Pandemocracia. Una filosofía de la crisis del coronavirus*. Galaxia Gutemberg.
- Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) (2022a). *Comparador de planes de servicios de telecomunicaciones fijos*. <https://comparador.ift.org.mx/dobleplay/index.php?s=internet>
- _____ (2022b). *Comparador de planes de telefonía móvil*. <https://comparador.ift.org.mx/indexmovil.php?s=pospago>
- _____ (30 de abril de 2021). *Comparador de Servicios de Telecomunicaciones*. <https://comparador.ift.org.mx>
- _____ (28 de agosto de 2019). *El IFT otorga concesión única para uso público a CFE Telecomunicaciones e Internet para Todos*. <https://www.ift.org.mx/comunicacion-y-medios/comunicados-ift/es/el-ift-otorga-concesion-unica-para-uso-publico-cfe-telecomunicaciones-e-internet-para-todos>
- _____ (2021). *Internet*. <http://www.ift.org.mx/usuarios-y-audiencias/internet>

-
- (diciembre de 2021). *Estudio diagnóstico de conocimientos, habilidades y actitudes de las audiencias respecto a los medios de comunicación y los contenidos audiovisuales que transmiten.*
- Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS). (2021). *Agenda tu cita médica digital.* <http://www.imss.gob.mx/cita-medica>
-
- (Julio de 2020). *Con videollamadas, el IMSS da tranquilidad a familiares de Pacientes con COVID-19.* <http://www.imss.gob.mx/prensa/archivo/202006/358>
-
- (10 de abril de 2021). *Solicitud de Pensión por Viudez.* <http://www.imss.gob.mx/tramites/imss01003a>
- Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán (28 de diciembre de 2017). *¿Qué es la calidad de vida?* <https://www.incmnsz.mx/opencms/contenido/investigacion/comiteEtica/calidadVida.html>
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) (2020). *Analfabetismo.* <https://cuentame.inegi.org.mx/poblacion/analfabeta.aspx>
-
- (25 de enero de 2021). *Censo de Población y Vivienda 2020. Presentación de resultados.* https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/ccpv/2020/doc/Censo2020_Principales_resultados_EUM.pdf
- Instituto Nacional de las Mujeres (Inmujeres) (febrero de 2015). *Situación de las Personas Adultas Mayores en México.* http://cedoc.inmujeres.gob.mx/documentos_download/101243_1.pdf
- INEGI, SCT e IFT (02 de abril de 2019). *En México hay 74.3 millones de usuarios de internet y 18.3 millones de hogares con conexión a este servicio: ENDUTIH 2018.* Comunicado de prensa núm. 179/19. <https://www.ift.org.mx/comunicacion-y-medios/comunicados-ift/es/en-mexico-hay-743-millones-de-usuarios-de-internet-y-183-millones-de-hogares-con-conexion-este>
-
- (10 de abril de 2019). *Solicitud de pensión por viudez.* <http://www.imss.gob.mx/tramites/imss01003a>

- Nacional para el Federalismo y el Desarrollo Municipal (INAFED) (2019). *Alcaldías de la CDMX, un cambio de paradigma*. <https://www.gob.mx/inafed/articulos/alcaldias-de-la-cdmx-un-cambio-de-paradigma?idiom=es>
- ISSSTE (2021). *Cita médica en el ISSSTE por teléfono o internet*. <https://www.gob.mx/tramites/ficha/cita-medica-en-el-issste-por-telefono-o-internet/ISSSTE1722>
- Jacobson, J., Lin, C. y McEwen, R. (2017). Aging with technology: Seniors and mobile connections. *Canadian Journal of Communication*, 42(2), 331-357.
- Jefatura de Gobierno (26 de agosto de 2019). *Iniciará en septiembre entrega de recursos de la pensión para adultos mayores en la Ciudad de México*. <https://jefaturadegobierno.cdmx.gob.mx/comunicacion/nota/iniciara-en-septiembre-entrega-de-recursos-de-la-pension-para-adultos-mayores-en-la-ciudad-de-mexico>
- Jiménez, M. (02 de marzo de 2021). Zoom dispara sus ingresos un 326% en 2020 hasta los 2.206 millones debido a la pandemia. *Cinco días*. https://cincodias.elpais.com/cincodias/2021/03/02/companias/1614684085_070611.html
- Joebges, S. y Biller-Andorno, N. (2020). Ethics guidelines on COVID-19 triage – an emerging international consensus. *Crit Care Med.*, 24:201.
- John A., Patel U., Rusted J., Richards M. y Gaysina D. (2018) Affective problems and decline in cognitive state in older adults: a systematic review and meta-analysis. *Psychol Med*, 49: 353–65.
- Juárez, B. (07 de febrero de 2020). Sólo 5% de los jubilados del IMSS recibe más de 10 salarios de pensión. *El Economista*. <https://www.economista.com.mx/sectorfinanciero/Solo-5-de-los-jubilados-del-IMSS-recibe-mas-de-10-salarios-de-pension-20200207-0017.html>
- Kelley-Moore J., Schumacher J., Kahana E. y Kahana B. (2006). When do older adults become “disabled”? *Social and health antecedents of perceived disability in a panel study of the oldest old*. *J Health Soc Behav*, 47(2):126–41.
- Köttl, H. y Mannheim, I. (2020). *Ageism & Digital Technology. Policy Measures to Address Ageism as a Barrier to Adoption and Use of Digital Technology*. Euroageism policy brief.

- Krug, E., Dahlberg, L., Mercy, J. y Lozano, R. (2002) *World report on violence and health*. Organización Mundial de la Salud. https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/42495/9241545615_eng.pdf?sequence=1
- La Jornada (29 de abril de 2020). *Discriminatorio imponer horarios en autoservicios a grupos vulnerables: Conapred*. <https://www.jornada.com.mx/ultimas/sociedad/2020/04/29/discriminan-horarios-de-autoservicios-con-grupos-vulnerables-conapred-1306.html>
- Lefebvre, H. (1972). *La vida cotidiana en el mundo moderno*. Alianza editorial.
- Levy, B. (2009). Stereotype embodiment: a psychosocial approach to aging. *Curr Dir Psychol Sci.*, 18(6):332–6.
- Loos, E., Nimrod, G., y Fernández-Ardèvol, M. (2018). Older audiences in the digital media environment: A cross-national longitudinal study: Wave 1 Report 1.0. *Ageing Communication Technologies*.
- Loos, E. e Ivan, L. (2018) “Visual ageism in the media” en Ayalon, L., Tesch-Römer, C. *Contemporary perspectives on ageism*. Springer, 163–76
- Mainstream, M. (01 de noviembre de 2020). “¿Cómo pagar tus servicios en una Practicaja BBVA? | Depósitos fáciles en efectivo | TUTORIAL”. [video] YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=c_7GjKOPh-c
- Mannheim, I., Schwartz, E., Xi, W., Buttigieg, S., McDonnell-Naughton, M., Wouters, E., et al. (2 de octubre de 2019) Inclusion of older adults in the research and design of digital technology. *Int J Environ Res Public Health*, 16(19):3718.
- Mattelart, A. (1998). *La mundialización de la comunicación*. Paidós Ibérica.
- Marx, C. (2006). *Elementos fundamentales para la crítica de la economía política*. Siglo XXI. <http://www.archivochile.com/Marxismo/Marx%20y%20Engels/kmarx0017.pdf>
- Marx, C. y Engels, F. (1974). *La ideología alemana*. Ediciones Pueblos Unidos y Ediciones Grijalbo.
- Matus, M. y Ramírez, R. (2012). Acceso y uso de las TIC en áreas rurales, periurbanas y urbano-marginales de México: una perspectiva antropológica. *INFOTEC*. <https://infotec.repositorioinstitucional.mx/jspui/bitstream/1027/94/1/12.pdf>

- Max-Neef, M., Elizalde, A. y Hopenhayn, M. (2010). *Desarrollo a escala humana Opciones para el futuro*. Biblioteca CF+S. <http://habitat.aq.upm.es/deh/adeh.pdf>
- McCabe, L., Dawson, A. y Douglas, E. (2019). *Technology and social connectedness: Guidance for organizations and individuals using technology to promote social connectedness*. University of Stirling.
- McChesney, R. (2013). *Digital disconnect: How capitalism is turning the internet against democracy*. The New Press.
- McDonough, C. (2016). The effect of ageism on the digital divide among older adults. *J Gerontol Geriatr Med.*, 2:1–7.
- Milenio (19 de noviembre de 2020). *Así fue como se dio a conocer el primer caso de COVID-19 en México*. <https://www.milenio.com/ciencia-y-salud/primer-caso-de-coronavirus-en-mexico-cuando-y-como-fue>
- Millward, P. (2003) The 'grey digital divide': perception, exclusion and barriers of access to the Internet for older people. *Clin. Hemorheol. and Microcirc.* 8.
- Morris, A. (2007). E-literacy and the grey digital divide: A review with recommendations. *Journal of Information Literacy*, 1(3), 13-28.
- Murray, M. y Pérez, J. (2014). Unraveling the digital literacy paradox: how higher education fails at the fourth literacy. *Issues Inf. Sci. Inf. Technol.*, 11 85–100.
- Navarro, M. (26 de junio de 2019). C5 acelera trabajos de mantenimiento. *El Sol de México*. <https://www.elsoldemexico.com.mx/metropoli/cdmx/c5-acelera-trabajos-de-mantenimiento-3815778.html>
- Navarro, L. y Sánchez, M. (2011). Gender differences in Internet use en Balboni, M., Rovira, S. y Vergara, S. (2011). *ICT in Latin America: A Microdata Analysis* (LC/R.2172). Economic Commission for Latin America and the Caribbean (ECLAC).
- Navarro, M. (5 de marzo de 2020). Redes sociales, el nuevo megáfono de las protestas feministas mexicanas. *Forbes*. <https://www.forbes.com.mx/redes-sociales-el-nuevo-megafono-de-las-protestas-feministas-mexicanas/>
- NeoAttack (2021). *¿Qué es Google Play Store?* <https://neoattack.com/neowiki/google-play-store/>
- Noticias ONU (01 de octubre de 2021). *La "igualdad digital" debe incluir a las personas de todas las edades*. <https://news.un.org/es/story/2021/10/1497742>

- Olson, G. (03 de mayo de 2021). Entre risa y coraje: Estos son los memes de la vacunación de 50 a 59 años. *Excelsior*. <https://www.excelsior.com.mx/comunidad/entre-risa-y-coraje-estos-son-los-memes-de-la-vacunacion-de-50-a-59-anos/1446706>
- Organización de los Estados Americanos (OEA) (2015). *Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores*. http://www.oas.org/es/sla/ddi/docs/tratados_multilaterales_interamericanos_A-70_derechos_humanos_personas_mayores.pdf
- Organización Internacional del Trabajo (09 de septiembre de 2013). ¿Qué son los roles de género? <https://www.oitinterfor.org/en/página-libro/¿qué-son-roles-género>
- Organización Mundial de la Salud (OMS) (2020). “COVID-19 data: effects of COVID-19 across the life course” en *World Health Organization, Maternal, Newborn, Child and Adolescent Health and Ageing data portal*. Suiza. <https://www.who.int/data/maternal-newborn-child-adolescent-ageing/covid-19-data>
- _____ (2021). *Global report on ageism. Global campaign to combat ageism*. Licence: CC BY-NC-SA 3.0 IGO. <https://www.who.int/teams/social-determinants-of-health/demographic-change-and-healthy-ageing/combating-ageism/global-report-on-ageism>
- _____ (10 de noviembre de 2020). *Información básica sobre la COVID-19*. <https://www.who.int/es/news-room/questions-and-answers/item/coronavirus-disease-covid-19>
- _____ (18 de febrero de 2021). *Vacunas contra la COVID-19*. <https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019/covid-19-vaccines>
- _____ (2011). *World report on disability*. World Bank. Suiza. <https://apps.who.int/iris/handle/10665/44575>
- Organización de las Naciones Unidas (ONU) (2002) *Declaración Política y Plan de Acción Internacional de Madrid sobre el Envejecimiento*. <https://social.un.org/ageing-working-group/documents/mipaa-sp.pdf>
- _____ (2022). *Día Internacional de las Personas de Edad. 1 de octubre*. <https://www.un.org/es/observances/older-persons-day>

-
- (1982). *Plan de acción internacional de Viena sobre el envejecimiento*. https://www.gerontologia.org/portal/archivosUpload/Plan_Viena_sobre_Envejecimiento_1982.pdf
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) (15 de marzo de 2018). *Las competencias digitales son esenciales para el empleo y la inclusión social*. <https://es.unesco.org/news/competencias-digitales-son-esenciales-empleo-y-inclusion-social>
- Ortiz, M. (28 de septiembre de 2018). Estas son las diferencias entre un celular de gama alta y uno de gama baja. *Noticieros Televisa*. <https://noticieros.televisa.com/historia/estas-son-diferencias-entre-celular-gama-alta-gama-baja/>
- Osoian, A. (2014). Memories, a Bridge towards Intergenerational Learning! *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 142, 499–505.
- Oxford COVID-19 Evidence Service (17 de marzo de 2020). *Global COVID-19 case fatality rates*. <https://www.cebm.net/covid-19/global-covid-19-case-fatality-rates/>
- Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales. (16 de diciembre de 1966). <https://www.ohchr.org/sp/professionalinterest/pages/cescr.aspx>
- Palmore, E. (Noviembre de 2015). Ageism comes of age. *The Journals of Gerontology: Series B*, Volume 70, Issue 6, Páginas 873–875.
- Papacharissi, Z. (2010). *A private sphere. Democracy in a digital age*. Polity Press.
- PAPALOTE Museo del niño (2021). *¿Quiénes somos?* <https://www.papalote.org.mx>
- Parales, C. y Dulcey, E. (2002). La construcción social del envejecimiento y de la vejez: un análisis discursivo en prensa escrita. *Revista Latinoamericana de Psicología* vol. 34, núm. 1-2.
- PENSIONISSSTE (25 de agosto de 2017). *Día del Adulto Mayor*. <https://www.gob.mx/pensionissste/articulos/dia-del-adulto-mayor-123010?idiom=es>
- Peña, J. (10 de enero de 2020). ¿Los videojuegos fomentan la violencia? *El Universal*. <https://www.eluniversal.com.mx/techbit/los-videojuegos-fomentan-la-violencia-que-dicen-los-expertos>

- Pérez-Bustos, T., Franco-Avellaneda. M., Lozano, M., Falla, S. y Papagayo, D. (2012). Apropiación social de la ciencia y la tecnología en Colombia: tendencias y retos para una comprensión más amplia de estas dinámicas. *Historia, Ciencias, Saude-Manginhos*, 19(1), 115-137.
- Perissinotto, C., Stijacic Cenzer, I. y Covinsky, K. (2012). Loneliness in older persons: A predictor of functional decline and death. *Archives of Internal Medicine*, 172, 1078–1083.
- Pew, R. y Van Hemel, S. (2004). *Technology for Adaptive Aging*. National Academies Press. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK97351/#ch1.s21>
- Pew Research Center. (22 de abril de 2020). *Older Americans continue to follow COVID-19 news more closely than younger adults*. Facttank.
- Pew Research Center. (7 de abril de 2020). *Younger Americans view coronavirus outbreak more as a major threat to finances than health*. Facttank.
- Phillipson, C. (1982). *Capitalism and the construction of old age*. Macmillan.
- Phiriapokanon (2011). *Is a Big Button Interface Enough for Elderly Users? Towards user interface guidelines for elderly users*. Mälardalen University Sweden.
- Pillemer, K., Burnes, D., Riffin, C. y Lachs, M. (2016). Elder abuse: global situation, risk factors, and prevention strategies. *Gerontologist*, 56(Suppl. 2):S194–205.
- Pinazo, S. (18 de diciembre de 2019). La infantilización es una forma de edadismo. *Amigos de los mayores*. <https://amigosdelosmayores.org/es/actualidad/investigacion/infantilizacion-forma-edadismo-pinazo>
- Piscitelli, A. (2009). *Nativos digitales: dieta cognitiva, inteligencia colectiva y arquitecturas de la participación*. Santillana.
- Prensky, M. (2001). Digital natives, digital immigrants. Part 1. *On the horizon*, 9(5), 1-6.
- Profuturo (2020). *Pensiones IMSS*. <https://www.profuturo.mx/pensionespublico/wps/portal/Home/Pensiones/TODO-sobre-pensiones/Pension-imss>
- Portal de datos abiertos (2021). *Ubicación de puntos de acceso gratuito a internet WiFi vía infraestructura C5*. <https://datos.cdmx.gob.mx/dataset/ubicacion-acceso-gratuito-internet-wifi-c5>

- Procuraduría Federal del Consumidor (22 de diciembre de 2019). *Obsolescencia programada: diseñados para morir*.
<https://www.gob.mx/profeco/es/articulos/obsolescencia-programada-disenados-para-morir?idiom=es>
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) (08 de marzo de 2012). *La potencia y el potencial de las TIC al servicio del Desarrollo Local*.
<https://www.undp.org/es/content/undp/es/home/presscenter/pressreleases/2012/03/08/harnessing-the-power-and-potential-of-icts-for-local-development>
- Puleo, A. (2007). *Introducción al concepto de género* en Plaza, J. y Delgado, C. “Género y comunicación”. Fundamentos.
- Puntos de Innovación, Libertad, Arte, Educación y Saberes (Pilares) (2021). *Talleres de habilidades digitales*. <https://pilares.cdmx.gob.mx/ciberescuela>
- Purbrick, M. (14 de octubre de 2019). A report of the 2019 Hong Kong protests. *Asian Affairs*, 50:4, 465-487.
<https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/03068374.2019.1672397>
- Quan-Haase, A., Williams, C., Kicevski, M., Elueze, I. y Wellman, B. (2018). Dividing the grey divide: deconstructing myths about older adults’ online activities, skills, and attitudes. *Am. Behav. Sci.* 62 (2018) 1207–1228.
- Quan-Haase, A., Martin, K. y Schreurs, K. (2016). Interviews with digital seniors: ICT use in the context of everyday life. *Information, Communication & Society*, 4(5), 691-707.
- Raworth, K. (2019). *Realizar entrevistas semi-estructuradas*. Oxfam.
<https://oxfamilibrary.openrepository.com/bitstream/handle/10546/252993/ml-guideline-conducting-semistructured-interviews-221112-es.pdf;jsessionid=1D4FCFAE4C914C325F967218334307F2?sequence=16>
- Real Academia Española (2021). Definición de “teletrabajo”. En *Diccionario de la lengua española*. Recuperado el 09 de mayo de 2021. <https://dle.rae.es/teletrabajo>
- Reineck y Lublinski (2015). Media and Information Literacy: A Human Rights-based Approach in Developing Countries. *DW Akademie*.

- Renstrom, J. (13 de julio de 2020). Why Older People Really Eschew Technology it's not because they can't use it. *Slate*. <https://slate.com/technology/2020/07/seniors-technology-illiteracy-misconception-pandemic.html>
- Retina (2020). Observatorio Retina - La crisis del coronavirus Laura González-Estéfani: “Esta crisis obliga a dar el salto a lo digital a quienes todavía se resistían”. *El País*. https://retina.elpais.com/retina/2020/03/27/tendencias/1585324525_989344.html
- Reyes, E. (13 de agosto de 2020). Amazon saldrá de la pandemia con crecimientos de más del 20%. *Expansión*. <https://expansion.mx/tecnologia/2020/08/13/amazon-saldrá-de-la-pandemia-con-crecimientos-del-20>
- Rheingold, H. (2004). *Smart mobs. The next social revolution*. Basic books.
- Rihawi, N. (2018). *El papel de las redes sociales en la cibercultura: el caso de la "primavera árabe"* [Tesis de doctorado, Universidad Complutense de Madrid] <https://eprints.ucm.es/id/eprint/47935/1/T39993.pdf>
- Rincón, P. (2019). *Del teléfono fijo al móvil. Continuidades y discontinuidades en las prácticas comunicativas y en la organización de la vida cotidiana en la Ciudad de México* [Tesis de doctorado, Centro de Investigaciones y Estudios Superiores en Antropología Social]. <https://ciesas.repositorioinstitucional.mx/jspui/bitstream/1015/928/1/TE%20R.G.V.E.%202019%20Paula%20Rincon%20Gallardo%20Vera%20Español.pdf>
- Rincón, P. (2015). *Teléfonos celulares y adolescentes: universos simbólicos en construcción* [Tesis de maestría, Centro de Investigaciones y Estudios Superiores en Antropología Social]. <http://repositorio.ciesas.edu.mx/bitstream/handle/123456789/354/M655.pdf?sequence=1>
- Roa, A. (12 de abril de 2021). Cinco alcaldías, con 52% de postes del C5; la mayoría está en el Centro de la CDMX. *Excelsior*. <https://www.excelsior.com.mx/comunidad/cinco-alcaldias-con-52-de-postes-del-c5-la-mayoria-esta-en-el-centro-de-la-cdmx/1442746>
- Rodríguez, A. (02 de junio de 2020). ¿Qué es una app y para qué se utiliza? *GoDaddy*. <https://es.godaddy.com/blog/que-es-una-app-y-para-que-se-utiliza/>

- Romero, D. (2007). Actividades de la Vida Diaria. *Anales de Psicología*, vol. 23, núm. 2. Universidad de Murcia.
- Rosoff, M. (16 de octubre de 2015). Why is tech getting cheaper? *World Economic Forum*. <https://www.weforum.org/agenda/2015/10/why-is-tech-getting-cheaper/>
- Rozo, A. y Jiménez, A. (22 de julio de 2013). Medida de la independencia funcional con escala FIM en los pacientes con evento cerebro vascular del hospital militar central de bogotá en el periodo octubre 2010 – mayo 2011. *Revista Med 21* (2): 43-52.
- Rozzini, R., Frisoni, G. B., Ferrucci, L., Barbisoni, P., Bertozzi, B. y Trabucchi, M. (1997). The effect of chronic diseases on physical function. Comparison between activities of daily living scales and the Physical Performance Test. *Age and Ageing*, 26, 281–287.
- Sáenz, C. (2 de febrero de 2021). Registro de vacunación contra COVID-19 para adultos mayores; paso a paso. *Secretaría de Cultura*. <https://www.capital21.cdmx.gob.mx/noticias/?p=9698>
- Salgado, E. (Coord.) (2020). *Desde la pandemia, reflexiones discursivas*. Centro de Investigaciones y Estudios Superiores en Antropología Social (CIESAS).
- Santini, Z., Jose, P., Cornwell, E., Koyanagi, A., Nielsen, L., Hinrichsen, C., ... Koushede, V. (2020). Social disconnectedness, perceived isolation, and symptoms of depression and anxiety among older Americans (NSHAP): A longitudinal mediation analysis. *Lancet Public Health*, 5, e62–e70.
- Sarmiento, J. (12 de febrero de 2021). Vacuna COVID-19: ¿Por qué hay que seguir usando mascarilla después de recibirla? *Organización de las Naciones Unidas*. <https://news.un.org/es/story/2021/02/1488042>
- Secretaría de Bienestar (22 de junio de 2021). Aumenta a 3 mil 100 pesos pensión para adultos mayores; ya se depositó bimestre julio-agosto. *Gobierno de México*. <https://www.gob.mx/bienestar/prensa/aumenta-a-3-mil-100-pesos-pension-para-adultos-mayores-ya-se-deposito-bimestre-julio-agosto>
- _____ (11 de febrero de 2021). Servidores de la Nación, los programas sociales hasta donde nunca habían llegado. *Gobierno de México*. <https://www.gob.mx/bienestar/es/articulos/servidores-de-la-nacion-los-programas-sociales-hasta-donde-nunca-habian-llegado?idiom=es>

- Secretaría de Comunicaciones y Transportes (Marzo de 2019). *Marco de Habilidades digitales*. https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/444450/Marco_de_habilidades_digitales_vf.pdf
- Secretaría de Desarrollo Económico (04 de septiembre de 2022). *Seguimiento de Precios de la Canasta Básica*. <https://www.sedeco.cdmx.gob.mx/storage/app/media/Canasta%20Basica/2022/Septiembre/4%20de%20septiembre%20de%202022.pdf>
- Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOS) (2015). *Centros Integrales para el Desarrollo de las Personas Adultas Mayores (Escuela de mayores)*. <http://data.sds.cdmx.gob.mx/cidam.php>
- Secretaría de Gobernación (2019). *Informa Conapo sobre la esperanza de vida de la población mexicana*. <https://www.gob.mx/segob/prensa/informa-conapo-sobre-la-esperanza-de-vida-de-la-poblacion-mexicana?idiom=es>
- Secretaría de Inclusión y Bienestar Social (2021). *Círculos de Aprendizaje, Socialización y Saberes (CASSA)*. <https://sibiso.cdmx.gob.mx/circulos-de-aprendizaje-socializacion-y-saberes-cassa>
- Secretaría de Salud (24 de marzo de 2020). *Sana distancia COVID-19*. Jornada Nacional de Sana Distancia.
- Schieber, F. (2003). "Human Factors and Aging: Identifying and Compensating for Age-Related Deficits in Sensory and Cognitive Function" en Chamesand, N. y Sdiaie, K. (eds.). *Impact of Technology on Successful Aging*. Springer.
- Schmidt, E. y Cohen, J. (2013). *The new digital age. Reshaping the future of people, nation and business*. Random House.
- Schreuers, K., Quan-Haase, A. y Martin, K. (2017). Problematizing the digital literacy paradox in the context of older adults' ICT use: aging, media discourse, and self-determination. *Can. J. Commun.* 42,359–377.
- Schütz, A. (1974). *El problema de la realidad social*. Amorrortu.
- _____ (1972). *Fenomenología del mundo social. Introducción a la sociología comprensiva*. Paidós.
- Schütz, A. y Luckmann, T. (1977). *La estructura del mundo de vida*. Amorrortu.

- Selwyn, N. y Facer, K. (2007). Beyond the Digital Divide: Rethinking Digital Inclusion for the 21st Century. *Futurelab*.
- Selwyn, N. (2003). Apart from technology: understanding people's non-use of information and communication technologies in everyday life. *Technology in Society*, vol. 25, No. 1, Amsterdam, Elsevier.
- _____ (2004a). Reconsidering political and popular understandings of the digital divide. *New Media and Society*, 6(3), 341-362.
- _____ (2004b). The informational aged: A qualitative study of older adults' use information and communications technology. *Journal of Ageing Studies*, 18(4), 369-384.
- Shankar, A., McMunn, A., Demakakos, P., Hamer, M., y Steptoe, A. (2017). Social isolation and loneliness: Prospective associations with functional status in older adults. *Health Psychology*, 36(2), 179–187.
- Shapira, N., Barak, A., y Gal, I. (2007). Promoting older adults' well-being through internet training and use. *Aging & Mental Health*, 11(5), 447-484.
- Shmerling, R. (24 de marzo de 2022). Why does hair turn gray? Harvard Health Publishing. <https://www.health.harvard.edu/blog/hair-turn-gray-2017091812226>
- Silverstone, R. Y Hirsch, E. (2005). *Consuming technologies: Media and information in domestic spaces*. Routledge.
- Slegers, K., van Boxtel, M. y Jolles, J. (2008). Effects of computer training and internet usage on the well-being and quality of life of older adults: A randomized, controlled study. *The Journals of Gerontology Series B: Psychological Sciences and Social Sciences*, 63(3), 176-184.
- Sliper, A. (11 de octubre de 2020). *Why writing by hand makes kids smarter*. Norwegian University of Science and Technology. <https://partner.sciencenorway.no/children-and-adolescents-natural-sciences-ntnu/why-writing-by-hand-makes-kids-smarter/1752480>
- Sood, S. (15 de marzo de 2020). COVID-19 a 'boomer remover' — Why millennials are angry and done with older generation. *The print*. <https://theprint.in/opinion/pov/covid-19-a-boomer-remover-why-millennials-are-angry-and-done-with-older-generation/381223/>

- Sorj, B. y Guedes, L. (2008). Internet y Pobreza. Cuántos, quién, dónde, para qué. *UNESCO*.
- Sparks, H. (2020). Morbid ‘boomer remover’ coronavirus meme only makes millennials seem more awful. *New York Post*. <https://nypost.com/2020/03/19/morbid-boomer-remover-coron%20avirus-meme-only-makes-millennials-seem-more-awful/>
- Steinman, M., Perry, L. y Perissinotto, C. (2020). Meeting the care needs of older adults isolated at home during the COVID-19 pandemic. *JAMA Intern Med.* 2020; 180:819–20.
- Sunkel, G. (2009). Las TIC en la educación en América Latina. Una exploración de indicadores. *Revista CEPAL*.
- Sunkel, G. y Ullmann, H. (2019). Older adults in the digital age in Latin America: bridging the digital age divide. *Revista CEPAL*. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44722/RVI127_Sunkel.pdf?sequence=1
- Švec, M. y Madleňák, A. (diciembre de 2017). Legal frameworks for the phygital concept. *European Journal of Science and Theology*, Vol.13, No.6, 209-217.
- Tambaum, T. y Normak, P. (2018). Teenaged Internet tutors’ level of interactivity - by sharing tacit and explicit knowledge with older learners. *European Journal for Research on the Education and Learning of Adults*, 9(2), 1–30.
- Tanskanen, J., & Anttila, T. A. (2016). Prospective study of social isolation, loneliness, and mortality in Finland. *American Journal of Public Health*, 106, 2042–2048.
- Tajfel, H. y Turner, J. (2001). “An integrative theory of intergroup conflict” en Hogg, M. y Abrams D. *Intergroup relations: essential readings*. Philadelphia (PA): Psychology Press, 94–109.
- The Competitive Intelligence Unit (CIU) (29 de junio de 2020). *Ecosistema Competitivo de Smartphones, IT20*. <https://www.theciu.com/publicaciones-2/2020/6/29/ecosistema-competitivo-de-smartphones-1t20>
- The Web Foundation (2020). *The online crisis facing women and girls threatens global progress on gender equality*. <https://webfoundation.org/2020/03/the-online-crisis-facing-women-and-girls-threatens-global-progress-on-gender-equality/>
- Thomas, H. Santos, G. y Fressoli, M. (2013). Innovar en Argentina: seis trayectorias empresariales basadas en estrategias intensivas en conocimiento. *Lenguaje claro*.

- Thompson, J. (1997). *Los media y la modernidad. Una teoría de los medios de comunicación*. Paidós Ibérica.
- Tirado-Morueta, R., Rodríguez-Martín, A., Álvarez-Arregui, E., Ortiz-Sobrino, M. y Aguaded-Gómez, J. (2021). Understanding internet appropriation among older people through institutional support in Spain. *Technology in Society*, 64.
- Toboso, M. (2017). “Capacitismo”, en Platero, L., Rosón, M. y Ortega, E (eds.). *Barbarismos queer y otras esdrújulas*. Ed. Bellaterra. 2017; 73- 81.
- Toche, N. (07 de enero de 2021). La UNESCO premia al programa PILARES de la CDMX. *El Economista*. <https://www.eleconomista.com.mx/arteseideas/La-UNESCO-premia-al-programa-PILARES-de-la-CDMX-20210107-0064.html>
- Toulouse Lautrec (14 de julio de 2021). *Todo lo que tienes que saber sobre el diseño de experiencia de usuario (UX)*. <https://www.toulouselautrec.edu.pe/blogs/disenio-experiencia-usuario>
- Trigás-Ferrín, M., Ferreira-González, L. y Meijide-Míguez, H. (2011). Escalas de valoración funcional en el anciano. *Galicia Clin* 72 (1): 11-16 <https://galiciaclinica.info/pdf/11/225.pdf>
- Tyers-Chowdhury, A. y Binder, G. (2019). What we know about the gender digital divide for girls: A literature review. *UNICEF*. <https://www.unicef.org/eap/media/8311/file/What%20we%20know%20about%20the%20gender%20digital%20divide%20for%20girls:%20A%20literature%20review.pdf>
- Tyrrell, C. y Williams, K. (2020). The paradox of social distancing: implications for older adults in the context of COVID-19. *Psychol Trauma*. 2020;12:S214.
- Umejima, K., Ibaraki, T., Yamazaki, T. y Kuniyoshi, L. (19 de marzo de 2021). Paper Notebooks vs. Mobile Devices: Brain Activation Differences During Memory Retrieval. *Frontiers Behavioral Neuroscience*.
- UNESCO (04 de abril de 2022). *Acerca de la Alfabetización Mediática e Informativa*. <https://www.unesco.org/es/communication-information/media-information-literacy/about>
- _____ (2019). *I'd blush if I could –closing gender divides in digital skills through education*. <https://en.unesco.org/Id-blush-if-I-could>

_____ (15 de marzo de 2018). *Las competencias digitales son esenciales para el empleo y la inclusión social*. <https://es.unesco.org/news/competencias-digitales-son-esenciales-empleo-y-inclusion-social>

Unidad Internacional de Telecomunicaciones (UIT) y Organización de las Naciones Unidas (ONU) (2003). *World Summit on the Information Society*. https://www.itu.int/dms_pub/itu-s/md/03/wsis/doc/S03-WSIS-DOC-0004!!PDF-S.pdf

Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) (2020). *Measuring digital development. Facts and figures*. ITU Publications. <https://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Documents/facts/FactsFigures2020.pdf>

_____ (2018). *Portada de Conjunto de herramientas para las habilidades digitales*. UIT. https://www.itu.int/en/ITU-D/Digital-Inclusion/Documents/Digital-Skills-Toolkit_Spanish.pdf

_____ (mayo de 2022). *Tecnologías digitales para el envejecimiento saludable*. <https://www.itu.int/es/mediacentre/backgrounders/Pages/digital-technologies-for-healthy-ageing.aspx>

UnoNoticias (26 de agosto de 2014). *Uno Noticias envía GRATIS hasta tu celular las noticias más relevantes del día a través de un mensaje SMS*. Facebook <https://www.facebook.com/UnoTVNoticias/photos/uno-noticias-env%C3%ADa-gratis-hasta-tu-celular-las-noticias-m%C3%A1s-relevantes-del-d%C3%ADa-a/840099089357284/>

Urban Dictionary (2021). *Boomer remover definition*. *Urban dictionary*. Consultado el 27 de febrero de 2021 <https://www.urbandictionary.com/define.php?term=Boomer%20Doomer>

USAID (2020). *The gender digital divide primer*. <https://www.usaid.gov/digital-development/gender-digital-divide-primer>

Vargas, A. (11 de noviembre de 2021). *Ya podrás entrar al Metro con código QR y tarjetas bancarias ¡Adiós boletos!* *El Sol de México*. <https://www.elsoldemexico.com.mx/metropoli/cdmx/metro-cdmx-entrada-con-codigo-qr-y-tarjetas-bancarias-7433686.html>

- Vega, A. (14 de febrero de 2021). México empieza mañana la vacunación contra COVID; municipios pobres y alejados, prioridad. *Animal Político*. <https://www.animalpolitico.com/2021/02/mexico-manana-vacunacion-adultos-mayores/>
- Venkatesh A., Chuan-Fong Shih, E. y Stolzoff, N. (2000). “A Longitudinal Analysis of Computing in the Home Census Data 1984-1997” en Sloane, A. and van Rijn, F. *Home Informatics and Telematics: Information, Technology and Society*, 205-215.
- Verdegem, P. y De Marez, L. (2011). Rethinking determinants of ICT acceptance: Towards an integrated and comprehensive overview. *Technovation*, Vol. 31, 8, 411-423.
- Villa, M. y Rivadeneira, L. (21 de marzo de 2021). “El proceso de envejecimiento de la población de América Latina y el Caribe: una expresión de la transición demográfica” en González, D., Sosa, Z. y Reboiras, L. *Las dimensiones del envejecimiento y los derechos de las personas mayores en América Latina y el Caribe. Textos seleccionados 2009-2020*, pp. 59 a 79. https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/46730/S2000842_es.pdf
- Vitaliano, P., Scanlan, J., Zhang, J., Savage, M., Brummett, B., Barefoot, J., y Siegler, I. (2001). Are the salutogenic effects of social supports modified by income? A test of an “added value hypothesis.” *Health Psychology*, 20, 155–165.
- Warschauer, M. (2002). Reconceptualizing the Digital Divide. *First Monday*, Vol. 7, No. 7.
- Wolf, M. y McQuitty, S. (13 de diciembre de 2011). *Understanding the do-it-yourself consumer: DIY motivations and outcomes*. Academy of Marketing Science 2011. Springer. *AMS Rev* (2011) 1:154–170.
- Wyatt, S., Henwood, F., Hart, A. y Smith, J. (2005). The digital divide, health information and everyday life. *New Media Soc.* 7 (2) 199–218.
- Xfinity (2022). *How Fast is My Internet? Kbps vs Mbps? Internet Speeds Explained*. <https://www.xfinity.com/hub/internet/internet-speed>
- Yon, Y., Mikton, C., Gassoumis, Z. y Wilber, K. (2017). Elder abuse prevalence in community settings: a systematic review and meta-analysis. *Lancet Glob Health*. 2017;5(2):E147– 56.

- Zerega, G., Camhaji, E. y Galindo, J. (05 de mayo de 2021). Así avanza la vacunación contra la covid-19 en México. *El País*. <https://elpais.com/mexico/2021-02-23/asi-avanza-la-vacunacion-contracoronavirus-en-mexico.html>
- Zhang, D., Hu, M. y Ji, Q. (2020). Financial markets under the global pandemic of COVID-19. *Finance Research Letters*.
- Zoom Video Communications, Inc. (2021). *Acerca de Zoom*. <https://explore.zoom.us/es/about/>
- Zubieta, J. (2018). Las percepciones sobre la educación en un sistema excluyente: un amor no del todo correspondido. *Tendencias Sociales. Revista de Sociología*, 2: 43-69. Facultad de Ciencias Políticas y Sociología, UNED.
- Zubieta, J., Bautista, T., Quijano, A. (2011). *Aceptación de las TIC en la docencia: una tipología de los académicos de la UNAM*. Universidad Nacional Autónoma de México.
- Zúñiga, E. y García, J. (2008). “El envejecimiento demográfico en México. Principales tendencias y características” en *La situación demográfica de México*. CONAPO. <https://www.gob.mx/conapo/documentos/situacion-demografica-de-mexico-2008>