



UNIVERSIDAD CATÓLICA ARGENTINA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

Los adultos mayores y la banca electrónica

Autor:
Rosa Isabel Aranguren

Diciembre de 2020



UNIVERSIDAD CATÓLICA ARGENTINA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

Los adultos mayores y la banca electrónica

Dificultades que enfrentan los adultos mayores para lograr su inclusión en la banca electrónica

*Tesis para optar al título de
"MAGISTER en SOCIOLOGÍA"*

Autor:
Rosa Isabel Aranguren

Director de Tesis:
Enrique Carlos Amadasi

Firma de conformidad del Director

Aprobada en nombre de la Pontificia Universidad Católica Argentina, por el siguiente jurado examinador:

Nombre y apellido	Firma
1) _____	_____
2) _____	_____
3) _____	_____
4) _____	_____
5) _____	_____

Calificación:(.....)
Ciudad Autónoma de Buenos Aires, de de 202...

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, agradezco al Dr. Enrique Amadasi, quien, como director de esta tesis, con su guía clara, profesional y paciente, me condujo al final de este camino emprendido en 2018. Fue también quien me motivó e infundió el aliento necesario para desarrollar y concluir este trabajo.

Agradezco los generosos consejos recibidos de la Dra. Silvia M. Balzano, así como el apoyo permanente del Mg. Juan Martín López Fidanza.

No puedo dejar de agradecer a mis entrevistados, por su tiempo y generosidad en compartir con un lenguaje espontáneo sus experiencias personales, las que me ayudaron a comprender de cerca las vicisitudes de un adulto mayor en un banco.

También agradezco a mis compañeros de maestría Rosa Londra, Marcelo Larparide y Guillermo de Vega quienes me acompañaron en durante la redacción y me alentaron a llegar a un buen fin.

Finalmente, mi agradecimiento y recuerdo a Rosa Landaburu, mi madre, quien me apoyó con todo entusiasmo y esperaba poder leer la tesis concluida.

INDICE

AGRADECIMIENTOS	5
RESUMEN	13
1. Introducción	17
2. Planteamiento del problema	21
3. Estrategia metodológica	26
CAPITULO 1: Aspectos sociodemográficos y reivindicaciones pendientes de los adultos mayores	37
1.1 Envejecimiento global y la situación de Argentina en el mundo	37
1.2 El perfil de los adultos mayores en Argentina	48
1.3 Reivindicaciones pendientes: carencias y dificultades que enfrentan los mayores versus los derechos consagrados en la Agenda 2030 de Desarrollo Sostenible	57
CAPITULO 2: Las Tecnologías de información y comunicación (TIC)	71
2.1 Introducción	71
2.2 La situación en Estados Unidos	73
2.3 La situación en España	90
2.4 La Argentina y el acceso a las TIC	95
CAPITULO 3: Los derechos de los adultos mayores	105
3.1 Sujetos protegidos	105
3.2 Antecedentes	106
3.3 Instrumentos legales que regulan los derechos de los mayores	108
3.4 Resultado de los seguimientos realizados por los expertos de CEPAL/ONU	120
CAPITULO 4: La difusión de innovaciones	123
4.1 Primeras investigaciones: Gabriel Tarde, Georg Simmel	123
4.2 La sociología rural en Estados Unidos: Bryce Ryan y Neal Gross	126
4.3 Desarrollos teóricos recientes sobre la difusión de innovaciones: Everett Rogers	133
4.4 Algunas conclusiones para el caso de los adultos mayores y su relación con la banca digital	156
CAPITULO 5: Las voces de nuestros mayores	159
5.1 Adultos mayores que cobran sus haberes en la sucursal del banco por ventanilla	159
5.2 Adultos mayores que usan cajero automático	165
5.3 Adultos mayores que usan home banking	171

5.4 La vejez en primera persona: algunas conclusiones	180
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	187
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	211
INDICE DE CUADROS, TABLAS Y GRAFICOS	
Cuadro 1: Proporción de población con 60 y 80 años o más, según región	38
Cuadro 2: Esperanza de vida, según región	39
Cuadro 3: Evolución de los grupos etarios en el periodo 1950-2050, según región.	41
Cuadro 4: Evolución del índice de apoyo potencial en el periodo 1950-2050, según región	42
Cuadro 5: Evolución del índice de feminidad 1950-2015, según región	42
Cuadro 6: Porcentaje de personas de 60 y 80 años y más, según arreglo residencial, por región y sexo. Circa 2010.	44
Cuadro 7: Grupo 65+. Tasa de participación en la fuerza laboral por grupos de países	47
Cuadro 8: Grupo 65+. Tasa de participación en la fuerza laboral por región	47
Cuadro 9: Población de 60 años y más. Total país. Evolución en el periodo 1970-2010 y distribución geográfica	50
Cuadro 10: Índice de feminización de la población de 65 años y más por grandes grupos de edad y provincia, según censos nacionales 1970 a 2010	51
Cuadro 11: Total del país. Índice de envejecimiento de la población por provincia, según censos nacionales 1970 a 2010	52
Cuadro 12: Índice de dependencia potencial de padres por provincia, según censos nacionales 1970 a 2010	53
Cuadro 13: Personas mayores que viven solas por grupo de edad	54
Cuadro 14: Composición de los hogares donde habitan adultos mayores	54
Cuadro 15: Nivel de instrucción alcanzado adultos mayores a diciembre 2018	56
Cuadro 16: Composición de la muestra	76
Cuadro 17: Posesión de una cuenta corriente o de ahorros	76
Cuadro 18: Modalidades de extracción/depósito de fondos y consulta de saldos de cuentas	77
Cuadro 19: ¿Por qué no usar la banca online?	78
Cuadro 20: Método usado para el pago de facturas	78
Cuadro 21: Ayuda de terceros para el manejo de las finanzas propias	79
Cuadro 22: Evolución del nivel de confianza en sus decisiones financieras (%)	79
Cuadro 23: Habilidad para tomar decisiones a medida que envejecen (%)	80
Cuadro 24: Grado de satisfacción con su vida (%)	80
Cuadro 25: ¿Tiene acceso a un teléfono celular?	82
Cuadro 26: ¿Su teléfono celular es un Smartphone?	82

Cuadro 27: Uso del teléfono para realizar pagos en los últimos 12 meses	82
Cuadro 28: Uso del teléfono para aplicaciones de banca móvil en los últimos 12 meses	83
Cuadro 29: La generación de 74+ no accede a internet	86
Cuadro 30: Tecnologías de comunicación que los adultos tienen o quisieran tener	86
Cuadro 31: Composición de la muestra según rango de edad	88
Cuadro 32: Los mayores y las diferentes tecnologías de comunicación (%)	88
Cuadro 33: Mayores que usan internet	91
Cuadro 34: Utilización de computadora en 2010	96
Cuadro 35: Uso de TICs. Personas de 65 años o más residentes en hogares urbanos	97
Cuadro 36: Composición de la población de 60 años y más, según edad, sexo y nivel de educación	98
Cuadro 37: Motivos por los que no usa el cajero automático (% del total de la población)	99
Cuadro 38: Uso del teléfono celular por sí solo (%)	99
Cuadro 39: Acceso a bienes según tipo de convivencia	100
Cuadro 40: Total País. Titulares únicos con al menos una jubilación o pensión contributiva por grupo de edad y sexo. Junio 2013 a junio 2019	102
Cuadro 41: Estructura porcentual de los diferentes grupos de edad de adultos mayores	103
Cuadro 42: Evolución de la población mundial, según grupo etario	107
Cuadro 43: Distribución de los granjeros en cuatro grupos en función del tiempo demorado en adoptar la nueva semilla.	128
Cuadro 44: En qué medida (% del total) los granjeros obtuvieron información inicial y quienes fueron los más influyentes.	129
Cuadro 45: Porcentaje de operadores distribuidos en cuatro grupos de edad al momento de adopción del producto.	130
Cuadro 46: Porcentaje de operadores en los cuatro grupos según el nivel de educación completado	130
Cuadro 47: Área sembrada total al momento de adoptar la semilla híbrida en los cuatro grupos. Promedios y porcentajes	131
Cuadro 48: Número total de organizaciones a las que pertenecen los granjeros en los cuatro grupos. Distribución porcentual y promedios	131
Cuadro 49: Porcentajes de granjeros en los cuatro grupos que pertenecen a algún tipo de organización	132
Tabla 1: Composición de la muestra según el método de muestreo	33
Tabla 2: Expectativa de vida al nacer, promedio mundial	108
Gráfico 1: Grupos de edad entrevistados	35
Gráfico 2: Tipo de hogar entrevistados	35
Gráfico 3: Nivel socioeconómico	35

Gráfico 4: Actividad laboral	35
Gráfico 5: Mediana de edad de la población por región	40
Gráfico 6: Crecimiento global porcentual de los distintos grupos de edad 2015-2035	45
Gráfico 7: Esperanza global de vida y participación del grupo 60+ en la fuerza laboral	46
Gráfico 8: Población de 60 años y más, total país por género	51
Gráfico 9: Población de 80 años y más. Total país. Años 1914 -2010	53
Gráfico 10: Evolución del nivel educativo de la población de adultos mayores. 1991-2010	56
Gráfico 11: América Latina y el Caribe (20 países): esperanza de vida sana y carente de buena salud a los 60 a 2015 (en años)	61
Gráfico 12: Déficit que afectan el estado de salud para la población 60+	63
Gráfico 13: Déficit que afectan el estado de bienestar de la población 60+	63
Gráfico 14: Porcentaje acumulado de granjeros adoptantes de semilla híbrida en cada año del proceso de difusión.	128
Gráfico 15: Curva de adopción del teléfono fijo en EE. UU	141
Gráfico 16: Curvas de adopción para varios medios de comunicación	143
Gráfico 17: Categorías de adoptantes a partir de la innovatividad	147
Gráfico 18: Curva de adopción de la telefonía celular	148
Gráfico 19: Población entrevistada según tipo de hogar	181
Gráfico 20: Población entrevistada según grupo de edad	181
Gráfico 21: Actividad laboral	183
Gráfico 22: Composición por género	183
Gráfico 23: Nivel de educación alcanzado	183
Gráfico 24: Nivel Socioeconómico	185
Gráfico 25: Aglomerado donde residen	185

RESUMEN

En esta tesis intentamos iluminar el proceso por el cual, después de casi diez años que el Estado implementara la bancarización previsional, un sector significativo de adultos mayores enfrenta dificultades para relacionarse con la banca electrónica, definida como la que incluye desde el uso de la tarjeta de débito y el cajero automático hasta las aplicaciones de home banking.

El interés de la investigación sobre los factores que podrían impedir el aumento de la inclusión del adulto mayor en la banca digital se vincula al hecho que el progreso hacia una mayor inclusión se desarrolla con lentitud y casi 50% de quienes hoy tienen 75 años o más no usa el cajero automático o home banking y prefieren cobrar sus haberes por ventanilla en la sucursal del banco.

Las proyecciones demográficas para Argentina señalan que la importancia de la población de adultos mayores sobre el total poblacional aumentará sin pausa hasta 2050. Paralelamente al crecimiento de la población de mayores, la velocidad de cambio de las tecnologías que usa la banca puede generar una ampliación en vez de un cierre de la brecha digital, si no se encuentra el modo de crear una banca “amigable” y un modo sencillo de explicar el uso de dichas tecnologías.

Para comprender la estructura de la población de adultos mayores en Argentina, se analizan las principales variables sociodemográficas, así como “las deudas” pendientes con este grupo tan numeroso y en crecimiento.

En la medida que pensamos que aún existe un problema para el adulto mayor, se revisaron los derechos de los que deben gozar, las normas legales locales e internacionales vigentes y en qué medida se aplican con el debido compromiso.

El marco teórico de la investigación se basa en el estudio sobre difusión de innovaciones desarrollado por E. Rogers, quien define y analiza la categoría de adoptantes tardíos o rezagados definidos como quienes toman un largo tiempo para aceptar una innovación.

Nos preguntamos de qué modo algunos adultos mayores califican en esta categoría, y si es posible que en algún momento puedan usar la banca electrónica de un modo más generalizado.

Para entender las motivaciones de este grupo al interactuar con los bancos, realizamos entrevistas individuales para comprender las razones por las que optan por los distintos modos de operar con bancos y los problemas que enfrentan.

Finalmente se sugieren recomendaciones para ayudar a quienes ya usan la banca electrónica a mantener su capacidad, y reducir la brecha digital, a fin de mantener a nuestros adultos mayores seguros.

Palabras clave: adultos mayores, inclusión digital, banca electrónica, difusión de innovaciones, adoptantes tardíos, brecha digital.

ABSTRACT

We try to understand why, after almost ten years from the date the government decided that social security payments would be made thru the banking system, there is a group of elder adults unable to use or access to electronic banking, defined to include from debit cards and ATMs to home banking applications.

We are interested in the understanding of the reasons that still prevent the inclusion of a group of senior citizens in electronic banking, as we see that the progress in that direction is very slow, considering that nowadays about 50% of those who 75 years old or more do not use the ATM or home banking and prefer to walk to the bank branch and withdraw funds from one of the few available the tellers.

Demographic projections for Argentina indicate that the importance of the elderly population as compared to total population will continue increasing until 2050. At the same time, the change in technologies, including those used in the banking industry will probably grow faster. This situation could lead to widening of the digital gap, instead of its narrowing. Therefore, as a society we need to create a "friendly" banking for our seniors and an easy way to explain the use of such technologies.

To understand the structure of the elderly population in Argentina, we have analyzed the main sociodemographic variables, as well as actual deficits and debts with this group.

To the extent that we believe that there is a problem for the eldest adult, we reviewed the rights they should enjoy, the local and international legal standards in force and to what extent they are applied with due diligence.

The theoretical framework of this research is mainly based on the work of E. Rogers on diffusion of innovations, who defined a specific category of consumers: the laggards or late adopters, defined as those who take a long time before accepting an innovation.

We wonder to what extent some of our older adults qualify in this category, and if it is possible for them at some point, they to become able to interact with electronic banking in a fluid way.

To understand what reasons, have the older adults to deal with banks in different ways, we conducted individual interviews to understand what is behind their choices and what problems face in their daily transactions.

Finally, we put on the table some recommendations to keep on board those who are already using electronic banking and to help narrowing the digital gap, to keep safe our older population.

Keywords: older adults, electronic banking, digital inclusion, diffusion of innovations, late adopters, digital gap.

1. Introducción

Presentación

En este trabajo intentamos comprender por qué motivos, después de casi diez años que el Estado implementara la bancarización previsional, aún existe un grupo de adultos mayores que enfrenta dificultades al relacionarse con la banca electrónica, definida con un criterio general, como la que incluye desde el uso de la tarjeta de débito y el cajero automático hasta las aplicaciones diseñadas por los bancos para operar las cuentas desde una computadora o teléfono celular (de aquí en más denominado home banking).

Se examinará la existencia de tecnologías de información disponibles en Argentina y el uso que hacen de ellas los adultos mayores, basándonos en informes producidos desde 2012 tanto por el INDEC como por estudios específicos realizados en el ODSA/UCA con su Barómetro de la Deuda Social con las Personas Mayores hasta 2019. También revisaremos cual es la actitud del adulto mayor respecto a la banca electrónica en otras regiones o países.

Se presentará la estructura y los principales indicadores sociodemográficos de la población de adultos mayores y sus necesidades básicas insatisfechas. Al analizar la situación del adulto mayor no es posible soslayar la existencia y vigencia de los derechos que les corresponden y cuáles son las normas legales locales e internacionales en vigor.

En la búsqueda de explicaciones que justifiquen la persistencia de esta particular brecha digital, se estudió la obra de E. Rogers que sirve de marco teórico a esta tesis. También se examinaron las fuentes que el autor citó como inspiradoras de su trabajo sobre la difusión de innovaciones; estudios enfocados a grupos específicos de adultos mayores, y otros trabajos donde se describen soluciones para solucionar algunos problemas del adulto mayor cuando interactúa con la banca electrónica.

Para comprender los motivos que inciden en la elección del jubilado sobre cómo cobrar sus haberes y pagar cuentas, se programaron una serie de entrevistas personales a un grupo de jubilados y pensionados residentes en CABA y Conurbano Bonaerense. Las entrevistas se realizaron durante 2018/ 2019, y contribuyeron a entender las razones por las que optan por diferentes métodos de interacción con sus bancos.

Finalmente se sugieren perspectivas hacia el futuro, en cuanto a reducir la brecha que aún se observa, sin duda una de las muchas deudas pendientes de la sociedad argentina hacia sus adultos mayores.

Descripción del problema

La sociología ha analizado cómo reacciona el consumidor frente a los nuevos productos que se le ofrecen, o les intentan imponer en el mercado. Los primeros trabajos de G. Tarde (1907) y G. Simmel (1908) surgen a inicios del siglo XX. En la década de los '50, los sociólogos rurales B. Ryan y N. Gross (1959) publicaron un trabajo donde se presenta una primera segmentación de los consumidores en función del tiempo que les toma aceptar una innovación, basado en el estudio de dos pequeñas comunidades agrícolas en EE.UU. Finalmente será E. Rogers (2003) quien defina las principales categorías de adoptantes de una innovación, determinando que existe un grupo de consumidores a los que denomina “rezagados” porque se toman un largo periodo de tiempo antes de aceptar un nuevo producto.

Existen estudios orientados a grupos de edad más específicos también buscando comprender por qué los adultos de más edad prefieren manejar efectivo en vez de usar la banca electrónica.

Nuestra investigación toma información desde que se inicia el proceso de bancarización de los jubilados incluyendo estudios cuantitativos producidos hasta 2019.

Relevancia

El interés en ahondar sobre los motivos que podrían impedir el aumento de la inclusión del adulto mayor en la banca digital está directamente vinculado al hecho que en función del tiempo transcurrido, el progreso hacia una mayor inclusión se desarrolla con lentitud. Quien se jubilaba en 2011 con 65 años, era una persona que debía estar ya en contacto con la banca electrónica, pues desde 2001 las empresas y los empleadores estaban obligadas a pagar los sueldos mediante acreditación en una cuenta bancaria. Sin embargo, casi el 50% de quienes hoy tienen 75 años no usa el cajero automático o home banking y prefieren cobrar sus haberes por ventanilla en la sucursal del banco (Amadasi y Cicciari, 2019).

Las proyecciones demográficas para Argentina y la mayor parte del mundo señalan que el peso de la población de adultos mayores como porcentaje del total de la sociedad aumentará sin pausa hasta 2050. Paralelamente al crecimiento de la población de mayores, la velocidad de cambio de las tecnologías que usa la banca puede generar una ampliación en vez de un cierre de la brecha digital, si no se encuentra el modo de crear una banca “amigable” y un modo sencillo de explicar el uso de dichas tecnologías.

De allí que nos interesó acercarnos y conversar con un grupo de jubilados/ pensionados para comprender las razones por las que optan por los distintos modos de cobrar sus haberes previsionales y los eventuales problemas que enfrentan.

Justificación

La necesidad de trasladarse cada mes desde su domicilio hasta la sucursal bancaria para cobrar su jubilación/ pensión, unido al hecho que luego debe dirigirse hacia algún punto de pago para cancelar las cuentas de servicios públicos, hacer compras, etc., pone en riesgo la integridad física de los adultos mayores. No solo enfrentan el riesgo de robos sino también de contraer enfermedades, o directamente, en caso de no poder concurrir a la sucursal del banco, no acceder a los fondos y después tener que concurrir a una oficina del ANSES para solicitar que los haberes no cobrados sean transferidos otra vez al banco. Estos problemas se podrían reducir si el adulto mayor fuera capaz de cobrar en cualquier momento del mes y en cualquier cajero automático, en la medida que utiliza la tarjeta de débito que se le entrega. En el mismo cajero automático puede también pagar cuentas y acceder a su recibo de haberes. Si posee una computadora o Tablet, puede usar la aplicación de home banking y realizar pagos desde su casa, incluyendo compras y cuentas por servicios.

La elección del tema tuvo como disparador inicial el haber sido testigo en un banco público del problema de un adulto mayor que tenía bloqueada su tarjeta de débito. Al solicitar ayuda de un empleado del banco, la respuesta que obtuvo fue que como la clave era confidencial debía llamar a un número de teléfono para restablecerla, siguiendo las indicaciones que recibiría. El hombre intentó sin éxito explicar que casi no podía oír y, por lo tanto, no podía desbloquear la tarjeta de ese modo. Nadie en la sucursal pudo o quiso resolver su problema. A los pocos días, sin tener problemas auditivos, tuve que crear la clave para la tarjeta que usaría para cobrar los haberes de mi madre en mi condición de apoderada, y fue necesario llamar tres veces al número en cuestión, debido a la cantidad de información que se iba pidiendo durante un proceso de unos cinco pasos.

Esta experiencia personal, unida a los problemas que experimentaba mi madre hasta que dejó de concurrir personalmente a cobrar su jubilación (tenía 94 años) me impulsaron a investigar sobre el tema y tratar de comprender qué problemas enfrentan los adultos mayores al interactuar con la banca electrónica.

Al comenzar a leer material sobre la bancarización de los jubilados, me sorprendió la lectura de un informe publicado en 2014 por la Asociación Latinoamericana de Instituciones Financieras para el Desarrollo (ALIDE). Allí se consideraba una prueba piloto de bancarización de jubilados realizada en 2004 por el Banco de la Nación Argentina como un ejemplo exitoso de bancarización para otros países latinoamericanos. El operativo contempló la apertura de cuentas, entrega de tarjetas de débito, capacitación de los empleados que estarían involucrados en la prestación del servicio, impresión de alrededor de 1,8 millones de folletos instructivos, y la creación de un Call Center para atender consultas de los receptores de planes sociales. La diferencia entre la prueba realizada en 2004 y la bancarización obligatoria de 2011, posiblemente radique en la manera de comunicar el cambio en el pago de haberes, el proceso de capacitación de los empleados, y la preparación de instructivos para los futuros usuarios de las cuentas de ahorro. La institución comprendió que era necesario dar un soporte físico y no digital a quienes serían los futuros titulares de cajas de ahorro, habida cuenta que conformaban un grupo social que no se caracterizaba por pertenecer a quienes están a la cabeza de las innovaciones. A pesar del éxito del proyecto, la iniciativa no se replicó a nivel nacional en 2011/2012.

Si bien no estuve directamente involucrada con la operatoria de la banca minorista, habiendo trabajado en un banco por 38 años me generaba también la curiosidad sobre la existencia de posibles modos de facilitar la adaptación del adulto mayor al uso de la banca electrónica.

Estructura de la tesis

Con el propósito de comprender la estructura de la población de adultos mayores en Argentina, y sus principales características sociodemográficas, en tanto que estas puedan tener un impacto en la creación de barreras de acceso a las tecnologías bancarias, en el capítulo 1 se analizan las principales variables sociodemográficas, así como reivindicaciones pendientes de los adultos mayores, tanto en Argentina como en otras regiones del mundo.

Al indagar sobre la situación de los adultos mayores y la banca electrónica, resulta evidente que el problema no es exclusivo de Argentina: hay estudios que indican la existencia de situaciones y conductas similares, tanto en EE.UU. como la Unión Europea. En el capítulo 2 comparamos el uso de TICs en Argentina con la situación en la UE y EE.UU.

En la medida que pensamos que aún existe un problema para el adulto mayor, en el capítulo 3 se revisaron los derechos de los que deben gozar los adultos mayores, las normas legales locales e internacionales vigentes y en qué medida se aplican con la debida diligencia.

El marco teórico de la investigación desarrollado en el capítulo 4, recorre las teorías desarrolladas durante el siglo XX sobre la adopción de innovaciones y las diferentes actitudes de los consumidores. El trabajo tomado como base fue el de E. Rogers sobre Difusión de Innovaciones, analizando también estudios anteriores de G. Tarde, G. Simmel, y B. Ryan y N. Gross. Rogers es quien describe las diferentes categorías de consumidores en función del tiempo que demoran en adoptar una innovación, existiendo cerca de un 16% que se toman un largo tiempo, o no acepta la innovación, grupo al que denomina “rezagados”. Rogers explica las razones lógicas por las cuales algunos consumidores no aceptan incorporar en sus vidas ciertas innovaciones, quitando el matiz negativo a esta calificación. Nos preguntamos en qué medida algunos adultos mayores califican en esta categoría, por qué están allí y cuan posible será que en algún momento puedan usar la banca electrónica de un modo más generalizado.

El capítulo 5 presenta los resultados de las entrevistas realizadas a un grupo de jubilados y pensionados donde nos refirieron como cobran sus haberes previsionales, pagan las cuentas y que opinión tienen sobre los servicios que les brindan los bancos.

2. Planteamiento del problema

El problema investigado en esta tesis es el de los adultos mayores que continúan excluidos de la denominada banca digital o electrónica después de transcurridos casi diez años desde que el estado dispuso la acreditación de los haberes previsionales en instituciones financieras. En otros términos, estas personas aun concurren mensualmente a la sucursal del banco pagador para cobrar por ventanilla su jubilación o pensión, y por algún motivo no utilizan las tecnologías bancarias tales como los cajeros automáticos, tarjetas de débito o aplicaciones como el home banking.

En 2001 se bancarizaron los sueldos, cuando el estado declaró la obligatoriedad del pago de remuneraciones mediante su acreditación en una cuenta bancaria. Diez años más tarde la misma medida fue adoptada para el pago de las jubilaciones y pensiones. Ello significa que una persona que se jubilaba en el 2011 con 65 años, después de trabajar en la economía formal en relación de dependencia, monotributista o autónomo, debería tener 10 años de experiencia de

manejo de una caja de ahorro bancaria y el uso de la tarjeta de débito para acceder al cajero automático. Solo para quienes estaban jubilados en 2001, el pago de la jubilación en la caja de ahorros constituía una innovación en sus hábitos de cobro. Estamos hablando de personas que tenían 75 años en 2011, y no menos de 80 años en 2018.

Sin embargo, en 2018, de acuerdo con el último estudio realizado por ODSA, un 45% de quienes tenían 60 a 74 años y el 50% de quienes tenían 75 años o más, seguían cobrando sus haberes previsionales por ventanilla (Amadasi y Cicciari, 2019).

Frente a esta práctica, surge la pregunta si existirá alguna barrera o impedimento que mantiene vigente esta especial brecha digital que determina que estos adultos mayores emprendan un peregrinaje mensual para recibir los fondos que les permite cubrir sus necesidades básicas.

Siguiendo las prácticas habituales en materia de formulación del problema hemos desagregado esta pregunta general en varias preguntas específicas y que sirvieron para armar el esqueleto de nuestro trabajo. Ellas son: ¿cuál es el perfil sociodemográfico de la población de adultos mayores en Argentina?, ¿cuán satisfechas están sus necesidades básicas?, ¿qué derechos se les reconoce en tanto adultos mayores, además del cobro de un haber previsional?, ¿son usuarios de algún tipo de tecnología de información y comunicación, tales como mails, redes sociales o búsquedas en internet?, ¿tienen acceso a teléfonos inteligentes, tablets o computadoras para utilizar esas tecnologías?, la brecha digital en lo financiero ¿es un problema más bien argentino o se trata de una dificultad global?, ¿hay desarrollos teóricos propios de las Ciencias Sociales que permitan guiar estudios sobre la reacción de los consumidores ante la introducción de nuevos productos en general y de innovaciones tecnológicas en particular? ¿y sobre la resistencia de los mayores respecto de la banca electrónica?, ¿cuáles las modalidades preferidas por los adultos mayores para el cobro mensual de su haber jubilatorio y cuáles sus razones?

Objetivo general

El objetivo de esta investigación es analizar la posible existencia de una brecha digital financiera en los adultos mayores y comprender por qué motivos no están incluidos en la banca electrónica, de modo que puedan hacer sus operaciones bancarias con mayor comodidad y seguridad.

Objetivos específicos

A fin de conocer las razones por las cuales casi la mitad de los jubilados y pensionados de 60 años o más aun no usan las tecnologías bancarias disponibles, resulta apropiado investigar el perfil sociodemográfico de esta población, como nivel de educación, tipo de hogar, nivel socioeconómico y lugar de residencia. Analizar si sus principales necesidades están satisfechas y averiguar en qué medida conocen los derechos que los asisten, además del cobro de un haber mensual.

También debemos saber que tecnologías de información y comunicación están disponibles en el país, y para este grupo particular, en qué medida las utilizan; las posibilidades de acceder a conexiones de internet, computadoras, teléfonos inteligentes o tablets para poder usar dichas tecnologías.

Es conveniente dar al problema planteado una perspectiva global, en el sentido de cómo se ubica Argentina respecto a los temas planteados anteriormente versus otras regiones o países como la Unión Europea, Estados Unidos o América Latina. Investigar si estamos frente a un problema local o de carácter global.

En caso de tratarse de un problema no estrictamente local, el próximo paso es buscar teorías que expliquen por qué ocurren fenómenos como el aquí planteado. Por qué no toda la población usa los productos que se les ofrecen y algunos demoran años en aceptarlos.

Se entrevista a un grupo de adultos mayores para conocer los motivos que los llevan a optar por un modo específico de cobro, escuchar sus razones, preferencias, opiniones sobre los servicios que reciben y que cambios consideran debieran ocurrir.

Intentaremos comprender en qué medida el adulto mayor enfrenta dificultades al relacionarse con la banca electrónica, concebida con un criterio global que incluye desde el uso de la tarjeta de débito, el cajero automático hasta las aplicaciones diseñadas por los bancos para operar las cuentas desde una computadora o teléfono celular (de aquí en más denominado home banking). Si bien el estado ha dado pasos tendientes a que los pagos de jubilaciones y pensiones se canalicen por las entidades financieras, diversas publicaciones disponibles desde 2012 dan cuenta que el proceso no está concluido y aun en 2020 muchos adultos mayores se mantienen alejados de las tecnologías bancarias. Para algunos adultos mayores la jubilación y la apertura

de su cuenta previsional, con el agregado de una tarjeta de débito para operar con el cajero automático, constituyó una innovación: o bien se trataba de personas que, por su edad, durante su vida laboral activa cobraban el sueldo en efectivo, o personas que nunca trabajaron (amas de casa pensionadas) o lo hicieron en el sector informal de la economía. Cualquiera sea el motivo, no resulta claro si después del tiempo transcurrido aún existe alguna clase de barrera que impida a los adultos mayores, especialmente a quienes superan los 75 años acceder con facilidad a las tecnologías bancarias.

En un breve repaso de la historia de las “bancarizaciones”, se observa que partir de 1997 las empresas de mayor tamaño comenzaron a pagar los sueldos mediante su acreditación en cuenta bancaria, hasta que por resolución No. 360 de fecha 11 julio de 2001, el ex Ministerio de Trabajo, Empleo y Formación de Recursos Humanos extendió dicha obligatoriedad para todas las empresas (INFOLEG, 2001).

Alrededor de 10 años más tarde, el estado implementó la bancarización de los adultos mayores mediante la sanción de la ley 26.704 en octubre 2011, por la cual se dispuso la acreditación en instituciones financieras de los haberes o prestaciones de la seguridad social del Sistema Integrado Previsional Argentino (SIPA), de las pensiones no contributivas, las prestaciones dinerarias por incapacidad derivadas de la Ley de Riesgos del Trabajo y los beneficios correspondientes a planes de ayuda social (INFOLEG, 2012). La ley fue reglamentada mediante la Comunicación “A” 5231 del Banco Central de la República Argentina, publicada en octubre del mismo año.

Pese al tiempo transcurrido entre la bancarización de los sueldos y las jubilaciones, en 2012 la Encuesta sobre la Calidad de Vida de los Adultos Mayores -ENCaViAM- (INDEC, 2012) daba cuenta que un 64% de los adultos de 60 años y más no usaban el cajero automático, proporción que crecía a casi el 82% de quienes tenían 75 años y más. Hacia 2018 se observó una mejora, de acuerdo con el estudio realizado por ODSA: el grupo que no usaba el cajero automático se había reducido al 45% de quienes tenían 60 a 74 años y al 50% de quienes tenían 75 años o más (Amadasi y Cicciari, 2019).

Esta situación guarda un paralelo con el acceso a TIC: mientras que casi el 82% de los sub-60¹ accede a internet, solo el 41% de quienes tienen 60 años o más lo hace, y esta cifra se

¹ La expresión es de E. Amadasi.

reduce al 27% de quienes tienen 75 años o más. (Amadasi y Cicciari, 2019). Si bien desarrollaremos el tema más adelante, esto es un ejemplo claro de la vigencia de la brecha digital.

Ante la evidencia que la población de adultos mayores crece de manera rápida mientras que las tecnologías avanzan a una velocidad aún mayor, hay motivos de preocupación con miras al futuro. Las nuevas tecnologías dan la posibilidad de manejar las cuentas y finanzas sin salir del hogar, dando mayor confort y seguridad al adulto mayor. Si después de casi 10 años, existen mayores que aún se desplazan desde su hogar hasta un banco y luego a puntos de pago de cuentas, interesa preguntar cómo prefieren cobrar sus haberes los adultos mayores y qué problemas enfrentan al relacionarse con su banco. El derecho al gozar de bienestar una vez alcanzada la jubilación es un tema tratado tanto por la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible como en la Carta de San José de Costa Rica sobre los derechos de las personas mayores de América Latina y el Caribe. En el ámbito de los derechos de los mayores, y directamente vinculado a la relación entre adultos mayores y banca electrónica se destaca la falta de programas de alfabetización digital, tal como señala Dabove (2020).

Con el propósito de tener como marco general la estructura de la población de adultos mayores en Argentina y sus principales características sociodemográficas, en tanto éstas pueden agravar las barreras de acceso a las tecnologías bancarias, en el capítulo 1 revisamos las principales variables sociodemográficas, así como reivindicaciones pendientes de los adultos mayores, tanto en Argentina como en otras regiones del mundo.

Al indagar sobre la situación de los adultos mayores respecto de la banca electrónica resulta evidente que el problema no es exclusivo de Argentina: hay estudios que indican la existencia de situaciones y conductas similares, tanto en EE. UU como en la Unión Europea. En el capítulo 2 revisamos el uso de TICs en Argentina en comparación con lo estudiado en la UE y EE.UU.

A fin de iluminar mejor los procesos de innovación tecnológica se revisan en el capítulo 4 algunas de las teorías desarrolladas durante el siglo XX sobre la adopción de innovaciones y las diferentes actitudes de los consumidores. El trabajo tomado como base fue el de E. Rogers sobre difusión de innovaciones (Rogers, 2003), analizando también estudios anteriores de G. Tarde (1907), G. Simmel (1908), y B. Ryan y N. Gross (1950). Rogers es quien describe las diferentes categorías de consumidores en función del tiempo que demoran en adoptar una

innovación, existiendo cerca de un 16% que toman un largo tiempo, o no acepta la innovación, grupo al que denomina “rezagados”. Rogers explica las razones lógicas por las cuales algunos consumidores no aceptan incorporar en sus vidas ciertas innovaciones, quitando el matiz negativo a esta calificación. Nos preguntamos en qué medida algunos adultos mayores califican en esta categoría, por qué están allí y cuan posible será que avancen a una categoría diferente.

3. Estrategia metodológica

En esta investigación se sigue el enfoque cuanti-cualitativo, también denominado método mixto (MM) (R. Hernández Sampieri et al., 2014), donde se integran datos, documentos y métodos cualitativos. La aproximación cuantitativa nos ayuda a conocer la población bajo estudio, características sociodemográficas generales, condiciones de vida de los adultos mayores, la brecha educacional, etc. También es necesario revisar la información disponible respecto a la disposición de los mayores a usar medios electrónicos de pagos, posibilidad de usar tecnologías de información y comunicación, etc. No menos importante es conocer el estado de los derechos de los mayores en el país y el mundo y qué esperan las organizaciones regionales y mundiales se alcance hacia el 2030.

La ventaja del uso de estos métodos mixtos de investigación está claramente resumida por Hernández Sampieri:

“La investigación mixta se utiliza y ha avanzado debido a que los fenómenos y problemas que enfrentan actualmente las ciencias son tan complejos y diversos que el uso de un enfoque único, tanto cuantitativo como cualitativo, es insuficiente para lidiar con esta complejidad.

El enfoque mixto, entre otros aspectos, logra una perspectiva más amplia y profunda del fenómeno, ayuda a formular el planteamiento del problema con mayor claridad, produce datos más “ricos” y variados, potencia la creatividad teórica, apoya con mayor solidez las inferencias científicas y permite una mejor “exploración y explotación” de los datos.” (pág. 580)

Sobre la recopilación de datos secundarios

En la búsqueda de antecedentes del problema de investigación recurrimos a explorar fuentes de datos secundarios que proveyeran información sobre la población de adultos mayores en Argentina y el resto del mundo.

Para el capítulo 1 sobre aspectos sociodemográficos y reivindicaciones pendientes de los adultos mayores, recurrimos al Barómetro de la Deuda Social con las Personas Mayores (ODSA/UCA-Fundación Navarro Viola), la página oficial del INDEC, la página de Gerontovida, el Boletín Estadístico 2018 del Ministerio de Salud y Acción Social, y el trabajo de J. Oddone (2018) a partir de la Encuesta Nacional sobre la Estructura Social.

A fin de poder hacer una comparación con otras regiones, se accedió a las publicaciones de datos de *United Nations: World Population Prospects 2018 y 2019*, *Living Arrangements of Older Persons 2018 y 2019*, y *Profiles of Aging 2019*. También se tomó información de la CEPAL y la Organización Mundial de la Salud.

Al analizar en el capítulo 2 el tema de tecnologías de información y comunicación, la búsqueda de datos se centró en los sitios oficiales del INDEC, Banco Central de la República Argentina, ODSA (Barómetro de la Deuda con la Personas Mayores), y KPMG. Las fuentes donde se buscó información regional incluyeron los sitios oficiales de la OECD, World Bank Group, Federal Reserve Board of Governors, Linkage, United Nations-Population Division, Unión Democrática de Pensionistas y Jubilados de España, y Bank4 Elder.

Respecto al capítulo 3 sobre derechos de los adultos mayores, no hay datos cuantitativos, sino que se accedió a las diferentes normas y proyectos locales e internacionales, publicados en las páginas oficiales de Naciones Unidas, Organización Internacional del Trabajo, y CELADE/ CEPAL. Localmente, accedimos al sitio del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Secretaría del H. Senado de la Nación Argentina y el Sistema argentino de Información Jurídica (Infojus), así como a las publicaciones de Isolina Dabove, una referente argentina muy reconocida en el campo de los adultos mayores.

En el desarrollo del capítulo 4, sobre difusión de innovaciones, los datos sobre difusión de internet se obtuvieron de la página de Morgan Stanley Research, y Our World in Data Org.

En este punto no se intenta hacer un inventario exhaustivo de cada publicación, sino que el detalle de cada una se incluye en el capítulo correspondiente.

Sobre el estado del arte

Adicionalmente a los trabajos consultados para la construcción del marco teórico y que constituyen la teoría que se propone aplicar en esta investigación, se buscó documentación específica sobre algunos temas, utilizando para ello, tanto los sitios oficiales antes mencionados

que incluyen además de datos trabajos e investigaciones, como los buscadores Google Académico y Scribd, donde se publican los vínculos que permiten acceder a dichos estudios. En cada capítulo se mencionen los estudios y documentos específicos orientados a tratar temas puntuales que se vinculan al problema de investigación.

Sobre la construcción de la muestra

En términos de dimensiones del estudio, puesto que se busca conocer el comportamiento de los adultos mayores que perciben jubilaciones y pensiones, no basta con observar las filas de jubilados en la puerta de los bancos, sino que nos interesa comprender lo que motiva esta conducta.

El enfoque cualitativo pone el énfasis en la dimensión cultural de la realidad social que se analiza, “se busca obtener las perspectivas y puntos de vista de los participantes” (Hernández Sampieri, pág. 18).

La unidad de análisis es el/la jubilado/pensionado, quien en definitiva opta por el modo en que realiza sus transacciones bancarias y pagos.

En la medida que el objetivo de las entrevistas fue conocer los factores que determinan los hábitos de cobro de haberes, pago de cuentas, compras y uso de tecnologías de información y comunicación, se optó por organizar reuniones individuales asegurando a cada persona la confidencialidad de su identidad, evitando preguntar el monto de haber que percibe, banco donde cobra, o su apellido. Al iniciar la conversación se explicó el propósito de la investigación que se estaba realizando y la importancia de comprender como decide cada jubilado o pensionado al momento de cobrar haberes y hacer pagos.

Tomando en cuenta que el número de posibles entrevistados con quienes existía una relación directa era reducido, se optó por agregar a este grupo participantes adicionales, siguiendo el modelo de muestreo “en cadena o por redes”, también denominado “bola de nieve”, tal como lo define R. Hernández Sampieri:

“En este caso, se identifican participantes clave y se agregan a la muestra, se les pregunta si conocen a otras personas que puedan proporcionar más datos o ampliar la información (Morgan, 2008), y una vez contactados, los incluimos también.” (pág. 388).

Siguiendo este criterio, a dos personas conocidas y algunos entrevistados se les pidió que nos refirieran a otros adultos mayores que no tuvieran inconvenientes en contestar las

preguntas programadas y compartir sus experiencias tanto con los servicios bancarios como las tecnologías de información y comunicación (TICs).

En algunos casos fue posible grabar la conversación, en tanto que en otros se tomaron notas de la conversación, según la predisposición del entrevistado.

La ventaja del sistema es que es más sencillo establecer una relación de confianza con el entrevistado, se llega a una persona que está dispuesta a cooperar y se parte de una relación de confianza, habida cuenta del sentimiento de inseguridad que muchas veces pone en actitud de alerta a los adultos mayores si se le interroga sobre temas monetarios. El objetivo fue alcanzar un grupo de alrededor de 30 a 40 adultos mayores, dentro del rango de edad de 60 años y más, pertenecientes a distintos niveles socioeconómicos y con diferentes grados de instrucción. Las entrevistas fueron individuales y semi estructuradas, utilizando una guía de preguntas y animando al entrevistado a manifestar sus ideas, decir lo que cree que debe cambiar y explicar qué problemas enfrenta al momento de cobrar su haber o hacer pagos. Oír sus experiencias ayuda a descubrir problemas quizás desconocidos al iniciar la investigación.

Los datos socio demográficos básicos requeridos a cada participante incluyeron:

- Género
- Rango de edad: 5 tramos de edad (60-69, 70-74, 75-79, 80-89 y 90 años y más)
- Estado civil al momento de la entrevista y al momento de la jubilación o pensión
- Domicilio actual y al momento de la jubilación. Se consideran tres jurisdicciones: CABA, Conurbano Bonaerense y Otros. En CABA se consignan el barrio y comuna. En Conurbano Bonaerense se consigna ciudad y partido. En la categoría Otros, provincia y ciudad
- Composición del hogar actual y al tiempo de su retiro laboral. Se consideraron tres tipos de hogar: unipersonal (aquellos que viven solos), multipersonales puros (quienes conviven exclusivamente con otros mayores de 60 años) y hogares multipersonales mixtos, donde conviven adultos mayores y personas menores a 60 años
- Nivel educativo: 3 grupos (hasta primaria completa, hasta secundaria incompleta y secundaria completa y más)

- Ultimo trabajo desempeñado. Durante la entrevista se buscó precisar si percibía sus ingresos en efectivo o mediante pago en una cuenta bancaria. La respuesta estaba vinculada a la edad del entrevistado (el pago en cuenta bancaria se implementó relativamente tarde en Argentina) y su inserción en la economía formal o informal (el trabajador informal cobra en efectivo)
- Trabajo actual, en caso de que continúe ejerciendo una ocupación. También se buscó obtener la información sobre cómo percibe sus haberes.
- Nivel socioeconómico. No fue consultado a la persona entrevistada, sino que se determinó a partir de los datos sobre la última ocupación desempeñada, nivel de estudios y tipo de vivienda, siguiendo el criterio que se detalla en el punto siguiente.

Definición del NSE del entrevistado

A fin de determinar el nivel socioeconómico del entrevistado, contamos con la orientación de la Mg. María Rosa Cicciari (ODSA/UCA) y principal colaboradora de Amadasi durante sus años como coordinador del Barómetro de la Deuda Social con las Personas Mayores, quien nos proporcionó en noviembre 2018 una guía para poder clasificar a cada entrevistado. Una de sus recomendaciones fue que el NSE es una categoría que se vincula más estrechamente con la población económicamente activa que con la población pasiva, por lo que la recomendación recibida fue tomar como punto de partida la ocupación previa a jubilarse de cada entrevistado, tomando en cuenta también el nivel de educación alcanzado y las características de la vivienda que ocupa el entrevistado. Entendíamos que seguimos estas recomendaciones en la determinación final del NSE de cada entrevistado.

Inicialmente, la información recibida detallaba las siguientes categorías ocupacionales, asociándolas al NSE que se indica para cada una de ellas:

- i) Trabajador no calificado (excluido servicio doméstico): changarín, peón, jornalero, cuidador, mozo, limpieza, maestranza, cadete, aprendiz, vendedor ambulante, cartonero. Nivel socioeconómico Muy Bajo.
- ii) Trabajador del servicio doméstico: empleada doméstica, niñera, lavandera, planchadora, jardinero. Nivel socioeconómico Bajo.
- iii) Cuenta propia calificado (todos los oficios). Nivel socioeconómico Medio Bajo.

- iv) Asalariado calificado en la construcción, la industria o el transporte: operario fabril, tornero, soldador, costurera, maquinista, conductor, chofer, motoquero. Nivel socioeconómico Medio Bajo.
- v) Asalariado calificado en la administración, ventas y servicios: empleado administrativo, empleado de comercio, asistente contable, cajero, cocinero, vigilante, suboficial de policía y FFAA. Nivel socioeconómico Medio Bajo.
- vi) Técnicos y cuadros similares: enfermero, docente no universitario, profesor particular, jefe de sección, supervisor, técnico en electrónica, gestor, viajante, oficial de policía y FFAA. Nivel socioeconómico Medio Alto.
- vii) Patrón con menos de 6 ocupados: comerciante minorista y mayorista. propietario de pequeñas industrias y/o empresas de servicios. pequeño productor agropecuario.
- viii) Profesional: todas las profesiones. Consultor, Profesor universitario. Nivel socioeconómico Medio Alto.
- ix) Propietario de empresas grandes y medianas: director, gerente de empresas grandes y medianas, directivo de organismos públicos y sociales, funcionario público superior, juez. Nivel socioeconómico Medio Alto.

En abril 2021 al recibir los comentarios de la Mg. María Rosa Cicciari, en su calidad de jurado, se nos señala que la categoría de servicio domestico esta asociada al Nivel socioeconómico Muy Bajo. En esta revisión, los tres casos fueron recategorizados y se han corregido los gráficos y estadísticas para reflejar este cambio. En NSE Bajo quedan algunos casos resultantes de reducir el NSE en virtud de los datos sobre educación o vivienda, obtenidos en las entrevistas.

Los indicadores básicos se volcaron en una ficha individual diagramada como sigue. El uso de las fichas facilitó acceder a la información sociodemográfica de los entrevistados de manera ágil al momento de construir una síntesis estadística de su perfil.

ENTREVISTADO/A :		FECHA ENTREVISTA					
SEXO	HOMBRE	MUJER					
DOMICILIO	CABA		CONURBANO		OTRO		
Hasta jubilación	BARRIO	COMUNA	CIUDAD	PARTIDO	CIUDAD	PCIA	
Desde jubilación							
RANGO DE EDAD	60-69	70-74	75-79	80-89	90+		
TIPO DE HOGAR	PARENTESCO						
ACTUAL	MADRE/PADRE	HNOS.	CONYUGUE	HIJOS	NUERA	NIETOS	OTROS
SOLO							
CON MAYORES							
CON SUB 60							
ENTRE 55 Y 60	MADRE/PADRE	HNOS.	CONYUGUE	HIJOS	NUERA	NIETOS	OTROS
SOLO							
CON MAYORES							
CON SUB 60							
OCUPACION : CUENTA PROPIA, SERVICIOS (RAMA) ASALARIADO, PATRON,				OCUPACION HASTA 60/65			
	TRABAJA ACTUALMENTE?						
	SI		NO				
ACTUAL					OCUPACION ACTUAL		
JUBILADO							
PENSIONADO							
HASTA LOS 60 AÑOS							
EDUCACIÓN ALCANZADA				NSE			
PRIMARIA INCOMPLETA				Medio Alto	Medio Bajo	Bajo	
PRIMARIA COMPLETA							
SECUNDARIA INCOMPLETA							
SECUNDARIA COMPLETA Y MAS							

Se realizaron 37 entrevistas en CABA y Conurbano Bonaerense, durante el último cuatrimestre de 2018 y en el primer trimestre de 2020. En algunos casos fue posible grabar la conversación, en otros casos tomaron notas, según la predisposición del entrevistado.

La proporción de entrevistados “referidos” sobre relaciones directas fue de 2:1, tal como se observa en Tabla 1:

Tabla 1: Composición de la muestra según el método de muestreo

RELACIONES DIRECTAS	DOMICILIO	REFERIDOS	DOMICILIO
Rosa T	Conurbano Bonaerense	Bernie	Conurbano Bonaerense
		Mabel VL	Conurbano Bonaerense
		Rosa	CABA
		Elba	Conurbano Bonaerense
		Patricia VL	Conurbano Bonaerense
		Alicia VL	Conurbano Bonaerense
		Gladys H	CABA
		Gladys	CABA
		Mabel	CABA
		Olga	CABA
		Lujan	CABA
		Alicia SC	CABA
		Susana M	Conurbano Bonaerense
		Olga V	Conurbano Bonaerense
		Susana T	Conurbano Bonaerense
		Lidia	Conurbano Bonaerense
Raul	Conurbano Bonaerense		
Don Carlos	CABA		
Monica	Conurbano Bonaerense		
Perla	CABA	Andres	Conurbano Bonaerense
Juan	CABA	Isabel	Conurbano Bonaerense
Eduardo	CABA	Manuel	CABA
Alejandro	Conurbano Bonaerense	Perla B.	CABA
Nancy	Conurbano Bonaerense		
Marcelo	Conurbano Bonaerense		
Dante	CABA		
Carlos C	CABA		
Carlos B	CABA		
Lydia	CABA	Bambo	Conurbano Bonaerense
Eduardo B.	CABA		Conurbano Bonaerense
Elida	CABA		Conurbano Bonaerense

Sobre el análisis de las respuestas obtenidas

Una vez concluidas las entrevistas, la población bajo estudio fue dividida en tres grupos:

- a) Quienes concurren a la sucursal bancaria para cobrar sus haberes por ventanilla.
- b) Quienes cobran sus haberes utilizando el cajero automático, en la sucursal donde les abrieron la cuenta o cualquier otro cajero disponible.
- c) Quienes utilizan la aplicación de home banking del banco donde perciben los haberes, accediendo a través de una computadora, Tablet o smartphone. Quienes están en este grupo usan el cajero automático cuando necesitan dinero efectivo y también concurren a la sucursal para retirar dinero, dependiendo del monto en

cuestión. Se distingue de los dos primeros grupos en que a partir de la aplicación de home banking efectúan pagos de sus cuentas, compras online, etc.

La investigación no intenta generar una teoría a partir de los resultados obtenidos y tampoco generalizar a nivel nacional las respuestas obtenidas de los entrevistados en AMBA, sino constatar en qué medida son aún aplicables los conceptos definidos por Rogers sobre las categorías de adoptantes de innovaciones y las razones que determinan la pertenencia a cada una de ellas. Con este objetivo, los criterios de codificación y categorización desarrollados por la Teoría Fundada en Datos resultan los más apropiados para analizar los resultados. Siguiendo a K. Charmaz (2014), se analizó cada respuesta obtenida para extraer de ellas las razones del entrevistado a actuar en un determinado sentido. La recomendación de Charmaz es realizar una codificación “línea por línea” de cada respuesta asignando un código inicial, y luego agrupar los códigos en categorías que permitirían delinear una teoría o explicación del tema que se estudia.

Para cada uno de los segmentos de la muestra se agruparon las respuestas en diferentes categorías que explican la preferencia del adulto mayor por un método de cobro de haberes y pago de cuentas.

La codificación y categorización de las respuestas resulta muy útil para encontrar conceptos o significados que inicialmente no son evidentes a partir de las respuestas, así como valorizar las opiniones, emociones y actitudes de los participantes.

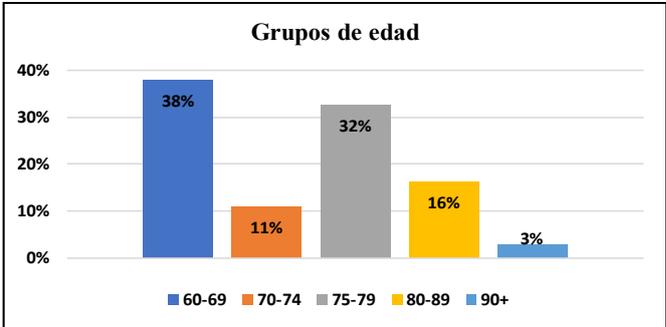
Aun cuando estamos frente a un estudio cualitativo realizado sobre una muestra pequeña, resulta interesante observar algunos datos del perfil sociodemográfico del grupo entrevistado.

Si bien el análisis es cualitativo, la composición resultante de la muestra exhibe algunos perfiles interesantes. Está compuesta en casi dos tercios de mujeres y el grupo habita en partes iguales en CABA y Conurbano Bonaerense.

Como muestran los gráficos 1 y 2, cerca de la mitad de los entrevistados tiene menos de 74 años, aun cuando el grupo de 75 a 79 años ocupa el segundo lugar en términos de frecuencias. También cerca de la mitad del grupo vive solo, y algo más de un tercio en compañía exclusivamente de otra persona también mayor. No se nos escapa que respecto de la última

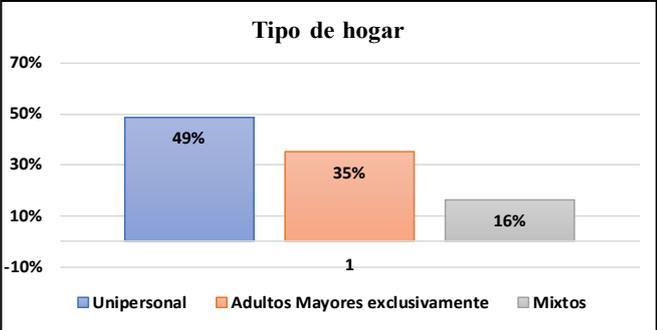
información censal disponible (E. Amadasi, 2014) nuestra muestra sobre-representa a los que viven solos y sub-representa a los que conviven con sub-60.

Gráfico 1: Grupos de edad de los entrevistados



Fuente: Elaboración a partir de los datos muestrales

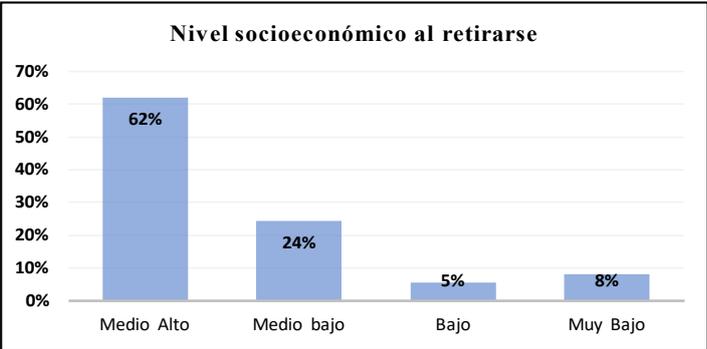
Gráfico 2: Tipo de hogar de los entrevistados



Fuente: Elaboración a partir de los datos muestrales

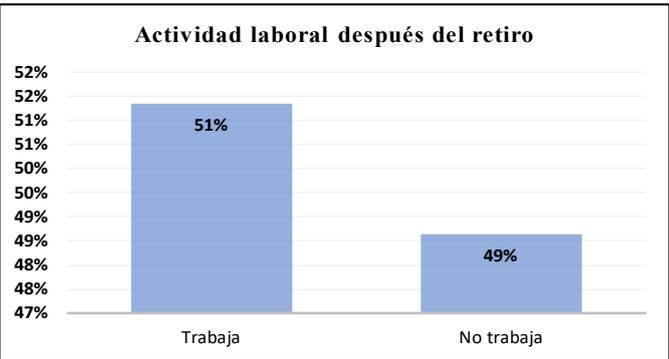
Quienes pertenecieron al NSE Medio alto al momento de retirarse, tienen un peso significativo aun cuando coexiste con el hecho que la mitad del grupo sigue trabajando después de haberse retirado, como se observa en los gráficos 3 y 4.

Gráfico 3: Nivel socioeconómico del entrevistado



Fuente: Elaboración a partir de los datos muestrales

Gráfico 4: Actividad laboral entrevistado



Fuente: Elaboración a partir de los datos muestrales

CAPITULO 1: ASPECTOS SOCIODEMOGRÁFICOS Y REIVINDICACIONES PENDIENTES DE LOS ADULTOS MAYORES

1.1 Envejecimiento global y la situación de Argentina en el mundo

La convención internacional de Naciones Unidas define como “población de personas mayores, a quienes tienen 60 años o más. Una población se considera envejecida cuando posee más del 7% de personas mayores de 60 años” (ODSA, 2017).

Siguiendo este criterio, el mundo comenzó a envejecer a mediados del siglo XX. La pregunta que formulamos es cuándo ocurrió, en qué medida es una situación generalizada, y como se ubica Argentina en relación con el resto del mundo.

Dentro del contexto de los Objetivos de Desarrollo Sostenible para 2030, las Naciones Unidas publicó en 2019 una revisión de las estimaciones de población para el mundo, por región geográfica y por país. Los *World Population Prospects 2019* (UN, 2019) incluyen series de datos y estimaciones que, partiendo de 1950, llegan hasta el 2100. Aquí utilizaremos algunos de los datos allí incluidos, para tener un marco de referencia sobre la composición etaria y por género de la población mundial, y las perspectivas en el corto y mediano plazo.

Naciones Unidas organiza a la población en los siguientes grupos etarios: niños (0-14 años), adultos jóvenes (15 a 24 años), adultos en edad de trabajar (15 a 59 años), adultos mayores (60 años y más) y los más ancianos (80 años y más) (Naciones Unidas, 2005).

Si observamos el Cuadro 1, resulta claro que ya en 1950, el mundo tenía una población envejecida, rayando el 8% del total de habitantes. Las regiones más envejecidas coinciden con las que incluían países económicamente más desarrollados, como Europa, América del Norte y Oceanía (debido a la influencia preponderante de Australia y Nueva Zelanda). Las regiones más jóvenes eran África, Asia y Latinoamérica. Argentina y Uruguay, con poblaciones de 60 años y más de 7% y 11,8% del total de habitantes, presentaban un perfil más similar al promedio mundial, y en el caso de Uruguay semejante al nivel de las regiones desarrolladas. En el periodo transcurrido entre 1950 y 2015, el envejecimiento global se ha profundizado, quedando como región joven solamente África, y casi duplicándose el porcentaje de adultos mayores en las áreas más desarrolladas como Europa y América del Norte.

La estimación para 2020 confirma la tendencia y resulta interesante ver el rápido envejecimiento que ocurre en la región latinoamericana, que de exhibir un 41% de niños y adolescentes en 1950 (similar al 41,4% de África) cae a 25,6% en 2015 (África se mantiene por encima del 41%). Argentina tenía un grupo etario 0-14 años de solo 31% en 1950, inferior al promedio de Latinoamérica, para luego situarse en un nivel similar al promedio regional con 25% en 2015.

Cuadro 1: Proporción de población con 60 y 80 años o más. Por región

Porcentajes sobre total población	60+				80+			
	1950	2015	2020	2050	1950	2015	2020	2050
Mundo	8,0	12,2	13,5	21,4	0,6	1,7	1,9	4,4
África	5,3	5,2	5,5	8,7	0,3	0,4	0,4	0,8
Asia	6,2	11,5	13,0	24,4	0,4	1,3	1,5	4,8
Europa	11,8	23,8	25,6	35,0	1,0	4,7	5,3	10,1
Norteamérica	12,3	20,7	23,1	28,5	1,1	3,8	4,0	8,7
Oceanía	11,0	16,2	17,5	23,1	1,0	2,9	3,0	6,0
Latinoamérica	5,6	11,3	13,0	24,9	0,4	1,6	1,9	5,4
Argentina	7,0	14,9	15,5	22,8	0,5	2,5	2,6	4,6

Fuente: Elaboración propia sobre estadísticas de United Nations, Department of Economic and Social Affairs, Population Division (2019). World Population Prospects 2019. Online Edition

Aún más significativo ha sido el crecimiento de la población más anciana (80 años y más): en 1950 los mayores de 60 años sumaban 202 millones de personas en tanto el grupo de 80 años o más solo llegaba a 14 millones en el mundo. En 2015, este último grupo sumaba 123 millones de personas (un crecimiento del 761%, frente al 346% correspondiente a adultos mayores). En el caso de Argentina, el porcentaje de población más anciana supera el promedio mundial para 2015 y lo estimado en 2020, con alrededor del 2,5% del total de su población estimada en 43 y 46 millones de habitantes, respectivamente.

Hacia 2050, la proyección de población más anciana como mínimo duplica los niveles estimados para 2015/2020, tanto a nivel global como por región. Europa y América del Norte continúan como regiones más envejecidas, pero también ocurre un rápido envejecimiento en las regiones originalmente jóvenes en 1950 (África y Latinoamérica). El envejecimiento en Argentina superará el promedio mundial.

Indicadores adicionales que confirman el envejecimiento poblacional incluyen la evolución de la esperanza de vida al nacer, así como también la esperanza de vida a partir de

los 65 y 80 años, comparados con los estándares mundiales en 1950, así como la mediana de edad (aquella edad que divide la población de un país o región en dos grupos del mismo tamaño).

En el caso de la esperanza de vida al nacer, un impacto importante en el aumento de años se origina en la disminución de la mortalidad infantil. En el quinquenio 1950/55, la mortalidad infantil alcanzaba el 14% (140 muertes sobre 1.000 nacimientos) a nivel mundial; en el período 2010/15 ya se había reducido a 3,4% y se estima se reduzca aún más para el quinquenio 2015/20 a 2,9%. África, el continente con más elevada mortalidad infantil, redujo sus tasas para los mismos períodos de 18 % a 5,6% y se estima baje a 4,7 hacia 2020. La tasa más baja de mortalidad infantil en los '50 se observaba en América del Norte: solo 3,1% y desde el 2010/15 se ha estabilizado en 0,6%. Europa demuestra una reducción desde 7,2% en 1950/55 a 0,5% en 2010/15, en tanto que Latinoamérica mejoró de 12,6% a 1,7% en 2010/15. Argentina presenta indicadores similares a Oceanía: bajó del 6,4% al 1,2% (Oceanía 2%) en 2010/15 y se espera llegue a 1% (Oceanía 1,8% hacia 2020). Las mejores condiciones de salud una vez superada la infancia también contribuyen a la mayor expectativa de vida.

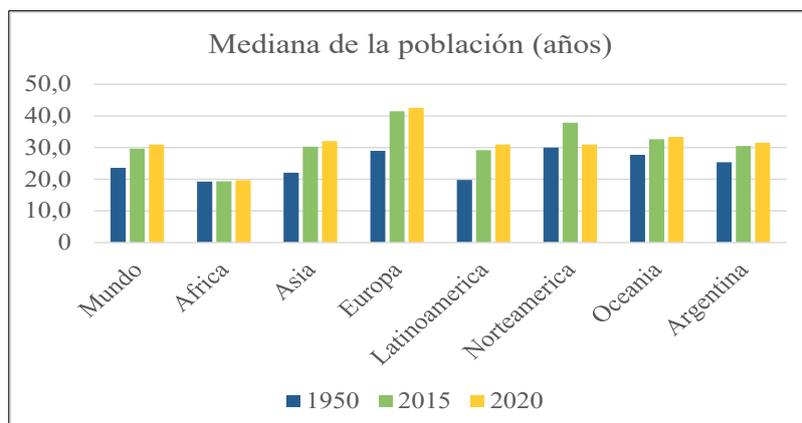
La mayor esperanza de vida a partir de los 60 u 80 años, se debe en cambio a mejores condiciones de salud de la población.

Cuadro 2: Esperanza de vida por región

Región	Al nacer		A los 60 años		A los 80 años	
	1950/55	2015/20	1950/55	2015/20	1950/55	2015/20
Mundo	47,0	72,2	14,1	20,7	5,2	8,2
África	37,5	62,3	13,0	16,9	4,3	5,9
Asia	42,3	73,3	12,1	20,1	4,5	7,7
Europa	63,7	78,3	16,8	22,6	5,7	8,9
Latinoamérica & Caribe	51,4	75,2	15,1	22,0	5,4	9,1
América del Norte	68,7	79,2	17,5	23,8	6,6	9,7
Oceanía	59,1	78,4	15,2	24,1	5,6	9,6
Argentina	62,6	76,5	16,3	21,3	6,1	8,3

Fuente: United Nations, Department of Economic and Social Affairs, Population Division (2019). World Population Prospects 2019. Online Edition

Gráfico 5: Mediana de edad de la población. Por región



Fuente: United Nations, Department of Economic and Social Affairs, Population Division (2019). World Population Prospects 2019, Online Edition.

La mediana de edad es una medida de la juventud de la población, y, como se observa en el Gráfico 5, en 1950 África y Latinoamérica eran las regiones más jóvenes del mundo, con medianas de edad inferiores a los 20 años. Argentina, con una edad de 25,4 años está más cerca de los indicadores de Europa, América del Norte y Oceanía, superando al promedio mundial.

En términos demográficos, algunos hechos que destaca la revisión 2019 de los *World Population Prospects*, incluyen:

1) La población mundial continuará creciendo, desde los 2.536 millones de 1950 hasta casi 7.800 millones en 2020 y alrededor de 10.100 millones en 2050. La tasa de crecimiento es cada vez menor y se estima que la población total se estabilice o aun disminuya hacia 2100.

2) El motivo principal de la reducción en la tasa de expansión de la población es la baja en la tasa de fertilidad, que en algunas regiones (aquellas con un nivel económico más desarrollado como Europa y Norteamérica) cae por debajo de la tasa de reposición (2,1 hijos por mujer). Actualmente, la mitad de la población mundial habita en países donde la fertilidad ya se encuentra por debajo del nivel de reposición. Los indicadores muestran las tasas más bajas en los países con mayor desarrollo económico, en tanto que, en algunas regiones del continente africano, la tasa de fertilidad aún está en 4,6 hijos nacidos vivos por mujer.

En 1950, Latinoamérica era considerada una población joven, exhibiendo tasas de fertilidad más elevadas que el promedio mundial. En ese contexto, contrasta la situación de

Argentina que presentaba índices y cifras más cercanas a regiones económicamente desarrolladas.

3) Al analizar la composición por grupos etarios, se remarca que

“Por primera vez en la historia, en 2018 las personas de más de 65 años, a nivel global, superaron al grupo constituido por niños menores de 5 años. Las proyecciones indican que hacia 2050, el grupo de 65 años y más duplicará al de niños de 0-4 años, en tanto que los adultos mayores (65+) superarán al grupo conformado por los jóvenes de 15 a 24 años” (pág.1).

La evolución de Argentina no escapa a la tendencia mundial: ya en 2015 la población de 65 años y más superaba al grupo de 0-4 años (10,7% versus 8,6%), incluso para 2050 su proporción de población de adultos mayores sería superior al promedio.

Cuadro 3: Evolución de los grupos etarios en el periodo 1950-2050 según región

Sobre total población	0-14 (% sobre total)			60+ (% sobre total)		
	1950	2019	2050	1950	2019	2050
Mundo	34,3	25,6	21,1	8,0	16,5	21,4
África	41,4	40,6	32,0	5,3	5,5	8,7
Asia	36,4	23,7	17,8	6,6	12,7	24,4
Europa	26,3	16,1	14,6	11,8	25,3	35,0
Latinoamérica	40,5	24,2	17,1	5,6	12,6	24,9
América del Norte	27,1	18,3	16,3	12,3	22,6	28,5
Oceanía	30,1	23,7	20,2	11,1	17,2	23,1
Argentina	31,2	24,6	19,2	7,0	15,4	22,8

Fuente: Profiles of Ageing 2019. United Nations Department of Economic and Social Affairs, Population Division (POP/DB/PD/WPA/2019).

Obtenido de <https://population.un.org/ProfilesOfAgeing2019/index.html>

4) El envejecimiento poblacional pone un mayor peso económico en las finanzas de los países, en la medida que la tasa potencial de apoyo se reduce de manera rápida. Naciones Unidas mide el apoyo potencial como el cociente entre personas de 20 a 64 años comparado con quienes tienen más de 65 años; indicando como la población económicamente activa (teórica) debe sostener a los adultos mayores. Con la excepción de África, que continúa siendo una región relativamente joven, ya en el periodo 1950-2019, el apoyo potencial mermó en el resto del mundo de manera drástica, y pone un peso mayor en aquellas economías que no han alcanzado los niveles de desarrollo económico de Europa y América del Norte. Naciones Unidas ve en este problema un riesgo para la Agenda 2030 de Desarrollo Sustentable

En el Cuadro 4 se puede observar la evolución de los indicadores globales, regionales y de Argentina, cuyo índice de apoyo potencial decreció de manera más rápida que el promedio mundial, lo que implica una mayor carga económica para la población en edad de trabajar, aun

sin tomar en cuenta el sustento de los menores de 14 años que también recae sobre el grupo de 24-64 años.

Cuadro 4: Evolución del índice de apoyo potencial en el periodo 1950-2050 según región

Grupo 24-64 años/ 65+	1950	2019	2050
Mundo	10,1	6,3	3,5
África	14,0	13,1	9,2
Asia	12,3	7,0	3,2
Europa	7,2	3,2	1,9
Latinoamérica	13,1	6,7	3,1
América del Norte	7,1	3,6	2,4
Oceanía	7,6	4,5	3,1
Argentina	13,3	5,0	3,3

Fuente: Profiles of Ageing 2019. Fuente: Profiles of Ageing 2019. United Nations Department of Economic and Social Affairs, Population Division (POP/DB/PD/WPA/2019).
Obtenido de <https://population.un.org/ProfilesOfAgeing2019/index.html>

La disminución del índice de apoyo potencial pone un estrés adicional en las cuentas públicas, especialmente en lo que hace al costo de los gastos en salud y el pago de pensiones o jubilaciones. Este mayor costo cada vez recaerá sobre una menor proporción de población económicamente activa, y lleva a considerar soluciones como cambios en la edad de retiro y sistemas jubilatorios. Argentina desde hace no más de un par de años, permite que las personas opten por retirarse a los 70 años en vez del tope de 65 fijado desde el inicio del sistema previsional.

5) La feminización de la vejez no solo continua, sino que se acentúa, especialmente a partir de los 80 años, estando directamente relacionada con la mayor esperanza de vida de las mujeres, hecho que ocurre en todas las regiones, aunque en diferente medida, tal como se muestra en el Cuadro 5.

Cuadro 5: Evolución del índice de feminidad 1950-2015 según región

Tasa de feminidad	1950		2015	
	60+	80+	60+	80+
Mundo	122,3	157,0	117,7	164,1
Africa	119,8	137,9	119,4	150,8
Asia	114,0	154,5	110,4	150,8
Europa	143,4	176,2	137,9	197,2
Latinoamerica	112,8	137,1	123,0	158,8
Norteamerica	108,9	131,8	119,8	161,5
Oceania	108,9	132,5	111,1	145,2
Argentina	100,1	152,8	136,0	209,1

Fuente: United Nations, Department of Economic and Social Affairs, Population Division (2019). World Population Prospects 2019, Online Edition. Rev. 1.
Obtenido de <https://population.un.org/wpp/Download/Standard/Population/>

Arreglos residenciales

A partir de la información contenida en *World Population Ageing 2017* (UN, 2017) y la actualización publicada en *Population Facts 2019* (UN, 2019), es posible tener una noción sobre los arreglos residenciales de los adultos mayores a nivel global, aun cuando no se publiquen datos agregados por región.

Se definen tres tipos básicos de vivienda: unipersonal, multipersonal con personas de la misma generación, y multipersonal multigeneracional. El estudio toma los 65 años para definir a una persona como adulto mayor.

Globalmente, se indica que la mayoría de los adultos mayores habitan en hogares con un número de personas que va de 2 a 12 personas en promedio. En las regiones económicamente desarrolladas, los adultos mayores conviven con un rango de 1,9 a 2,1 personas por vivienda.

Las regiones y países comprendidos incluyen Europa y América del Norte, pero se marca el hecho que en algunos países de Asia y Latinoamérica también el número de convivientes es bajo, usando el ejemplo de Argentina, donde el promedio de habitantes está justo debajo de 2,4 personas. En otro extremo, en países de África, la cantidad de personas que conviven en una vivienda que alberga adultos mayores puede llegar a 12 (Gambia y Senegal) o 9,4 en Afganistán.

La convivencia con personas de otras generaciones es más usual en regiones como África, Asia y Latinoamérica, en tanto que, en Europa, Oceanía y Norteamérica, es más usual que los adultos mayores convivan con personas de su misma generación o solos. De hecho, se marca que un 20% de los adultos mayores en las regiones más desarrolladas vive solos (más de un tercio del total).

Los arreglos residenciales dependen tanto de las preferencias personales como los recursos económicos y algunas restricciones sociales. En muchos países de Asia y África alrededor de un 18% convive con otras generaciones, en Latinoamérica ocurre algo similar, a excepción de Argentina (21,2%) y Uruguay (26,7%) que tienen una mayor proporción de adultos viviendo solos.

En términos de género, las mujeres debido a su mayor longevidad, la viudez y el hecho que los hombres viudos tienden a contraer nuevas nupcias, viven solas, siendo la brecha con los hombres de casi 20 puntos, por encima de los hombres que viven solos.

Los adultos mayores que residen en regiones como África, Latinoamérica y Asia tienden a convivir con más de una generación. En Europa y Norteamérica, la existencia de familias extendidas es mucho menor, y en general no supera al 15% de los adultos mayores. La prevalencia de adultos mayores conviviendo en hogares multigeneracionales que incluyen niños es mayor en países de África, y hogares donde la jefa de familia es mujer.

Cuadro 6: Porcentaje de personas de 60 y 80 años y más, según arreglo residencial, por región y sexo. Circa 2010.

Región/ País	Género	60+			80+		
		Solo	Con	Con	Solo	Con	Con
Mundo	Mujer	17,3	22,6	50,0	31,8	10,8	47,3
	Hombre	8,9	32,0	50,1	15,4	32,3	44,0
África	Mujer	13,2	7,8	53,1	17,4	2,5	53,6
	Hombre	6,5	13,2	65,6	8,6	18,0	52,5
Asia	Mujer	8,5	16,3	66,0	11,2	4,4	74,1
	Hombre	5,1	23,5	62,4	7,9	17,9	65,3
Europa	Mujer	13,6	38,9	20,5	55,7	17,7	20,5
	Hombre	16,9	58,5	20,7	26,3	54,7	15,0
Latinoamérica	Mujer	14,1	16,2	53,0	18,9	7,3	55,3
	Hombre	10,8	24,4	50,8	13,0	24,2	48,5
Norteamérica	Mujer	31,2	39,1	20,5	50,6	18,7	23,4
	Hombre	17,4	56,1	17,7	25,6	52,6	15,9
Oceanía	Mujer	29,2	46,4	n/d	61,0	15,1	n/d
	Hombre	16,9	57,3	n/d	32,3	50,0	n/d
Argentina (1)	Mujer	22,4	22,2	52,3	32,0	10,4	53,0
	Hombre	13,7	33,5	50,0	17,6	39,3	40,0

Fuentes: United Nations, Department of Economic and Social Affairs, Population Division (2017). Living Arrangements of Older Persons: A Report on an Expanded International Dataset (ST/ESA/SER.A/407)

(1) Información para Argentina: United Nations Database on the Living Arrangements of Older Persons 2018. (POP/DB/PD/LAOP/2018).

<https://population.un.org/LivingArrangements/index.html#!/countries/356>

Adultos mayores y actividad económica

En la Asamblea Mundial sobre Envejecimiento en Madrid (2002), la Organización Internacional del Trabajo (OIT) presentó un análisis sobre la participación de los adultos mayores en el mercado laboral (ILO, 2002).

Ya en 1980, mediante la Recomendación Nro. 162, la OIT exhortó a los Estados a combatir la discriminación hacia los trabajadores mayores bajo la falsa excusa que su participación en la fuerza laboral impedía el acceso de los jóvenes a las oportunidades laborales: “El problema del desempleo de los jóvenes, no debe ser resuelto a expensas de otro grupo etario, por ejemplo, los adultos mayores” (pág. 7).

También, mediante una Resolución en el año 2000 se advertía que

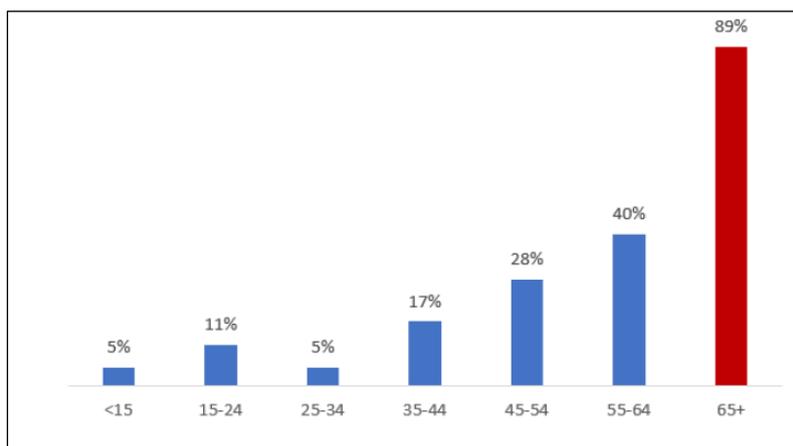
“La educación y el entrenamiento tienen un papel crucial en prevenir la exclusión social y discriminación, particularmente en el empleo y que, para ser efectivo debe incluir a los trabajadores mayores. El entrenamiento es especialmente importante para enfrentar el reto del trabajo informal donde se concentran muchos trabajadores mayores.

El progreso tecnológico demanda una continua renovación y aprendizaje de técnicas. A la vez, las nuevas tecnologías (TIC) pueden contribuir a extender la vida laboral, permitiendo a los trabajadores permanecer dentro del mercado de trabajo” (págs. 11-12).

D. Baxter (2018) preparó un informe sobre la participación de los adultos mayores en la fuerza de trabajo, para el programa de seguimiento de la Agenda 2030 de Naciones Unidas.

Baxter comienza por señalar que en el periodo 2015-2035, el grupo con mayor crecimiento será el compuesto por quienes tengan 65 años y más (89%), seguido a gran distancia por el tramo de 55-64 años:

Gráfico 6: Crecimiento global porcentual de los distintos grupos de edad 2015-2035.



Fuente: Baxter. United Nations, World Population Prospects: The 2017 Revision.

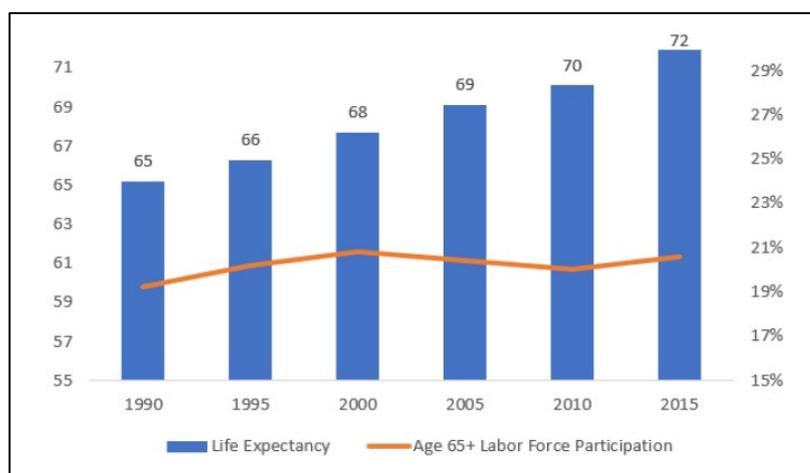
Esta situación implicará

“Un magro crecimiento de la fuerza laboral tradicional (20-64 años) y dramático aumento de la población de 65 años y más. Habrá una lucha creciente por captar los escasos talentos jóvenes. Asimismo, se enfrentará una potencial ‘fuga de cerebros’ de la porción mejor preparada y experimentada de la fuerza laboral que está retirándose. En tercer lugar, los sistemas de pensión públicos y privados perderán rápidamente fondos por el pago de pensiones a los jubilados” (pág. 2-3).

Su propuesta al problema, en línea con el pensamiento de la OIT, es “enfrentar el problema del envejecimiento y repensar el empleo hacia los últimos años de vida y durante el retiro” (pág. 3).

La necesidad actual es mejorar la salud, vitalidad y capacidad de los adultos mayores de modo de retenerlos en la fuerza laboral. Baxter preparó un gráfico donde muestra de manera clara como a medida que aumenta la esperanza de vida de las personas, la participación en la fuerza laboral no acompaña dicho crecimiento.

Gráfico 7: Esperanza global de vida y participación del grupo 60+ en la fuerza laboral



Fuente: D. Baxter sobre International Labour Organization, World Bank.

Las estadísticas que se presentan por países agrupados por nivel de ingreso o región geográfica muestran resultados diversos para el grupo etario de 65+ y su actividad económica: es en los países de ingreso más elevado que los adultos trabajan más tiempo:

Cuadro 7: Grupo 65+. Tasa de participación en la fuerza laboral por grupos de países

Grupos de países	2000	2018
Altos ingresos	9,9%	13,7%
Ingreso Medio alto	22,7%	19,0%
Ingreso Medio Bajo	29,8%	28,7%
Bajos ingresos	50,0%	49,0%

Fuente: International Labour Organization, World Bank

Al analizar la evolución por regiones, también se observan disparidades: solo en Australia/Nueva Zelanda, Norteamérica y Europa se observa una mayor participación en la fuerza laboral por parte de los adultos mayores.

Cuadro 8: Grupo 65+. Tasa de participación en la fuerza laboral por región

	2000	2018
África		
África Oriental	59%	55%
África Central	63%	62%
África del Norte	17%	12%
África del Sur	12%	9%
África Occidental	52%	50%
Asia		
Asia Central	14%	9%
Asia Oriental	25%	21%
Asia Sudoriental	32%	32%
Asia del Sur	29%	28%
Asia Occidental	22%	13%
Europa		
Europa Oriental	11%	8%
Europa del Norte	5%	10%
Europa del Sur	5%	4%
Europa Occidental	2%	6%
Latinoamérica/ Caribe		
Caribe	19%	19%
América Central	30%	28%
América del Sur	22%	21%
Norteamérica	12%	19%
Oceanía		
Australia/ Nueva Zelanda	6%	15%
Melanesia	49%	49%
Micronesia	23%	22%
Polinesia	16%	13%
Argentina (1)	14%	16%

Fuente: International Labour Organization, United Nations WPP, The 2017 Revision

(1) El trabajo de Baxter proporciona información sobre regiones o grupos de países. La información correspondiente a Argentina sobre la población 65+ como porcentaje de la fuerza de trabajo se obtuvo a partir de la aplicación ILOSTAT, disponible en <https://ilostat.ilo.org>

Entre las explicaciones que Baxter encuentra al hecho que en los países de más alto ingreso las personas trabajen por más tiempo, cita:

“Eliminación de planes de retiro para muchos trabajadores, donde se pasa el peso del ahorro para el futuro del empleador al empleado; la incertidumbre económica que empuja a trabajar por más tiempo a quienes tienen un empleo, para asegurarse un ingreso en la vejez; estrés en los mercados de trabajo que hace más atractivo para los adultos mayores conservar el empleo” (pág. 5-6).

Las medidas de política económica que recomienda tomar Baxter incluyen:

- “Fomentar modos de trabajo flexible, posibilidad de retiro progresivo y desarrollar programas de ‘tutoría’.
- Alinear los sistemas de previsión y retiro con la posibilidad de continuar trabajando a partir de una mayor edad, eliminando penalidades impositivas para quienes tomen esa opción.
- Promover programas de entrenamiento permanente que permitan a los adultos mayores actualizar sus destrezas y conocimientos.
- Reducir el etarismo en los lugares de trabajo” (pág.6).

Estas recomendaciones están alineadas con las que propusiera la OIT en 2002 para la Asamblea de Madrid:

“La financiación de crecientes gastos en salud y pensiones puede ser resultado de un modo genuino vía el aumento de la fuerza laboral, especialmente entre mujeres, adultos mayores, jóvenes y personas con discapacidades, y de ese modo crear nuevos empleos. Una sociedad que envejece no necesita enfrentar una crisis si es capaz de crear puestos de trabajo para su fuerza laboral que envejece.” (pág.17).

1.2. El perfil de los adultos mayores en Argentina

CEPAL (2018) agrupa a los países en diferentes etapas de envejecimiento según la tasa global de fecundidad (TGF) y el porcentaje de personas de 60 años o más (pág. 33). La media para Latinoamérica se ubica en una tasa global de fecundidad de 2,05 hijos por mujer (debajo de la tasa de reemplazo de 2,1 hijo/mujer) y un porcentaje de personas mayores de 11,8%.

Se definen cinco etapas de envejecimiento:

- Envejecimiento incipiente: cuando la TGF es igual o mayor a 2,7 hijos/mujer y la población de 60 años o más no es inferior al 10%;
- Envejecimiento moderado: la TGF es de 2,5 hijos/mujer y la población de 60 años o más oscila entre 6 y 11,5%;
- Envejecimiento moderadamente avanzado: la TGF está por debajo del nivel de reemplazo (2,08 a 1,7 hijos por mujer) y la población de 60 años o más oscila entre 10 y 14% del total de población;
- Envejecimiento avanzado, cuando la TGF es de 1,7 hijos /mujer o menor y la población de 60 años o más ronda el 15% a 17%.;
- Envejecimiento muy avanzado: ocurre cuando la TGF está por debajo del nivel de reemplazo y la población de adultos mayores supera el 20% de la población total.

Argentina, con una TGF de 2,3 hijos por mujer y un porcentaje de adultos mayores del 15,4 % de la población total, es uno de los tres países que se encuentra en una etapa de envejecimiento avanzado (los otros dos son Chile y Trinidad Tobago).

El organismo estima que para el quinquenio 2030-2035 Argentina estará ubicada entre los países de envejecimiento muy avanzado, con una población de 60 años o más que será igual o mayor al 20% del total.

En Argentina, INDEC toma como tasa de corte para definir a los adultos mayores los 65 años en adelante, considerando que “una población se considera envejecida cuando el porcentaje de adultos de 65 años y más supera el 7% del total de la población” (Recchini de Lattes y Lattes, 1975, pág.78). Siguiendo este criterio, los autores consideran que alrededor de 1970 se podía considerar “vieja” la población del país. En algunos casos tomaremos el criterio actual de Naciones Unidas (60 años y más) o el de INDEC, dependiendo de la disponibilidad de cifras actualizadas.

Una vez revisadas las características demográficas básicas de la población de adultos mayores, se analizarán los factores de vulnerabilidad que pueden afectar a esta población, dejando para la tercera sección de este mismo capítulo, el tema de las carencias graves que enfrenta este grupo.

1) Estructura de la población en el periodo 1970-2010

La información disponible de los censos de población y viviendas permiten tener una idea sobre cómo evolucionó la población de adultos mayores en Argentina, hasta 2010, tomando en cuenta la composición por grupo de edad, índices de dependencia y distribución geográfica.

Una primera aproximación, toma la población de 60 años y más para el total del país, con el desagregado de CABA, Partidos del GBA, Resto de la Pcia. Buenos Aires y Resto del Interior del país.

Cuadro 9: Población de 60 años y más total país. Evolución en el periodo 1970-2010 y distribución geográfica

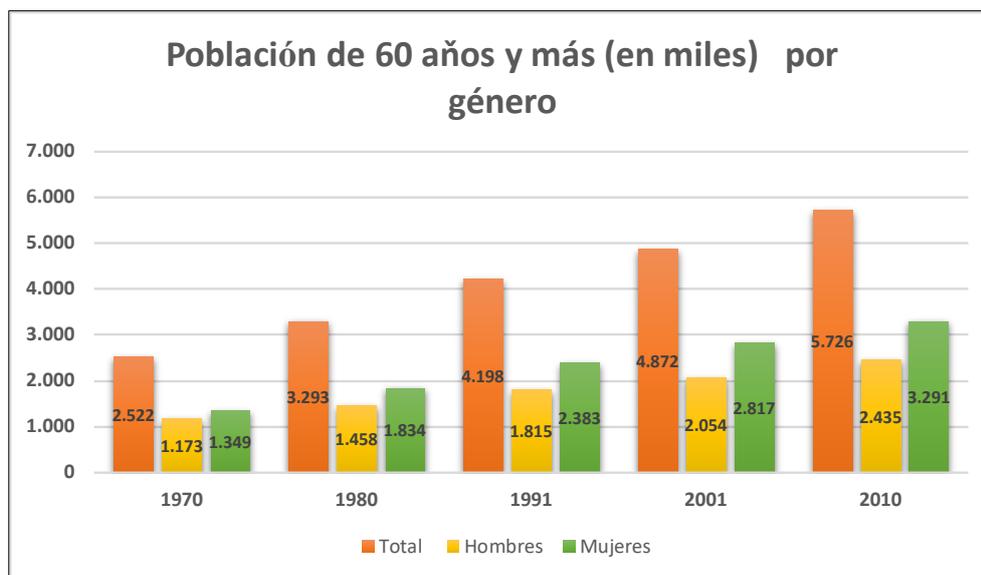
Poblacion M	1970	%	1980	%	1991	%	2001	%	2010	%
Total Pais	2.522	11%	3.293	12%	4.198	13%	4.872	13%	5.726	14%
CABA	516	18%	596	20%	658	22%	610	22%	626	22%
GBA	528	10%	738	11%	984	12%	1.168	13%	1.394	14%
Resto Pcia Bs As	420	12%	555	14%	707	15%	812	16%	935	16%
Resto interior	1.058	9%	1.404	10%	1.849	11%	2.282	12%	2.771	13%
CABA + Pcia. Bs As	1.464	58%	1.889	57%	2.349	56%	2.590	53%	2.955	52%

Fuente: Elaboración propia a partir de la información de los Censos de Población y Viviendas 1970-2010. Obtenido de <https://www.indec.gob.ar/>

Es verdad que la jurisdicción de la CABA ha envejecido de manera consistente, en mayor medida que la media del país y otras jurisdicciones (los porcentajes indican la población de 60+ sobre el total de población de esa jurisdicción). A la vez, interesa observar que en los últimos 40 años la provincia de Buenos Aires sumada a la CABA tiene un peso relativo menor, sobre el total del país: la concentración de adultos mayores en esta área se redujo respecto al resto del país en el periodo 1970-2010.

El Gráfico 8 muestra cómo evolucionó la feminización de la población en estos últimos 40 años para el grupo de adultos mayores, a nivel total país.

Gráfico 8: Población de 60 años y más, total país por género.



Fuente: Elaboración propia a partir de la información de los Censos de Población y Viviendas 1970-2010. Obtenido de <https://www.indec.gob.ar/>

INDEC ha calculado el índice de feminización adulta mayor, por tramo de edad, para cada jurisdicción de Argentina. El cuadro que sigue resume el total país, la situación en CABA y las provincias con mayor población. Cada índice, refiere la población femenina para su grupo de edad.

Cuadro 10: Índice de feminización de la población de 65 años y más por grandes grupos de edad y provincia, según censos nacionales 1970 a 2010

Provincia	1970			1980			1991			2001			2010		
	Total	65-74 años	75 años +	Total	65-74 años	75 años +	Total	65-74 años	75 años +	Total	65-74 años	75 años +	Total	65-74 años	75 años +
Total del país	54,7	53,1	58,1	56,9	55,1	60,2	58,1	55,8	62,0	59,4	56,2	63,9	59,2	55,5	64,0
CABA	60,4	59,3	62,7	62,7	60,5	66,5	63,7	60,5	68,1	64,4	60,6	68,5	63,6	59,5	67,5
Buenos Aires	54,0	52,5	56,9	55,6	53,4	60,1	57,7	55,5	61,8	59,5	56,4	64,0	59,4	55,6	64,2
Córdoba	52,8	50,8	57,2	55,9	54,4	59,1	58,2	56,1	61,9	59,5	56,3	64,3	59,4	55,7	64,3
Santa Fe	52,9	52,2	54,4	55,9	54,9	57,7	58,5	56,6	61,7	60,3	56,8	65,0	60,3	56,0	65,4

Fuente: INDEC. Censo Nacional de Población, Familias y Viviendas 1970. Censo Nacional de Población y Viviendas 1980 y 1991. Censo Nacional de Población, Hogares y Viviendas 2001 y 2010. Cuadro P23

2) Algunas vulnerabilidades de la población adulta mayor

La combinación del envejecimiento rápido de la población, la constitución de los hogares donde viven los mayores y el nivel de educación alcanzado coloca a este grupo en una situación vulnerable, en la medida que la vida diaria demanda habilidades como el hacer

trámites en bancos, usar cajeros automáticos, acceso al internet, que lo coloca en una situación de dependencia de terceros, si no pueden actualizarse a los tiempos actuales.

El INDEC analiza el envejecimiento poblacional a partir del índice de dependencia de los adultos mayores (aquí definidos como la población de 65 años y más respecto a la población de 0 a 14 años). El cuadro que sigue, tomado de la publicación del Censo de 2010, no solo da cuenta del proceso de envejecimiento, sino la aceleración de este para las mujeres. Hemos resumido la información, tomando el total del país, y jurisdicciones seleccionadas.

Cuadro 11: Total del país. Índice de envejecimiento de la población por provincia, según censos nacionales 1970 a 2010

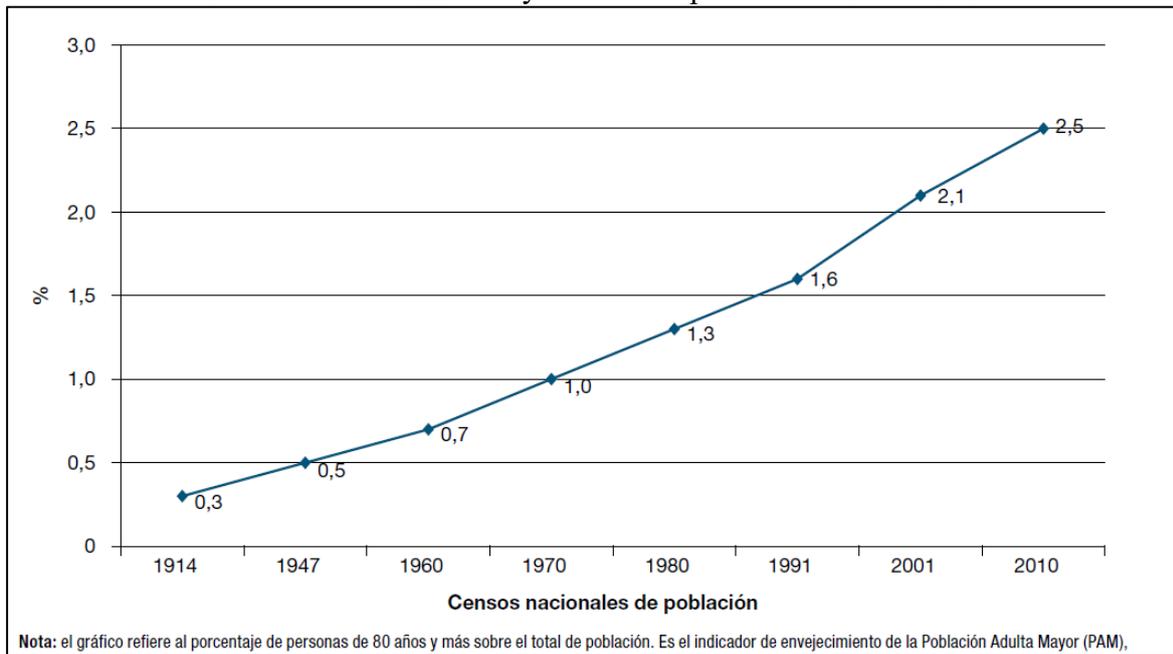
Provincia	1970			1980			1991			2001			2010		
	Total	Varones	Mujeres												
Total del país	23,8	21,3	26,4	27,0	23,0	31,1	29,0	24,1	34,1	35,0	28,0	42,2	40,2	32,2	48,3
CABA	64,9	50,2	80,3	78,0	57,8	98,6	85,5	61,2	110,4	102,0	71,6	133,3	100,3	71,9	129,8
Buenos Aires	25,7	23,4	28,0	28,3	24,1	32,6	31,6	26,4	36,9	39,7	31,6	48,1	43,1	34,4	52,1
Córdoba	22,5	20,7	24,4	28,3	24,7	32,0	31,9	26,4	37,6	39,8	31,8	48,1	45,9	36,7	55,4
Mendoza	16,0	14,6	17,4	20,0	17,7	22,4	24,0	20,8	27,3	32,4	27,0	37,9	40,0	33,1	47,2
Santa Fe	30,3	28,2	32,4	33,8	29,5	38,4	35,5	29,1	42,0	43,8	34,3	53,6	50,4	39,4	61,9

Índice de envejecimiento= (población de 65 años y más/ población de 0 a 14 años) x100

Fuente: INDEC. Censo Nacional de Población, Familias y Viviendas 1970. Censo Nacional de Población y Viviendas 1980 y 1991. Censo Nacional de Población, Hogares y Viviendas 2001 y 2010.

En lo que se designa como “el envejecimiento dentro del envejecimiento”, el trabajo sobre Población e Inclusión Social en la Argentina del Bicentenario muestra, a partir de los resultados de los censos de población, como evolucionó el grupo de personas de 80 años y más respecto al total de población.

Gráfico 9: Población de 80 años y más. Total país. Años 1914 -2010



Fuente: Población e Inclusión Social en la Argentina del Bicentenario (pág.25)

INDEC también mide el índice de dependencia potencial de padres, el cual indica la cantidad de personas de 80 años y más (adultos mayores) por cada 100 personas de 50 a 64 años (potenciales hijos de las personas en edades extremas). Es notable la evolución para el total país, y especialmente CABA, donde el índice aumenta un 260% en los últimos 40 años y es útil para medir una de las vulnerabilidades de la población de adultos mayores: la necesidad creciente que tendrán de contar con ayuda para hacer sus tareas habituales, lo que va unido al hecho que, en muchos casos los adultos mayores viven solos. El indicador se mide como: $(\text{población de 80 años y más} / \text{población de 50-64 años}) \times 100$

Cuadro 12: Índice de dependencia potencial de padres por provincia, según censos nacionales 1970 a 2010

Provincia	1970			1980			1991			2001			2010		
	Total	Varones	Mujeres	Total	Varones	Mujeres	Total	Varones	Mujeres	Total	Varones	Mujeres	Total	Varones	Mujeres
Total del país	7,5	6,0	8,9	9,5	7,2	11,6	12,3	9,3	15,1	16,2	11,1	20,9	18,0	12,3	23,1
CABA	8,5	6,7	10,0	13,4	9,2	16,6	21,4	14,6	26,5	27,8	18,1	35,1	30,4	20,5	38,2
Buenos Aires	7,5	6,3	8,7	9,0	6,8	11,2	11,0	8,3	13,5	15,9	10,8	20,5	18,3	12,4	23,6
Córdoba	7,2	5,8	8,6	8,7	6,9	10,4	11,7	9,0	14,2	15,9	10,7	20,5	18,7	12,7	24,0
Mendoza	5,8	4,7	6,9	6,8	5,6	8,0	9,1	7,2	10,8	14,2	10,7	17,3	16,9	12,7	20,7
Santa Fe	7,6	6,8	8,4	9,5	7,9	11,0	13,4	10,3	16,1	18,8	12,4	24,6	20,9	13,7	27,5

Fuente: INDEC. Censo Nacional de Población, Familias y Viviendas 1970. Censo Nacional de Población y Viviendas 1980 y 1991. Censo Nacional de Población, Hogares y Viviendas 2001 y 2010.

Con respecto a los hogares donde habitan los mayores, ya en 2014, el Barómetro de las Personas Mayores señalaba que más de un millón de adultos mayores vivía solo en Argentina, (casi un 19% de esta población). La población que habitaba sola, por grupo de edad era como sigue:

Cuadro 13: Personas mayores que viven solas por grupo de edad

Personas mayores que viven solas según grupos quinquenales de edad.	
Grupos de edades quinquenales	Porcentaje en total de personas que viven solas
60 - 64	19,4
65 - 69	19,5
70 - 74	19,0
Subtotal 60 - 74	58,0
75 - 79	17,7
80 - 84	14,3
85 - 89	7,4
90 - 94	2,2
95 y más	0,4
Subtotal 75 y más	42,0
Total	100 (1.048.874)

Fuente: Hacia una Argentina para todas las edades: Las personas mayores en la sociedad. ODSA, 2014

También se informaba sobre la composición de los hogares de adultos mayores

Cuadro 14: Composición de los hogares donde habitan adultos mayores

Población de personas mayores por tipo de hogar y grupo de edad (en porcentajes).			
Tipo de hogar	Grupo de edad		
	60 a 74 años	75 años y más	Total 60 años y más
Unipersonales	14,7	29,9	19,5
Hogares "puros" de personas mayores	29,8	32,3	30,6
Hogares "mixtos"	55,4	37,8	49,9
Total	100	100	100

Fuente: Hacia una Argentina para todas las edades: Las personas mayores en la sociedad. ODSA, 2014

En el Boletín #01/2018, ODSA estudia los hogares con presencia de adultos mayores con dificultades. La encuesta realizada indagaba si en el hogar vivía una persona de 60 años y

más, y en caso afirmativo, si tenía dificultades para realizar alguna actividad de la vida diaria (AVD). Las actividades de la vida diaria se definen como:

“Algunas actividades básicas de la vida diaria como a) comer, vestirse y desvestirse, levantarse de la cama o andar de un lado a otro de la casa, higienizarse o bañarse/ ducharse, incluyendo entrar y salir de la ducha o b) algunas actividades instrumentales de la vida diaria como utilizar el teléfono, manejar dinero, hacer las compras o utilizar el transporte público” (pág. 5).

La información que surge del estudio indica que “en el 17,9% de los hogares donde viven personas mayores hay por lo menos una que presenta alguna de estas dificultades” (pág. 8). La mayor incidencia se observa en los hogares multipersonales mixtos (19%), definidos como aquellos donde conviven adultos mayores con otras generaciones; la incidencia es menor en los hogares donde solo conviven adultos mayores (16,6% de los casos) y los hogares unipersonales (15,8% de los encuestados).

Analizado según estrato socioeconómico, la mayor incidencia de adultos mayores con dificultades se presenta en los hogares pertenecientes al estrato muy bajo (22,1%) reduciéndose la incidencia a medida que mejora el nivel socioeconómico: 18,3% en el estrato bajo, 17,8% en el estrato medio bajo y 13,9% en el estrato medio alto. Si nos concentramos en los resultados obtenidos de hogares con adultos de edad avanzada, en aquellos hogares que no viven personas de 75 años o más solo un 10,8% de los adultos mayores tiene dificultades para realizar las AVD, en tanto que el porcentaje crece a un 31,4% con mayores de 75 años.

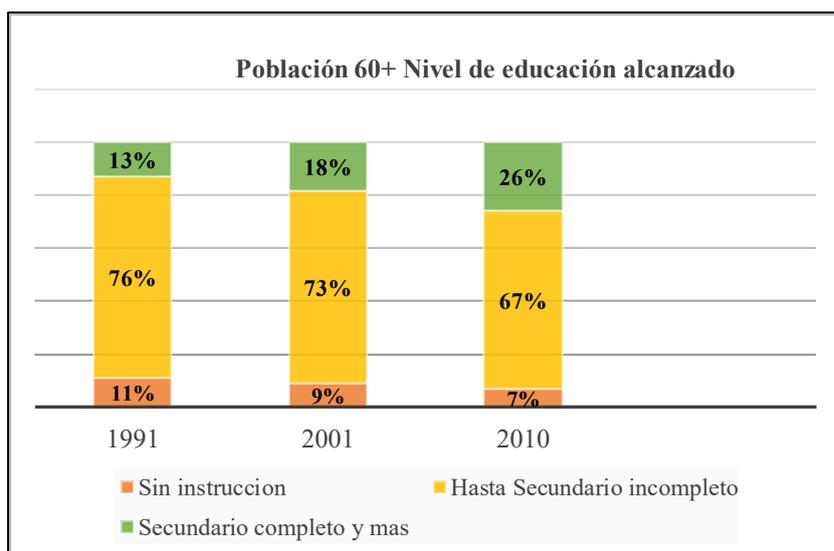
En los hogares con presencia de mayores con dificultades para realizar las AVD, también se observan mayores déficits de apoyo social afectivo (20,9% versus 13,9%), informacional (47,3% versus 36,9%) e instrumental (35,1% versus 33,2%).

En términos de bienestar subjetivo también es significativo el impacto que tiene la presencia de dificultades, especialmente en lo que respecta al malestar psicológico que aumenta al 30,6%, comparado con un 16,2% en los hogares donde no hay mayores que experimenten dificultades con las AVD. Otro indicador marcadamente negativo es el referido a sentirse poco o nada feliz: crece del 6,8% al 12,2% si hay mayores con dificultades en AVD, y lo mismo ocurre con el déficit de proyectos personales (29,9% en hogares con dificultades en AVD) comparado con 19,7% en los hogares sin dificultades en AVD.

Finalmente, son los hogares con presencia de adultos con dificultades en AVD los que experimentan mayores problemas económicos, evidenciados por la necesidad de dejar de pagar algún servicio público o impuesto, o pedir dinero prestado. En resumen, en estos hogares, el porcentaje de quienes indican que “no les alcanzan los ingresos mensuales” crece a un 48,1% de los casos.

A partir de los censos realizados en el periodo 1991-2010, es posible obtener información sobre el grado de instrucción alcanzado por la población de 60 años y más. Debido a que la obligatoriedad de completar estudios secundarios es muy reciente, la mayoría de esta población no llegó a completar el colegio secundario, lo cual los coloca en una situación de desventaja para desenvolverse en el mundo actual.

Gráfico 10: Evolución del nivel educativo de la población de adultos mayores. 1991-2010



Fuente: Elaboración propia a partir de los Censos de Población de 1991, 2001 y 2010. INDEC

Según la Encuesta Permanente de Hogares (EPH) del INDEC, hacia fines del 2018, sobre una población encuestada de 27,9 millones, casi 5 millones tenían 60 años o más. Dentro de ese grupo los niveles de educación alcanzados eran como sigue:

Cuadro 15: Nivel de instrucción alcanzado adultos mayores a diciembre 2018

Población de 60 años y más	Total	Hasta Secundario Incompleto	Secundario Completo y más
En miles de personas	4.960	2.857	2.092
Participación porcentual	100%	58%	42%

Fuente: INDEC - EPH Continua. Procesado: 13/03/2019

Es claro el progreso respecto a 2010, pero la participación del grupo sin secundario completo es significativa.

1.3. Reivindicaciones pendientes: carencias y dificultades que enfrentan los mayores versus los derechos consagrados en la Agenda 2030 de Desarrollo Sostenible

A partir de la definición de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) que conforman la Agenda 2030, las organizaciones ocupadas en la defensa de los adultos mayores han trabajado para asegurarse que queden incluidos en las diferentes metas que conforman los ODS, cumpliendo la consigna de “no dejar nadie atrás”.

Tal como indica Courtis (2017):

“las necesidades de las personas de edad se mencionan explícitamente en algunas metas de los ODS. Pero estas metas no coinciden necesariamente con las reivindicaciones más importantes de las personas mayores; si se hubieran tomado en cuenta esas reivindicaciones, sería esperable encontrar, por ejemplo, alguna mención explícita relativa a la salud, la protección social, o la eliminación de la violencia...” (pág.3

Si bien en el capítulo correspondiente a los derechos de los adultos mayores se hará un análisis de los ODS, en esta sección intentamos agrupar las carencias y problemas de los mayores en base a las dimensiones consideradas en la Agenda 2030.

Siguiendo el criterio de las reivindicaciones más importantes de las personas mayores, las dimensiones básicas a analizar incluyen:

- Seguridad económica
- Salud y bienestar
- Hábitat digno y seguro

Salvo indicación en contrario, trabajaremos sobre los resultados de las encuestas desarrolladas por el Barómetro de la Deuda Social con las Personas Mayores (ODSA, 2018).

Las cifras usadas para medir las distintas carencias son el resultado de promediar los datos para el período 2010-2017 EDSA Bicentenario y los provenientes para 2017 de EDSA Agenda para la Equidad. La población estimada de adultos mayores era de 6,8 millones de personas de 60 años y más (ODSA, 2018) (pág.11)

1) Seguridad económica

Dentro de esta dimensión analizaremos el acceso a la alimentación (ODS #2), la situación frente a la pobreza, la seguridad social disponible para los adultos mayores (ODS #1), y el acceso al empleo (ODS #8).

Respecto a la calidad de la alimentación de los adultos, tomamos como indicador el déficit de acceso a la alimentación, el cual mide “la población en hogares que expresan haber reducido porciones de comida de sus componentes por motivos económicos en los últimos 12 meses” (pág.18).

Casi un 3% de la población de 60 años y más no accedió a la alimentación necesaria en el periodo 2010-2017, siendo esta situación menos grave que la observada en la población de 0 a 17 años, para quienes el déficit se triplica (9,1%), o incluso el total de la población que exhibe un déficit del 6%. La mayor insuficiencia alimentaria se concentra en el grupo de 60 a 74 años (3,3%) versus los mayores de 75 (2%). Las mujeres (3,2%) sufren más hambre que los varones (2,6%).

Existe una brecha profunda entre quienes pertenecen a la clase media, tienen un NSE Medio Alto/Medio Bajo y habitan en CABA, comparados con quienes forman parte de la clase trabajadora marginal, su NSE es Bajo o Muy Bajo y habitan fuera de CABA: para el primer grupo el déficit de alimentación nunca supera el 1% de esa población; para quienes se ubican en el segundo grupo, el déficit oscila del 2,5% (NSE Muy Bajo) al 10% (quienes viven en villas y asentamientos). Excluyendo CABA, el resto del país muestra un déficit de aproximadamente el 3% o más. En términos de composición de los hogares, el déficit es mayor en los hogares unipersonales y los multigeneracionales mixtos (3,5% en promedio); están en mejor condición quienes viven con otros mayores (1,4% de déficit). Una situación muy similar se presenta según el nivel de instrucción alcanzado, cuando más bajo el nivel de educación, mayor es el déficit: (1,7% para quienes tienen secundario completo o más, versus 3,5% para aquellos que recibieron menor educación).

Como medida de la situación de los mayores frente a la pobreza, elegimos la insuficiencia de ingresos, que está definido como “el porcentaje de hogares que evalúan que sus ingresos no son suficientes para cubrir sus consumos mensuales” (pág.33).

El 37% de los hogares de adultos mayores consideran que su nivel de ingresos es insuficiente para cubrir los gastos mensuales. Quienes están en una situación crítica son aquellos hogares pertenecientes a la clase trabajadora marginal (55% considera que vive con ingresos insuficientes), pertenecen al NSE Muy Bajo (63%), habitan en el Conurbano Bonaerense (45%), o son hogares que incluyen otras generaciones (39%). Los hogares de quienes pertenecen al NSE Medio Alto, clase profesional o están ubicados en CABA, experimentan insuficiencia de ingresos en rangos que no exceden del 8% al 18%. No se observan diferencias muy significativas entre los hogares unipersonales (36%) o multipersonales puros (32%), como tampoco en hogares ubicados en el Resto Urbano Interior (33%) u otras áreas metropolitanas (39%).

Un 91% del total de hogares encuestados percibía una jubilación o pensión. Pero el acceso a la seguridad social no evita que muchos hogares evalúen que sus ingresos son insuficientes. Una explicación de esta situación podría estar relacionada con la cuantía de los ingresos previsionales que reciben los adultos mayores.

El Ministerio de Seguridad Social informaba a septiembre 2018 que se pagaban jubilaciones o pensiones a 5,7 millones de pasivos. En ese momento, el haber mínimo era de \$8.637. Sobre el total de pasivos, 2,4 millones cobraban hasta el importe de la jubilación/pensión mínima, es decir un 41,9% de los pasivos. Un conjunto de 1,2 millones (21% del total) percibían un monto mensual superior a la jubilación mínima, pero sin alcanzar los \$15.000. Alrededor de 1,3 millones (22,8%) de personas cobraba mensualmente algo menos de tres jubilaciones mínimas (hasta \$25.000). Es decir que casi un 86% los retirados percibían menos de tres jubilaciones mínimas. Solo 542 mil (menos del 10% de la masa de beneficiarios) personas percibían ingresos superiores a los \$25.000 y hasta los \$45.000.

Aun cuando los adultos alcancen la edad jubilatoria, un 24% de ellos continúa trabajando y no cobra haberes previsionales. A la vez, también trabajaba el 64% de quienes reciben una jubilación o pensión, aun cuando no podemos identificar qué población sigue trabajando porque los ingresos previsionales son insuficientes o lo hacen porque prefieren mantenerse en actividad (ODSA, 2018, pág. 49-50). La proporción de hombres y mujeres que continúa trabajando es similar, con un sesgo a favor de los hombres (68% versus 63%).

C. Tinoboras (ODSA, 2018) indica que en el periodo 2014-2017 un 25,2% de la población de 65 años y más continuaba trabajando, un 66% lo hacía en el sector informal de la

economía y un 34% en el sector formal. Quienes desempeñan tareas en el sector informal, lo hacen mayoritariamente como cuentapropistas/patronos (61%) o empleados (5,5%). Del 34% que desarrolla tareas en el sector formal, cerca de un 19% es empleador o cuentapropista profesional, un 7% es empleado, 4% trabaja en el sector público y un 4% realiza tareas de servicio doméstico.

El trabajo en el sector informal de la economía concentra a quienes pertenecen al NSE Muy Bajo (97%), residen en el Conurbano Bonaerense (86%), su nivel de instrucción no supera el secundario incompleto (91%), o vive en hogares multigeneracionales (76%).

Quienes ejercen tareas en el sector de la economía de pleno empleo, son parte del NSE Medio Alto (89%), viven en CABA (86%), finalizaron secundario completo o más (75%), viven solos (93%) o con otros mayores (66%).

También interesa señalar que, excepto el grupo de edad 18-29 años, en los demás subgrupos (30-40, 50-64 o 65+) cerca de un 75% de los integrantes de cada grupo tiene un trabajo no remunerado, realizado en su hogar, o cuidando personas fuera de su casa. Hay una brecha significativa entre mujeres que realizan esta clase de trabajo (93%) y los hombres (55%).

2) Salud y bienestar

En 1948, la Organización Mundial de la Salud ya consideraba que la “definición de salud no se restringe a la mera ausencia de enfermedad, sino que se entiende en un sentido amplio, como el estado completo de bienestar físico, psíquico y social de los individuos en un contexto dado” (ODSA, 2018, pág. 53).

Esta concepción de salud coincide con la visión expresada por E. Amadasi (ODSA, 2015) al indicar que

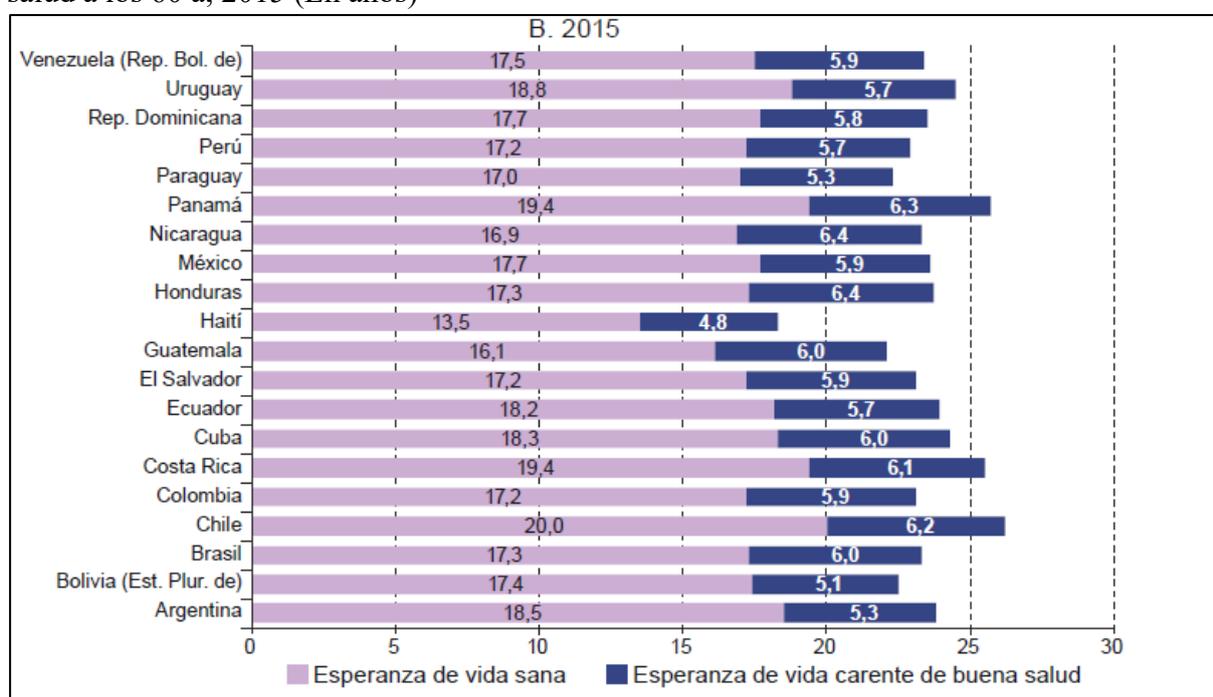
“El concepto de calidad de vida incluye la salud, tanto en el modo en que se ha vivido como en la forma de envejecer...En caso de que el objetivo sea ampliar la expectativa de vida activa para las personas mayores, es decir, maximizar el periodo de vida con salud e independencia en la vejez, el concepto de auto validez es central, definido como la capacidad de realizar en forma autónoma las actividades básicas e instrumentales de la vida cotidiana. Condiciones de salud deficientes comprometen, sin duda, esa auto validez.

Entre las personas mayores no solo es importante estar objetivamente bien de salud, sino sentirse bien (pág. 91)”.

M. T. Bazo (1992) indica que “El proceso de envejecimiento individual es por el momento irreversible, pero la vejez puede ser retardada y sus efectos relegados cada vez más al último tramo vital” (pág. 25).

El estudio que realizó Huenchuan (2018) confirma esta reflexión, mostrando en 2015 cual era la esperanza de vida sana y los años carentes de buena salud a partir de los 60 años (pág. 161). En términos de vida saludable, Argentina ocupaba un quinto puesto con 18,3 años, precedida por Chile, Panamá, Costa Rica y Uruguay.

Gráfico 11: América Latina y el Caribe (20 países): esperanza de vida sana y carente de buena salud a los 60 a, 2015 (En años)



Fuente: Huenchuan (2018). Gráfico IV.14 (pág. 161)

Respecto a los servicios de salud con que cuentan los mayores, de acuerdo con lo informado en el Boletín Nro. 2 de la Deuda Social con las Personas Mayores (ODSA, 2017), alrededor de un 51% de la población de 60 años o más se atiende en PAMI, un 39% en otra obra social, medicina prepaga o mutual, y un 10% no tenía cobertura médica. El 95% de la población que se atiende en PAMI solo cuenta con este prestador, en tanto que un 4% tiene otra obra social disponible. Algo más del 50% de quienes asisten a PAMI residen en el Conurbano Bonaerense, en tanto que un 10% lo hace en CABA. El 80% de usuarios de PAMI pertenecen a estratos socioeconómicos Bajo (30%) o Muy Bajo (50%), y más del 76% tiene un bajo nivel educativo (pág. 33-36).

A fin de medir la insatisfacción de necesidades de salud, como indicador objetivo tomamos el déficit de acceso a la salud y el déficit de práctica de ejercicio físico. El estado de salud percibido es un indicador subjetivo que complementa la dimensión de salud en el sentido más estricto. La presencia de malestar psicológico, el sentirse poco o nada feliz, la falta de proyectos personales y la participación en actividades políticas o sociales, proporcionan una indicación sobre el nivel de bienestar que gozan los adultos mayores.

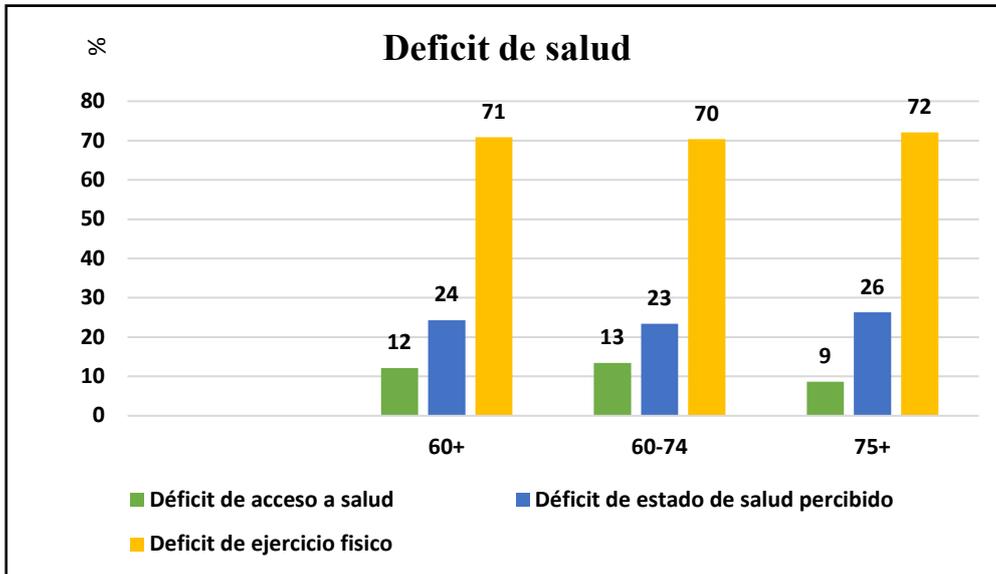
El déficit de acceso a la salud incluye tanto el recorte de gastos en salud (atención médica y/o compra de medicamentos) como la falta de cobertura de salud, con lo cual la persona solo puede recurrir al sistema hospitalario público (ODSA, 2018, pág.18).

La definición de las variables analizadas, tomada de ODSA (2018) es como sigue:

- El estado de salud percibido está definido como “el porcentaje de personas de 60 años y más que perciben tener muchos o bastantes problemas de salud y/o padecer enfermedades crónicas o graves” (pág.54).
- El déficit de práctica de ejercicio físico indica el porcentaje de personas de 60 años y más que afirman no realizar ejercicio físico por lo menos una vez a la semana” (pág.54).
- El malestar psicológico indica el “porcentaje de personas de personas de 60 años y más que declaran síntomas de ansiedad y depresión (pág. 54).
- Sentirse poco o nada feliz, es “la percepción negativa del estado de ánimo que produce en la persona una sensación de insatisfacción y tristeza en su vida”.
- El déficit de proyectos personales es definido por E. Amadasi como “el reflejo de la percepción de incompetencia para proponerse metas y objetivos en procura del bienestar personal. Estamos frente a personas mayores que responden que no pueden pensar proyectos más allá del día a día...les cuesta proyectarse más allá de la cotidianidad” (pág.112).
- La participación en alguna actividad política o social indica “el porcentaje de personas que en los últimos 12 meses participaron en alguna clase de actividad” (pág. 75).

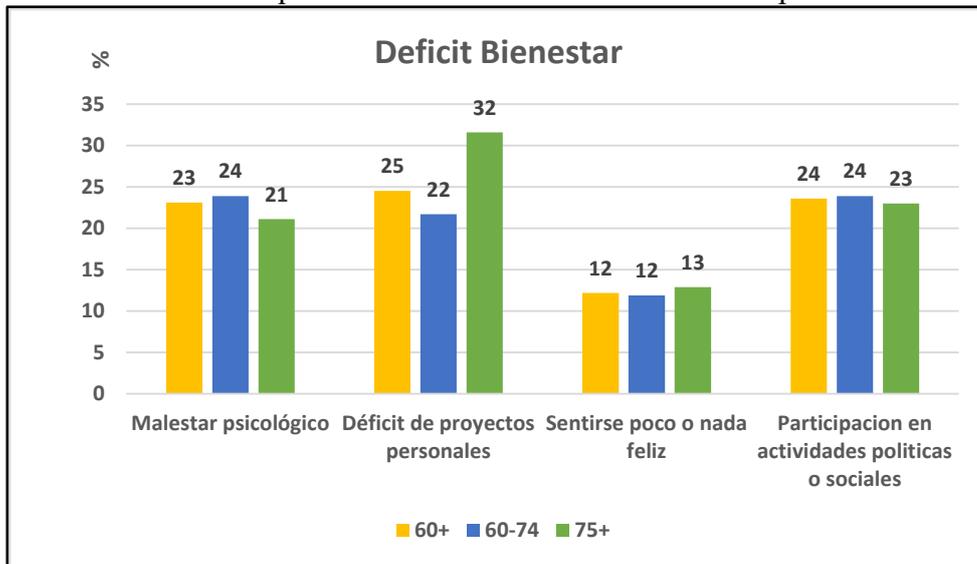
Los Gráficos 12 y 13 dan una primera idea de cómo afectan en la población la presencia de los déficits de salud y bienestar.

Gráfico 12: Déficit que afectan el estado de salud para la población 60+



Fuente: Elaboración propia a partir de información estadística de ODSA (2018)

Gráfico 13: Déficit que afectan el estado de bienestar de la población 60+



Fuente: Elaboración propia a partir de información estadística de ODSA (2018)

El Gráfico 12 da una primera idea como afecta a la población el déficit de acceso a la salud versus el estado de salud percibida y la práctica de ejercicio físico. La percepción de un estado de mala salud duplica al hecho de haber tenido que reducir la compra de medicamentos o no contar con cobertura médica. Este hecho no reduce la efectividad de la percepción de salud como indicador de déficit de salud, sino que refuerza la idea que no solo importa que la población esté sana, sino que también se sienta así.

Quienes sufren de modo más agudo el déficit de acceso a la salud son los grupos que habitan en villas/asentamientos (35%) o en áreas vulnerables (21%); integran la clase trabajadora marginal (21%) o pertenecen al NSE Muy Bajo (25). No se registran mayores diferencias entre hombres y mujeres, ambos géneros registran un déficit del 11/12%. Dentro del grupo de mayores, están en mejor situación quienes tienen 75 años o más, respecto al grupo 60-74. Quienes pertenecen al NSE Medio Alto, la clase media profesional, viven solos o con otros adultos mayores, habitan en CABA, registran un déficit de acceso a la salud muy bajo (menos del 5%). El déficit para quienes habitan en el resto del país, o tienen nivel de instrucción más bajo trepa al 15% o más.

En el caso de percepción de problemas de salud, no hay diferencias significativas entre quienes habitan en CABA u otras regiones del país (entre 21 y 28% percibe tener mala salud). Algo similar ocurre con quienes viven solos, o con otros mayores o en hogares mixtos: la población afectada oscila entre el 25 a 29%. Las mayores desigualdades ocurren entre los miembros de la clase profesional (13% del grupo) y la clase trabajadora marginal (33%), o entre quienes pertenecen al NSE Alto (16%) y quienes se ubican en los niveles Bajo o Muy Bajo (28 y 29%).

Tal como señalaba D. Di Domizio (Amadasi, 2017, pág. 23), la Organización Mundial de la Salud define la actividad física como “cualquier movimiento corporal producido por los músculos esqueléticos, con el consiguiente consumo de energía. Ello incluye las actividades realizadas al trabajar, jugar y viajar, las tareas domésticas y las actividades recreativas. La actividad física es beneficiosa para la salud” (OMS, 1948). Es decir, no se requiere desembolso de dinero para realizar actividad física, caminar unos minutos es suficiente; pese a ello la práctica de ejercicio físico es muy reducida entre los adultos mayores: un 71% del grupo no realiza suficiente ejercicio, no habiendo mayores diferencias entre los distintos subgrupos de edad. La mayor brecha se observa, pese a la gratuidad de la práctica de ejercicio entre la clase media profesional, el NSE Medio Alto, y quienes viven en CABA que muestran un déficit de ejercicio del orden del 45% y quienes pertenecen a la clase obrera, habitan fuera de la CABA, y pertenecen a NSE Bajo y Muy Bajo, donde encontramos que el déficit aumenta al rango de 74% al 80%. La falta de ejercicio es algo menos notorio para quienes viven solos o con personas de su misma generación (68%), en tanto que los que conviven con otras generaciones presentan un déficit del 76%. La educación también pesa en el hábito de ejercicio: el déficit crece del 56% para quienes alcanzaron el nivel más alto, comparados con un 80% para aquellos que no

superaron el secundario incompleto. Finalmente, las mujeres hacen menos ejercicio que los hombres (73% versus 69%).

La incidencia del malestar psicológico es algo menor en el grupo 60+ y muestra un perfil similar cuando se analizan los distintos grupos de población. El mayor impacto está en las clases trabajadoras de nivel más bajo (55%), quienes pertenecen al NSE Bajo y Muy Bajo (55%), y quienes habitan en villas o sectores vulnerables (64%). Le siguen los habitantes de las distintas áreas del país (24% promedio) comparadas con CABA (15%), quienes viven solos o con otras generaciones (24 a 26%) y aquellos que no completaron estudios secundarios (28%). Un 26,2% de las mujeres y casi un 23,9% de los adultos de 60 a 74 años también sufre de malestar psicológico.

En los restantes indicadores de bienestar subjetivo, el sentirse poco o nada feliz es el que afecta en menor medida a la población de adultos mayores (12%), sin mostrar grandes diferencias entre los subgrupos de 60-64 años y 75 años y más. Las mayores diferencias se encuentran cuando se agrupa la población según categoría ocupacional, NSE o nivel de educación alcanzada: quienes pertenecen a la clase media, o tienen un NSE Medio Alto o recibieron mayor educación sufren un déficit de felicidad del orden del 7,5 al 10%. Los trabajadores de la clase marginal, quienes pertenecen al NSE Muy Bajo o su nivel educativo es inferior, tienen un déficit del orden del 9 al 18%. Un 12% de los habitantes de la CABA se sienten poco felices, comparados con los habitantes del resto del país (Conurbano Bonaerense 15%, demás áreas alrededor de un 12%). Son más felices quienes viven exclusivamente con otros adultos mayores (8,5%) versus quienes viven solos o con otras generaciones (16 y 13% respectivamente).

Después de una vida activa, el arribo a la edad jubilatoria implica un cambio de hábitos importante en la persona: es necesario encontrar en que ocupar el tiempo que antes se dedicaba al trabajo o al cuidado y educación de los hijos. Es necesario diseñar una nueva estrategia de vida, buscar una actividad que resulte satisfactoria, tomar una posición activa en vez de esperar que alguien nos “busque para hacer algo”. Un proyecto personal no debe ser necesariamente complejo o costoso, sino que se pueden hallar recursos en talleres y actividades sociales, políticas, o solidarias.

Al reproducir algunas historias de vida de adultos mayores, Bazo (1992) reporta que “el trabajo, el gusto por el mismo, constituye para casi todas las personas mayores analizadas un

recurso importante en sus vidas. La mayoría han sido personas activas con una ocupación satisfactoria” (pág. 269). De allí la importancia de diseñar estrategias para dar un sentido a la vida que comienza a partir de la jubilación: “las actividades (cualquiera que sea su carácter) que realizan en su vida como personas jubiladas es fuente de satisfacción para ellas en cualquier tramo de edad que se encuentren” (pág. 272).

Alrededor de 1 cada 4 adultos mayores experimentan un déficit de proyectos personales, siendo más agudo en el grupo de quienes tienen 75 años o más (32%). El déficit de proyectos es mucho menor para quienes alcanzaron un mejor nivel educativo (18%), pertenecen a la clase profesional (12%) o al NSE Medio Alto (12%). Geográficamente, la falta de proyectos es menor entre los habitantes de CABA (18%) y se agudiza entre quienes viven en otras áreas metropolitanas (33%). Es también más agudo para quienes viven solos (28%) comparados con los que habitan con otros mayores o generaciones menores (23%) en ambos casos. No hay diferencias significativas entre hombres y mujeres (23 a 25%), pero sí es mayor la brecha cuando comparamos la clase trabajadora marginal (37%), quienes pertenecen al NSE Muy Bajo (33%) o quienes tienen menor nivel educativo (29%).

La participación en actividades políticas, sociales, recreativas o solidarias ocupa cerca de un 24% de la población de adultos mayores. Como en otras situaciones, la influencia del NSE, ocupación profesional, y nivel educativo tienen un gran impacto en los distintos niveles de participación. Así, casi un 55% de los profesionales, 47% de quienes pertenecen al NSE Medio Alto y 37% de aquellos que completaron la educación secundaria o más participan en alguna clase de actividad social. También es elevada la participación de los habitantes de CABA (49%), marcando una diferencia notoria con quienes viven en el Conurbano Bonaerense (solo un 14%) o tienen un menor nivel educativo (15%). También es inferior la participación entre los miembros de la clase trabajadora marginal (17%), quienes pertenecen al NSE Muy Bajo (13%). No se observan mayores diferencias entre la participación de hombres y mujeres (25% ambos) o en los distintos subgrupos de edad.

La oferta de actividades para adultos mayores es amplia. Dos ejemplos son:

- El Gobierno de CABA ofrece programas de actividades físicas, como natación y gimnasia; talleres para adquirir conocimientos de tecnología digital.
- UPAMI (la Universidad para Adultos mayores) se autodefine como

“Un programa integral que crea un espacio universitario específico para los adultos mayores, con el objetivo de promover el crecimiento personal, mejorar la calidad de vida y hacer efectiva la igualdad de oportunidades para el desarrollo de valores culturales y vocacionales. Además, posibilita la adquisición de destrezas y habilidades para afrontar nuevas demandas, recupera y valora saberes personales y sociales, estimula el diálogo intergeneracional y facilita la inserción al medio socio comunitario. No requiere estudios previos para la inscripción en sus cursos” (https://una.edu.ar/contenidos/programa-upami_12420)

- PAMI ofrece talleres, actividades físicas, programas de voluntariado, actividades culturales, etc. (Actividades y Programas Preventivos).

3) Hábitat satisfactorio

Así como definimos que la salud no se reduce a la ausencia de enfermedades, cuando analizamos las carencias relativas al lugar donde habitan los mayores, no solo debemos medir la “habitabilidad” de la vivienda, sino también el acceso a los servicios públicos básicos y la seguridad del entorno donde habita el adulto mayor. Al envejecer, las personas pasan más tiempo en su lugar de residencia, por lo que la calidad y seguridad del entorno es importante y ayuda a conservar una vida saludable.

Los indicadores que utilizamos para evaluar en qué medida el entorno residencial es satisfactorio, fueron tomados de ODSA (2018) e incluyen:

- Déficit de acceso a una vivienda digna: definido como “población en hogares en cuyas viviendas conviven tres o más personas por cuarto habitable; hogares que no tienen baño al interior de la vivienda...que habitan casillas, ranchos o viviendas construidas con materiales inadecuados, o sin revoque en las paredes” (pág. 18).
- Déficit de acceso a servicios básicos, “se refiere a la población en hogares cuyas viviendas no cuentan con conexión a la red pública de agua corriente, a red cloacal, o no cuentan con conexión de energía eléctrica o conexión con red de gas natural” (pág.18).
- Haber sido víctima de delito: “porcentaje de referentes de hogar de 60 años y más que declararon que algún miembro fue víctima de un hecho de delincuencia o violencia” (pág.75).
- Percepción de riesgo: “porcentaje de referentes de hogar de 60 años y más que declararon como muy o bastante probable la posibilidad de sufrir un delito” (pág. 75).

Como sucede con el déficit alimentario, si bien el 13% de la población mayor experimenta déficit de acceso a una vivienda digna, su situación es mejor que la población de 0 a 17 años, para quienes aumenta al 36% del grupo, o la población total con casi el 25%. El déficit habitacional se reduce con la edad: en el grupo de 75 años es de 9% en tanto que es del 13% para la franja etaria de 60 a 74 años.

Como en otras dimensiones de la calidad de vida, la ocupación que desempeñaron los adultos mayores, el NSE, la educación alcanzada y la jurisdicción donde viven, es determinante de la clase de vivienda que habitan. Para quienes pertenecen a la clase media profesional, NSE Medio Alto, terminaron el secundario, o viven en CABA, el déficit está en el rango del 1,6 al 4%. El déficit aumenta para quienes son parte de la clase media no profesional, pertenecen al NSE Medio Bajo o conviven con otros adultos mayores: oscila entre un 6 y 8%. Alineados con el promedio del grupo de 60+ encontramos al NSE Bajo, la clase obrera, los hogares unipersonales y mixtos y quienes viven en el Resto urbano del interior. La situación más crítica se observa en la clase trabajadora marginal (24%), el NSE Muy Bajo (29%), y quienes habitan en villas y asentamientos (45%).

El déficit de acceso a los servicios básicos casi duplica el de acceso a una vivienda digna, alcanzando un 23% para el promedio de la población 60+. Nuevamente, las condiciones de vida son mejores para los adultos mayores comparados con la población de 0-17 años que muestra un déficit del 44% en los servicios, o la totalidad de la población, cuyo déficit asciende al 33%.

El patrón que sigue el déficit de acceso a servicios básicos es muy similar al de acceso a la vivienda digna, con la diferencia que la dimensión del problema y las brechas entre los distintos grupos se agrandan. Quienes pertenecen a la clase media profesional, el NSE Medio Alto, residen en CABA, o alcanzaron un mejor nivel de instrucción, sufren un déficit de servicios en el rango del 1 al 12%, muy por debajo de la media del grupo de población mayor. En un segundo grupo encontramos la clase media no profesional, el NSE Medio Bajo, quienes habitan en el interior del país y aquellos que viven solos o con otros adultos mayores: la carencia de servicios básicos oscila entre 17% y 27%. El tercer grupo vive en condiciones muy precarias, con déficits que llegan hasta el 54% (NSE Muy Bajo), 48% en el Conurbano Bonaerense y 41% para quienes no completaron la educación secundaria.

En lo que hace a seguridad del hábitat, es significativa la brecha entre el haber sufrido un delito o el temor a ser víctima. Si bien el 21% fue víctima de un delito (adulto mayor o algún familiar), el 72% teme ser víctima de un hecho de inseguridad. La victimización del grupo más anciano es relativamente más baja que la media de la población mayor (19% para los 75+ versus un 21% para el grupo de 60-74 años). A la inversa de otros problemas y carencias, la peor situación la llevan los sectores de clase media profesional o no profesional (26% sufrió un delito), el NSE Medio Alto y Medio Bajo (23 a 27% fue víctima de delitos), o quienes completaron estudios secundarios o viven en la CABA (24 y 23%). La incidencia de hechos de violencia es menor entre las clases ocupacionales más bajas (16 a 20%), NSE Bajo o Muy Bajo (19%) y habitantes del Conurbano Bonaerense (15%). Un 20% de hombres y mujeres sufrieron delitos.

El sentimiento de inseguridad no solo es 3,5 veces mayor para la población de adultos mayores (72%), sino que esta realidad se replica a casi todas las clasificaciones y subgrupos. Los NSEs Medios, la clase media profesional o no profesional, quienes alcanzaron un alto nivel educativo o viven en la CABA expresan el temor a sufrir un delito en porcentajes que van del 60 al 70% del grupo de pertenencia. Fuera del ámbito de CABA, el sentimiento de inseguridad crece hasta un 78%, también llega a casi el 70% para quienes tienen un menor nivel de instrucción, habitan en hogares multipersonales (70 a 76%), y oscila entre un 70-75% para los niveles socioeconómicos más bajos y las clases obrera y trabajadora marginal.

Salvo en 2011-2012, el sentimiento de inseguridad aumentó en casi todas las categorías de análisis. Por el contrario, el porcentaje de población que sufrió un delito disminuyó ligeramente, o se mantuvo dentro de los parámetros para el promedio 2010-2017.

Una perspectiva adicional que merece ser considerada al analizar la calidad del hábitat de los adultos mayores se refiere a la propiedad de la vivienda que habitan. J. Oddone (2018) señala que

“En la Argentina, el 84% de las personas mayores son propietarias de su vivienda, lo que les permite contar con un bien de cambio en caso de ser necesario... La proporción de viejos que alquilan su vivienda (8,5%) o que no son dueños del lugar donde viven (7,5%) es pequeña en relación con los propietarios” (pág.604).

También a partir de los datos de la encuesta ENES-Pisac realizada por los coordinadores del trabajo sobre *La Argentina del Siglo XXI*, Oddone da una idea del grado de seguridad existente en las distintas regiones del país, según cuenten con vigilancia policial o privada, lo que podría dar una explicación al sentimiento de inseguridad expresado por los encuestados por la EDSA. A continuación, reproducimos los cuadros 19.6 y 19.7 tomados del trabajo de Oddone.

Cuadro 19.6. Vigilancia policial por región (en porcentajes)

	GBA	Cuyo	Pampeana	Centro	NEA	NOA	Patagonia	CABA
Sí	70,8	60,2	53,2	59,2	46,6	45,7	73,4	87,1
No	29,2	39,8	46,8	40,8	53,4	54,3	26,6	12,9
Total	100	100	100	100	100	100	100	100

Fuente: Elaboración propia a partir de la base de datos de la ENES-Pisac.

Cuadro 19.7. Vigilancia privada por región (en porcentajes)

	GBA	Cuyo	Pampeana	Centro	NEA	NOA	Patagonia	CABA
Sí	10,8	4,5	3,4	6,9	7,2	8,4	3,8	13,1
No	89,2	95,5	96,6	93,1	92,8	91,6	96,2	86,9
Total	100	100	100	100	100	100	100	100

Fuente: Elaboración propia a partir de la base de datos de la ENES-Pisac.

Fuente: *La Argentina en el Siglo XXI*. Pág. 608.

CAPITULO 2: LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC)

2.1 Introducción

En la década de los años '70 cobra impulso el desarrollo de tecnologías que permiten acelerar la recolección y procesamiento de datos, información, y su comunicación.

En 1998, los países miembros de la Organization for Economic Cooperation and Development (OECD, 2002) acordaron definir al sector TIC como “una combinación de industrias de productos y servicios dedicados a la recolección, transmisión, y exhibición de datos e información de manera electrónica” (pág. 81). De este modo, se capturaba tanto los procesos asociados con el manejo de información y su comunicación, así como los equipos necesarios para lograr este objetivo. La definición fue revisada en 2002, quedando inalterada.

El Banco Mundial (2003) considera que “el conocimiento ha sido siempre central al desarrollo, y los progresos en las Tecnologías de Información y Comunicación han reforzado la vinculación entre conocimiento y desarrollo económico” (pág. 1). Es por ello por lo que al estudiar la estrategia a seguir con el desarrollo de las TIC adoptó definiciones amplias y comprensivas sobre el sector:

“El sector de Tecnologías de Información y Comunicación incluye las tecnologías subyacentes, conocimientos prácticos, productos y servicios, así como también las empresas (operadores, proveedores, productores), consumidores, quienes definen las políticas aplicables, reguladores, y otras instituciones y socios directamente involucrados en la producción, entrega, y regulación de productos y servicios tecnológicos de información y comunicación. Incluye tanto los sectores de telecomunicaciones y difusión como la tecnología de información. Tecnologías de Información y Comunicación consisten en equipos, programas, redes, y medios para la recolección, almacenaje, procesamiento, transmisión, y presentación de información (voz, datos, texto e imágenes).

La infraestructura informativa se refiere a las redes de telecomunicación e información, a través de las cuales la información se transmite, almacena y entrega, así como las tecnologías y conocimientos requeridos para hacerlo.

Las redes incluyen internet, líneas celulares, satelitales, banda ancha, radiodifusión, multimedia, y otras redes que incluyen líneas terrestres o inalámbricas, centros de datos, estaciones, y repetidoras, así como los equipos y los programas. Las redes pueden ser públicas, si permiten transmitir información de cualquier fuente, o privadas, cuando su uso esté restringido a grupos cerrados de usuarios.

Los equipos o dispositivos usados para acceder a la información o servicios de información incluyen computadores, tabletas, teléfonos celulares e inteligentes, incluyendo cajeros automáticos.

Las aplicaciones de las TIC sirven a diferentes propósitos como compartir conocimiento mediante motores de búsqueda de información, gestiones con la administración pública (impuestos, seguridad social, sistemas de gasto público, servicios sociales, servicios de salud, educación), soluciones corporativas (pagos de salarios, ventas por internet, contabilización y facturación, etc.); y comunicaciones personales.” (pág. 3).

Analizando la irrupción de las tecnologías digitales, Manuel Castells (2001) desarrolló desde la década del '90 el concepto de Sociedad Red.

Considera que

“Internet es el tejido de nuestras vidas. No es futuro. Es presente... Se trata de una red de redes de computadores capaces de comunicarse entre ellos. No es otra cosa. Sin embargo, esa tecnología es mucho más que una tecnología. Es un medio de comunicación, de interacción y de organización social.” (pág. 1)

Castells concluye que

“Internet es la sociedad, expresa los procesos sociales, los intereses sociales, los valores sociales, las instituciones sociales. Constituye la base material y tecnológica de la sociedad red. Esa sociedad red es la sociedad cuya estructura social está construida en torno a redes de información a partir de la tecnología de información microelectrónica estructurada en internet. Internet no es simplemente una tecnología; es el medio de comunicación que constituye la forma organizativa de nuestras sociedades... es el corazón de un nuevo paradigma sociotécnico que constituye en realidad la base material de nuestras vidas y de nuestras formas de relación, de trabajo y de comunicación. La sociedad red, es la sociedad en que vivimos.” (pág.13)

Cuando analizó la denominada “divisoria digital” (pág. 5) reconoce que el mundo se divide entre quienes acceden o no al internet, y, por ende, a la información contenida en las redes. El acceso digital conlleva acceso al conocimiento y al desarrollo económico y social. Es necesario saber acceder y encontrar el conocimiento y la información necesaria en las redes y saber procesarla. La brecha digital entonces incluirá factores relativos a la situación socioeconómica, nivel de educación, y la edad.

Hace cuatro años, el Banco Mundial (2016) estimaba que, pese a la rápida expansión de las tecnologías digitales, alrededor de un 60% de la población del mundo carecía de acceso a internet y a la economía digital.

“La vida de la mayor parte de la población mundial permanece en gran medida inalterada por la revolución digital. Solamente alrededor del 15 % puede costear el acceso a Internet de banda ancha.

La brecha digital dentro de los países puede ser tan grande como entre países. En todo el mundo, alrededor del 21 % de los hogares pertenecientes al 40 % inferior de la escala de distribución de ingresos de sus países no tiene acceso a un teléfono móvil, y el 71 % carece de acceso a Internet. Las diferencias de las tasas de adopción de las tecnologías digitales entre el 40 % inferior y el 60 % superior y entre la población rural y la población urbana están disminuyendo en el caso de la telefonía móvil, y aumentando en lo que respecta a Internet.

En África, las mujeres tienen menos probabilidades que los hombres de utilizar o poseer tecnologías digitales. La brecha es aún mayor entre los jóvenes (20 %) y las personas mayores de 45 años (8 %).” (pág. 7)

Para el propósito de este trabajo, nos concentraremos en uno de los aspectos que atañen al uso de tecnología que hace la población: acceso a servicios comerciales y bancarios a través del uso de computadores, teléfonos inteligentes y cajeros automáticos.

En vista que la revolución digital se desarrolló inicialmente en EE. UU. y Europa Occidental, revisaremos la situación de acceso y uso de TIC en Estados Unidos y España, para luego estudiar el caso de Argentina.

2.2 La situación en Estados Unidos

Los bancos y la tecnología

Tal como resumen Hunter, Bernhardt, Hughes y Skuratowicz (2001), a partir de 1980, y más profundamente en los años 90, la introducción de los cajeros automáticos (ATM) y el nuevo software desarrollado, permitió a los bancos en EE. UU. generar nuevos canales de atención al consumidor, tales como home banking y banca móvil. Unido al desarrollo de las nuevas tecnologías, la desregulación en la industria financiera “conllevó una fuerte reducción del número de bancos operando en EE. UU. de manera tal que de 12.000 entidades en 1987 solo quedaron 8.000 en 1995, debido al proceso de consolidación de las entidades, proceso que continuó en años siguientes (pág. 405).

A la vez,

“los nuevos sistemas y canales de atención creados permitieron a los bancos segmentar mejor su base de clientes de banca de consumo, y a partir de los datos de rentabilidad que ya era posible procesar, comenzó una tendencia a derivar los clientes menos rentables a los cajeros automáticos y banca telefónica (más adelante el home banking), enfocándose en un servicio personal solo para los clientes más rentables y con mayores patrimonios. La razón es un balance de costo-beneficio: una vez hecha la inversión en un cajero automático, el mantenimiento de este tiene un costo mucho menor al salario de un cajero trabajando en la sucursal” (pág. 405).

El impacto de la edad en el comportamiento del consumidor bancario

A la transformación en la industria de la banca, se sumó un cambio demográfico notable en EE. UU.: la población de 55 años y más creció un 11,5% entre 1990 y 2000, siendo el sector más dinámico de este grupo etario aquellos que integran la cohorte 75+. Este hecho demográfico, unido al rápido cambio tecnológico sigue teniendo un impacto en la sociedad, y ha originado una serie de investigaciones sobre el modo en que los adultos mayores manejan sus finanzas y utilizan tecnologías de comunicación e información.

McDade (2016) analiza el impacto de la edad en el comportamiento del consumidor bancario, y comienza por señalar que “pocas cosas son tan personales como el dinero, y la relación de las personas con este va cambiando con los años, junto a la salud y las responsabilidades familiares (pág. 1).

De acuerdo con su estudio, las personas más jóvenes (18-35 años) se preocupan primariamente por ahorrar, construir un patrimonio. A medida que cruzan la barrera de aproximadamente los 40 años, la atención tiende a concentrarse en mantener la posición alcanzada. Los Baby Boomers (quienes nacieron a partir de 1945) tienen como principal preocupación proteger los activos que acumularon durante su vida. Por ello, ya algunas instituciones financieras comienzan a desarrollar productos orientados a satisfacer las preocupaciones del segmento más adulto de sus clientes.

También se investigó si hay correlación entre la edad y los canales usados por las personas para hacer operaciones financieras. Una conclusión es que si bien se ha hablado mucho sobre como los Millennials prefieren la banca digital (home y mobile banking), a pesar de lo cual, incluso los grupos de 18-25, 25-35 y 35-45 años también concurren a las sucursales para hacer sus operaciones bancarias, en proporciones similares a los que operan online (el uso de sucursales en este grupo oscila entre el 70-75%, versus un 80-85% de la banca online). A la vez, para el grupo de 65+ las referencias son 78% online y 82% en sucursales. Una explicación es que a medida que las personas hacen transacciones más complejas, prefieren concurrir a una sucursal y recibir atención personal.

McDade indica que una conclusión posible es que incluso los Millennials llegarán a un punto en que también prefieran atención personal a partir de cierta edad y situación económica. También destaca que es necesario indagar como se resuelven los problemas, puesto que a

medida que aumenta la edad, las personas requieren más ayuda para manejar problemas con sus cuentas y ello se observa en el porcentaje de clientes que requiere la ayuda de un empleado del banco (el pedido de ayuda crece desde un 40% en el rango 18-25 años a un 75% en el rango 65 años y más).

Investigaciones realizadas por el Federal Reserve Board (FRB)

Para investigar los hábitos de los adultos mayores como consumidores bancarios, la División de Consumidores y Temas Comunitarios del Federal Reserve Board (DCCA) condujo una investigación y encuesta (Encuesta sobre Adultos Mayores) durante 2012, y posteriormente una segunda encuesta realizada en 2016 concentrada en el uso de teléfonos celulares para manejar sus transacciones bancarias.

En la Introducción, el FRB indica que, según últimas estimaciones, hacia el 2060 un quinto de la población de EE. UU. tendrá más de 65 años, creciendo su número de 47 millones en el 2012 a 92 millones, en tanto que la población de 85 años y más se triplicará a 18 millones para esa fecha. Este hecho demográfico converge con la creciente complejidad del mercado financiero, debido a la diversidad de productos y servicios ofrecidos, nuevos métodos de pago y las nuevas tecnologías. En el caso de EE. UU., como resultado de la crisis de 2008/09, muchos adultos sufrieron pérdidas patrimoniales que pueden ser irreparables en hogares donde la capacidad de generar un ingreso laboral ya no existe, y por tanto tornan irrecuperables las pérdidas sufridas. Este conjunto de hechos genera la pregunta sobre que experiencias deberán afrontar los adultos mayores en los años futuros.

La Encuesta sobre Adultos Mayores 2012 se realizó por mail invitando a 1.821 participantes con edades de 40 a 94 años, agrupados por rango de edad. Un cuestionamiento posible es cuan representativo es la muestra, habida cuenta que no todos los adultos mayores tienen acceso a internet y por lo tanto no se estaría representando de manera adecuada a aquellos que son justamente más vulnerables financieramente o quienes tienen capacidades cognitivas disminuidas. En respuesta a esta inquietud, el Federal Reserve Board indicó que en 2012 los resultados de una encuesta realizada por Pew Research Center mostraron un creciente número de adultos mayores que acceden y usan internet: en 2012 un 53% de 65 años y más usaba internet o email, lo cual es un aumento marcado desde el año 2000, cuando solo un 38% lo hacía. En el grupo más joven, de 50 a 64 años la tasa de uso de internet/email era de 77% en 2012.

Del grupo de 1.821 participantes, los grupos de edad que son más relevantes para nuestro estudio arrancan en los 60 años, siendo el número de invitados a participar 1.084, de los cuales 903 completaron la encuesta (83%). Es notable que su participación fue mejor que los grupos más jóvenes (40-59 años).

Cuadro 16: Composición de la muestra.

Edad	Elegidos	Respuestas recibidas	% de participación
40-49	617	432	70%
50-59	627	486	78%
60-69	633	536	85%
70 y más	451	367	81%
Total	2.328	1.821	78%

Fuente: Tabla A.1. Porcentajes de respuestas Encuesta de Adultos mayores. Federal Reserve Board, 2013.

Uno de los hallazgos fue que la población bancarizada es significativa en todos los grupos de edad y además aumenta en años avanzados. La respuesta a la pregunta sobre tenencia de una cuenta de ahorros dio los siguientes resultados:

Cuadro 17: Posesión de una cuenta corriente o de ahorros

Edad	Sí (%)	No (%)	Número de respuestas
40-49	90,0	10,0	532
50-59	91,0	9,0	543
60-69	97,5	2,5	397
70 y más	99,1	0,9	350
Total	93,7	6,3	1.821

Fuente: Tabla B.10. Apéndice B: Tablas de Información sobre Adultos Mayores. Federal Reserve Board, 2013.

Las preguntas incluidas en la encuesta cubrían a los siguientes temas:

- ¿Cómo usan los adultos mayores los productos financieros a medida que envejecen?
- ¿Cómo toman sus decisiones financieras y a quién recurren por consejo?
- ¿Cuáles son las principales fuentes de estrés financiero que sufren?

En cuanto a los resultados sobre uso de productos financieros, los principales puntos destacables fueron:

- Un 48% de los adultos de 60 a 69 años y un 29 % de quienes tienen 70 años y más tienen un préstamo hipotecario.
- La gran mayoría de los adultos está bancarizada, esto es, tiene una cuenta de ahorros o corriente; la tasa de adultos no bancarizados aumenta con la edad.
- Los adultos mayores usan una variedad de métodos para sus transacciones bancarias, incluyendo computadoras personales y teléfonos celulares.

De la encuesta surge que el hacer las transacciones bancarias concurrendo en persona a los bancos es aún muy frecuente en todos los grupos de edad, aun cuando también lo es mediante el uso de internet, incluso para quienes están en el rango de 60 años y más.

El modo de extraer o depositar dinero en la cuenta bancaria incluye las modalidades detalladas en la Tabla siguiente (siendo posible que utilicen más de una modalidad):

Cuadro 18: Modalidades de extracción/deposito de fondos y consulta de saldos de cuentas

Edad	Concorre al banco	Usa Cajero Automático	Por teléfono	Home banking	Aplicación Smartphone	Lo hacen terceros	Otro	Número de respuestas
Porcentaje del grupo de edad								
40-49	46,9	48,2	19,7	73,7	17,8	3,3	2,9	486
50-59	47,5	38,8	22,0	69,7	9,7	2,2	6,2	504
60-69	53,0	38,8	22,4	65,3	5,5	2,4	6,3	394
70 +	58,8	29,9	18,7	54,1	2,1	5,7	12,0	351
Total	50,8	39,7	20,8	66,7	9,5	3,2	6,5	1.735

Fuente: Tabla B.12. Apéndice B: Tablas de Información sobre Adultos Mayores. Federal Reserve Board, 2013. Nota: se preguntó a todos los que respondieron que tienen cuenta bancaria

Del total de encuestados que tienen una cuenta bancaria, alrededor de un 30% no acceden vía computadora (home banking), de este grupo cerca de un tercio prefiere concurrir al banco en persona. A quienes no usan el home banking por computadora, se les preguntó el motivo:

Cuadro 19: ¿Por qué no usar la banca online?

Edad	Mis necesidades las manejo sin usar computadora	Preocupa la seguridad	No confía en la tecnología	Prefiere concurrir en persona	No sabe cómo usarlo	Es difícil o requiere tiempo instalar la aplicación	Otros	Número de respuestas
Porcentaje del grupo de edad								
40-49	38,3	35,5	16,5	36,5	9,4	8,5	18,0	117
50-59	43,6	39,2	26,8	54,2	21,2	2,0	16,9	138
60-69	54,4	50,5	25,4	56,8	22,4	11,6	11,6	125
70 +	61,8	42,6	17,2	57,4	26,0	12,4	13,2	146
Total	50,1	42,0	21,5	51,8	20,2	8,6	14,9	526

Fuente: Tabla B.14. Apéndice B: Tablas de Información sobre Adultos Mayores. Federal Reserve Board, 2013.

Los métodos más frecuentes usados para pagar las facturas son mediante la emisión de cheques o usando la aplicación de home banking, tal como se observa en la tabla que sigue.

Cuadro 20: Método usado para el pago de facturas

Edad	Paga en persona donde generan la factura	Paga en algún lugar que aceptan pagos	Paga enviando un cheque	Paga por teléfono	Usa home banking	No se ocupa del pago de cuentas	Número de respuestas
Porcentaje del grupo de edad							
40-49	28,9	14,2	55,6	28,2	71,0	4,7	488
50-59	28,9	8,9	67,0	25,4	64,6	3,8	500
60-69	24,7	6,9	71,7	17,0	60,6	2,8	392
70 +	20,5	6,0	77,7	14,1	49,2	7,1	352
Total	26,2	9,4	67,0	22,0	62,4	4,4	1,731

Fuente: Tabla B.17. Apéndice B: Tablas de Información sobre Adultos Mayores. Federal Reserve Board, 2013.

Respecto a la toma de decisiones financieras y la habilidad para manejar sus finanzas, las respuestas obtenidas en la encuesta, para el grupo de adultos a partir de los 60 años, pueden resumirse en los siguientes puntos:

- Un 87% de los adultos de 60 a 69 años no requiere ayuda para manejar sus finanzas diarias, lo mismo ocurre con el 88% de los mayores de 70 años. En caso de requerir ayuda, recurren a la familia o amigos.
- Al no existir una edad obligatoria de retiro, en el grupo de 60-69 un 72% pensaba hacerlo a la edad promedio de 68,8 años, pero entre quienes tenían 70 años y más, solo el 54% lo tenía planeado y esperaban retirarse a una edad promedio de 78,6 años.

- En general, los adultos mayores están confiados en su propia decisión sobre temas financieros. Solo un 28% de quienes tienen entre 60 y 69 años han designado una persona para que tome sus decisiones financieras, el porcentaje aumenta al 46% entre quienes tienen 70 años y más.

Según la Asociación Psicoanalítica Americana, los indicadores de poseer habilidades básicas para manejar temas financieros incluyen la capacidad de contar dinero, identificar monedas, hacer pagos en efectivo, pagar cuentas y detectar intentos de fraude telefónico o por mail relativo a pedidos de dinero. La pérdida de habilidad para manejar temas financieros surge temprano en el proceso de pérdida cognitiva. En el caso de la encuesta realizada, es muy posible que los adultos mayores que respondieron tengan un nivel de capacidad cognitiva para asuntos financieros más elevado que la mayoría de la población adulta mayor. Según los expertos, la evolución de esta capacidad cognitiva especial tiene una forma de U, siendo los 53 años la edad en la cual se cometen menos errores. Asimismo, los adultos pueden suplir con experiencia parte de las habilidades cognitivas que van perdiendo.

Una gran mayoría de los adultos de más de 60 años tienen independencia financiera (no requieren ayuda familiar y toman sus propias decisiones):

Cuadro 21: Ayuda de terceros para el manejo de las finanzas propias

Edad	¿Necesita ayuda para manejar sus finanzas diarias?		
	Sí (%)	No (%)	Número
60-69	12,7	87,3	399
70 +	11,8	88,2	349

Fuente: Tabla B.35. Apéndice B: Tablas de Información sobre Adultos Mayores. Federal Reserve Board, 2013.

La mayoría de los adultos mayores consideran que se manejan bien con sus finanzas: interrogados sobre cómo cambió su nivel de confianza para tomar decisiones financieras respecto a 5 años atrás, las respuestas fueron:

Cuadro 22: Evolución del nivel de confianza en sus decisiones financieras (%)

Edad	Más confiados	Igualmente confiados	Menos confiados	Número Total
60-69	30,3	65,9	3,8	398
70 +	17,3	78,5	4,2	348

Fuente: Tabla B.64. Apéndice B: Tablas de Información sobre Adultos Mayores. Federal Reserve Board, 2013.

Más aún, preguntados sobre cómo evolucionó su habilidad para tomar decisiones a medida que envejecen:

Cuadro 23: Habilidad para tomar decisiones a medida que envejecen (%)

Edad	Mejor	Igual	No tan buena	Número Total
60-69	51,1	38,3	10,6	329
70+	27,6	55,1	17,3	298

Fuente: Tabla B.67. Apéndice B: Tablas de Información sobre Adultos Mayores. Federal Reserve Board, 2013.

Alrededor de un tercio de quienes respondieron manifiestan haber experimentado estrés financiero en los últimos tres años, mayoritariamente los adultos del rango más joven (40 a 49 años). En el grupo de 60 años y más las tasas de estrés financiero se reducen de manera notable. Para quienes tienen entre 60 y 69 años las principales fuentes de estrés son la posibilidad de experimentar una reducción de sus ingresos (44%) o tener problemas serios de salud (36%); para los mayores de 70 años las fuentes mayores de estrés son las mismas, pero tienen una incidencia diferente: 25% temor reducción de ingresos y 23% problemas de salud.

Menos del 50% de quienes sufren estrés financiero pensaron en pedir consejo para manejar el problema; quienes lo hacen recurren a la familia o amigos.

Finalmente, consultados sobre su grado de satisfacción con la vida, los adultos de 60 años y más muestran mayor grado de satisfacción que grupos más jóvenes:

Cuadro 24: Grado de satisfacción con su vida (%)

Edad	Completamente satisfecho	Muy satisfecho	Algo satisfecho	No muy satisfecho	Nada satisfecho	Número de respuestas
40-49	7,7	45,4	37,8	8,3	1,0	527
50-59	5,6	47,5	38,9	6,8	1,1	542
60-69	9,5	53,9	32,8	3,2	0,7	398
70 +	14,4	55,8	28,3	1,5	0,0	348
Total	8,8	49,9	35,2	5,4	0,8	1.815

Fuente: Tabla B. 86. Apéndice B: Tablas de Información sobre Adultos Mayores. Federal Reserve Board, 2013.

Los resultados obtenidos generaron preocupación acerca de la capacidad de algunos segmentos de adultos mayores para mantener su nivel de vida, hacer frente a gastos inesperados y ahorrar para el futuro. Los adultos de mediana edad son más susceptibles de sufrir estrés financiero y quienes han tenido problema para pagar sus cuentas en el último año, notablemente muchos aún tienen pendiente el pago de préstamos recibidos cuando eran estudiantes, hipotecas o saldos de tarjetas de créditos, lo que puede afectar sus ingresos futuros. A quienes Pew

Research denomina “generación sándwich”, están ubicados en una franja de edad de 40 a 50 años, en muchos casos tienen hijos a quienes deben pagar sus estudios y también padres mayores a los que proporcionan alguna ayuda. En este grupo, los ingresos casi no alcanzan a cubrir los gastos y sus ahorros para la vejez están en riesgo, toda vez que las deudas que han contraído son de largo plazo. También hay estudios que indican que quienes pertenecen al grupo de 55 años o menos, han usado parte de sus ahorros jubilatorios (el denominado Plan 401K) para pagar gastos no relacionados con el retiro, e incluso saldos de tarjetas de créditos.

Otro resultado de esta encuesta fue identificar a varios actores que pueden tener un papel importante en resolver los problemas futuros que enfrenten los adultos mayores. Las instituciones financieras deberían reconocer la importancia y la oportunidad de desarrollar productos nuevos que se adapten a las condiciones cognitivas de los adultos mayores, o adaptar los productos existentes. Consejeros financieros, pagos o pro-bono, pueden buscar modos de canalizar su ayuda a los adultos mayores acerca de riesgos y beneficios financieros. Los políticos, por su parte, deberían exhortar a las distintas partes involucradas a trabajar juntos a fin de atender las necesidades financieras actuales y futuras de la población que está envejeciendo.

En marzo de 2016, el Federal Reserve Board (2016) dio a conocer una encuesta relacionada con el uso de los teléfonos celulares para realizar transacciones bancarias y pagos. El estudio define la “banca móvil” como el acceso a las cuentas bancarias a través de un teléfono celular.

La encuesta se realizó también vía mail, y la división por grupos de edad es diferente a la usada en la investigación antes mencionada, realizada sobre experiencias financieras de adultos mayores. En este caso se tomó el grupo de 60 años y más, sin diferenciar el grupo de 60-69 años y los de 70+.

De un total de 2.510 entrevistados que respondieron la encuesta, un 38 % tenían 60 años y más, de este subgrupo, 775 contaba con teléfono celular, de los cuales 459 usan smartphones.

Cuadro 25: ¿Tiene acceso a un teléfono celular?

Edad	No (%)	Sí (%)	Número de respuestas
18-29	9,3	90,7	308
30-44	10,3	89,7	505
45-59	10,9	89,1	742
60+	18,8	81,2	955
Nro. de respuestas	266	2.244	2.510

Fuente: Tabla C.68. Tablas de información sobre Consumidores y Servicios Financieros Móviles. Federal Reserve Board, 2016

Cuadro 26: ¿Su teléfono celular es un Smartphone?

Edad	No (%)	Sí (%)	Número de respuestas
18-29	8,6	91,4	285
30-44	11,7	88,3	466
45-59	27,3	72,2	674
60+	43,4	56,1	819
Nro. de respuestas	556	1.680	2.244 (*)

(*) Existe un ajuste por redondeo (el total de respuestas para todos los grupos suma 2.236).

Fuente: Tabla C.69. Tablas de información sobre Consumidores y Servicios Financieros Móviles. Federal Reserve Board, 2016.

Los resultados que arroja la encuesta indican que, a pesar de contar con teléfonos inteligentes aptos para hacer compras y operaciones bancarias, su uso a estos efectos no está demasiado difundido entre los adultos mayores:

Cuadro 27: Uso del teléfono para realizar pagos en los últimos 12 meses

Edad	No (%)	Sí (%)	Nro. de respuestas
18-29	66,9	32,2	263
30-44	63,3	36,2	414
45-59	77,2	22,8	523
60+	82,6	17,3	480
Nro. de respuestas	1.268	406	1.680

Fuente: Tabla C.78.b. Tablas de información sobre Consumidores y Servicios Financieros Móviles. Federal Reserve Board, 2016.

Cuadro 28: Uso del teléfono para aplicaciones de banca móvil en los últimos 12 meses

Edad	No (%)	Sí (%)	Nro. de respuestas
18-29	30,3	69,7	240
30-44	36,3	63,0	392
45-59	56,8	43,2	512
60+	70,0	29,1	478
Nro. De respuestas	843	775	1.622

Fuente: Tabla C.78.a. Tablas de información sobre Consumidores y Servicios Financieros Móviles. Federal Reserve Board, 2016.

Si bien las respuestas no están consolidadas por grupo de edad, la encuesta demuestra que, aun cuando los bancos ofrecen aplicaciones para realizar transacciones mediante celulares y smartphones, los consumidores siguen concurriendo a las sucursales (68%), cajeros automáticos (57%) o usando el home banking en su computadora o Tablet (51%). Alrededor de un 84% visitó una sucursal de banco, pese a que solo un 34% tiene una sucursal cercana a su casa, trabajo o colegio. Las transacciones que realizan en la sucursal son mayormente depósitos (78%), extracciones (66%), transferencias entre cuentas o resolver problemas con sus cuentas.

Un 75% de los encuestados, usó un cajero automático (ATM) en los últimos 12 meses, la mayoría (69%) cuenta con un ATM cercano a su casa o trabajo.

Aun cuando su banco ofrece una aplicación para acceder a las cuentas (75%), un 44% asegura que no piensa usar esas aplicaciones en los próximos 12 meses y otro 44% piensa que es poco probable que las use. Sólo un 12% manifiesta que probablemente use el celular para operaciones bancarias, y cuando lo hace, la mayoría revisa su saldo de cuenta (50%), paga alguna cuenta (23%) o transfiere dinero entre sus cuentas (28%).

Las conclusiones de la última encuesta incluyen los siguientes temas/puntos:

- En EE. UU. el uso de teléfonos celulares y smartphones está muy difundido, con un 87% de los encuestados teniendo al menos un aparato. También aumenta el uso de aplicaciones para banca móvil y pagos, aun cuando la difusión de este servicio es mayor entre los adultos jóvenes.
- El mayor uso que el consumidor da al teléfono celular es para revisar su saldo de cuenta en el banco o transacciones recientes (94%) y en segundo lugar para hacer transferencias entre cuentas.

- El principal impedimento para que aumente el uso de la banca móvil es que los usuarios consideran que pueden satisfacer sus necesidades financieras sin usar el teléfono celular (88%), o hacer pagos en efectivo o con tarjetas de débito (80%). También hay algún grado de preocupación por temas de seguridad (73% de quienes no usan el teléfono para operaciones bancarias).

- Quienes usan el smartphone para operaciones bancarias también concurren a cajeros automáticos (62%), van a una sucursal (51%) o usan el home banking en su computadora.

A medida que los celulares y smartphones tienen mayor difusión y son más versátiles, pueden tener una mayor importancia en las relaciones entre consumidores y entidades financieras. Dada su presencia entre grupos minoritarios como personas de bajos ingresos, su uso puede mejorar el acceso de los consumidores que no están aún bancarizados a las transacciones financieras.

Los estudios de Linkage

La organización sin fines de lucro Linkage fue creada a mediados de los '90 y se concentra en explorar oportunidades y soluciones de bajo costo a adultos mayores.

En 2011 y 2016 realizó encuestas sobre el uso de tecnologías de información y comunicación (TIC) por parte de los adultos mayores, cuyos resultados resumimos aquí.

A diferencia de otras instituciones en EE. UU. que se limitan a tomar muestras de adultos mayores de más de 65 años, en Linkage reconocen que no es igual la situación de un adulto de 65 años y otro de 95; por ello, quienes participan en Linkage se interesaron en saber las necesidades de la población más anciana en materia tecnológica, y cuán útiles son algunos productos. Las organizaciones que integran Linkage representan a 122.000 personas con edades de 65 a 100 años y a través de las encuestas realizadas lograron adquirir la información buscada.

Para Linkage, la esperanza de vida solo explica una parte de la historia de los adultos mayores, pero no dice todo: la población de 85+ es el grupo demográfico en EE. UU. que más rápido crece y quienes producen bienes tecnológicos no conocen los que los ancianos quieren o necesitan para interactuar.

Para la Encuesta realizada en 2011, imprimieron 5.000 cuestionarios que se distribuyeron a quienes están en contacto con los adultos mayores; las respuestas completas a

la encuesta totalizaron 1.789. Considerando la población encuestada, una tasa de respuesta del 35% fue considerada como impresionante por quienes hicieron el estudio, habida cuenta de las limitaciones físicas de muchos de los participantes. La composición de quienes integraron la muestra incluyó:

Hombres: 32%

Mujeres: 68%

Rango de edad:

Menos de 70 años 15%

70-75 años 15%

76-80 años 15%

81-85 años 20%

Más de 85 años 35%

La población incluye a quienes viven en hogares para ancianos (2%), comunidades y casas de retiro para adultos mayores (35%), y quienes viven por su cuenta, ya sea en casa propia (11%) o alquilada (53%). (Existe un error de redondeo en los datos que presentó la encuesta.)

Linkage considera que los cambios ocurridos en los últimos tiempos en materia de TIC refuerzan los siguientes temas:

- El internet no es opcional. Poder acceder a la información online es un prerequisite para que los mayores conozcan los beneficios que les corresponden. La Administración de Seguridad Social en EE.UU. ya no envía información por correo a los beneficiarios y el gobierno federal alienta a los adultos mayores a que ingresen online por planes médicos y otros beneficios. Además, la conexión mediante internet les permite además estar en contacto con familia, amigos y poder comprar productos y servicios de bajo costo online.

- El acceso a internet es limitado en los grupos de edad avanzada. Linkage indica que los reportes de Pew Research muestran que si bien el grupo de quienes tienen 65+ está avanzando, en el grupo de 74+ un 66% no tiene computadora o laptop y casi ninguno posee una Tablet o Smartphone, accediendo al Internet solo un 30%:

Cuadro 29: La generación de 74+ no accede a internet

Grupo etario	Acceso a internet (%)
18-33	95
34-45	86
46-55	81
56-64	76
65-73	58
74+	30
Total 18+	79

Fuente: Pew Research Generation 2010

Para que el adulto acceda al internet, se requiere que primero acceda a un plan de conexión y luego compre el equipo necesario. Muy pocos proveedores de artículos tecnológicos se ocupan de la necesidad de los grupos más ancianos: la mayor parte de los productos son pensados para consumidores jóvenes y diseñados por jóvenes.

Respecto a las TIC que los adultos tienen o están interesados en poseer, los resultados, para el agregado de todos los grupos de edad, indican que los teléfonos celulares y computadores son los que tienen o desea la mayor parte de la población adulta:

Cuadro 30: Tecnologías de comunicación que los adultos tienen o quisieran tener

Tipo de tecnología	Posee	Le interesa
Smartphone	3%	6%
Tablet	3%	8%
Lector de libros (e Reader)	5%	9%
Laptop	8%	9%
PC	41%	8%
Teléfono celular	61%	4%
Wifi	16%	10%
Acceso a Internet	33%	9%

Fuente: Encuesta de tecnología edades 65 a 100, Linkage, pág. 9

El principal beneficio que ven los mayores en usar las TIC se vincula a la posibilidad de conectarse con la familia (66%), recibir mails (53%), acceder a las noticias (44%) y compartir fotos (39%).

Al momento de aprender a usar las nuevas tecnologías, los mayores prefieren la relación con otras personas en vez de usar tutoriales disponibles en internet. Su médico o cuidador es la persona preferida para aprender de tecnología (41%), seguido de entrenamiento personal

individual (35%), asistencia a un taller (31%) y familiares o amigos (29%). Solo un 21% no está interesado en aprender las nuevas TIC (pág. 11).

El aspecto económico importa. En general los mayores no quieren pagar por acceder a las nuevas tecnologías, excepto que el costo mensual fuera muy bajo. También es considerable el tema de discapacidades físicas. Si bien la encuesta no indagó sobre el tema, muchos de los que respondieron comentaron que el no poder ver correctamente los incapacita para usar muchos de los nuevos artefactos. En EE. UU. alrededor de un 25% de los adultos de 65+ reportan problemas visuales, los que se incrementan a partir de los 75 años.

¿Qué pueden hacer las partes involucradas?

- Vendedores y diseñadores de tecnología: producir aparatos que tomen en cuenta los problemas visuales y auditivos de los mayores; diseñar instrumentos que sean sencillos al momento de personalizar las características, de modo que puedan ser compartidos por varios usuarios; enseñar a los mayores la utilidad y posibilidades de los productos, dado que muchos mayores de 75 no saben todas las posibilidades que tiene un teléfono o Tablet; organizarse con quienes se especializan en cuidar adultos mayores para conocer las limitaciones y posibilidades económicas que tienen.

- El gobierno y sus agencias: preparar a los mayores para los cambios en el estilo de comunicación y en las plataformas tecnológicas; conocer cuando adultos mayores carecen de conexión o modo de usar internet antes de eliminar la distribución de información en papel; informar y educar a la población adulta, cuando más conectada esté, mayores serán los ahorros en gastos de salud respecto de una comunidad anciana y aislada.

- Vendedores de equipos: ofrecer sesiones de entrenamiento en los locales de venta. Proveer videos cortos de entrenamiento para quienes tienen suscripción de TV por cable.

En 2016 se realizó una actualización de la encuesta 2011, esta vez incluyendo un grupo de 401 mayores en un rango de edad de 59 a más de 85 años, que respondieron la encuesta de manera online, sobre temas de uso de smartphones e interés en las TIC.

Esta población particular se distribuyó del siguiente modo:

Cuadro 31: Composición de la muestra según rango de edad

Grupo etario	Nro. participantes	% del total
<60	35	8,7
60-64	38	9,5
65-69	41	10,2
70-74	52	13,0
75-79	72	18,0
80-84	83	20,6
85+	80	20,0
Total	401	

Fuente: Apéndice II. Linkage 2016

De acuerdo con el estudio hecho por Pew Research, el 50% de la población de 75 años y más accedía al internet en 2015, comparado con un 7% en el 2000, 18% en 2005, y 19% en 2010; lo cual muestra un cambio notable en apenas 15 años.

A los encuestados les preocupa la rapidez de cambio de las TIC y las complejidades de los instrumentos de acceso y la interacción con los mismos.

El cuadro 32 muestra las diferentes tecnologías de acceso a internet (excluidos los smartphones) y en que medida los encuestados, las usan, le interesan o les son indiferentes.

Cuadro 32: Los mayores y las diferentes tecnologías de comunicación (%)

Tecnologías	Posee	Le interesa	No le interesa/ No opina
PC	68	5	27
Tablet	45	12	43
Laptop	60	7	33
Smart TV	25	14	61
eReader	37	13	50
Internet	82	3	15
Wifi	69	4	17

Fuente: Figura 3. Tecnologías de comunicación

En el caso específico de los smartphones, el interés de usarlos versus un celular decrece con la edad, no solo los más ancianos no están demasiado interesados en los smartphones sino además manifiestan molestia por el uso indiscriminado que hacen los más jóvenes. Si de los adultos de 60 a 64 años solo un 58% posee un Smartphone, la participación baja a 18% para quienes tienen 85+. La propiedad de teléfonos celulares no decae con la edad: de un 62% de quienes están entre 60 y 64 años, la tenencia crece a un 85% para quienes tienen entre 80 y 84 años, solo disminuyendo a 55% para el grupo de 85+.

En cuanto al acceso a internet, en 2011 solo un 33% reportaba tener acceso, pero en 2016 el grupo de 60-64 años accede en su totalidad, y luego la tasa de acceso disminuye a 97% para el rango 65-69, 93% para 70-74, 95% para el grupo 75-79, 93% para quienes tienen entre 80 y 84 años y disminuye a 83% para los de 85+. El progreso en términos de acceso es notable, aun cuando no lo es tanto en lo que hace a posesión de tabletas (83% del grupo 85+ las usa).

El uso de TV por cable es estable, alrededor del 65% en promedio, disminuyendo la participación a algo menos del 50% para los 85+. Notablemente, un porcentaje similar de los de 85+ no tiene servicio alguno de TV.

Los beneficios percibidos acerca de las TIC incluyen poder recibir y enviar mails (81%), acceder a las noticias y entretenimientos (76%), hablar con familiares (72%), y ver o compartir fotos (69%). En menor medida, usan las TIC para acceder a sus cuentas y manejar finanzas (62%).

Resultan ilustrativas las citas de algunos entrevistados que Linkage ha reproducido en su trabajo, tanto en cuanto a las quejas que se recogen como la heterogeneidad del grupo etario:

“Estoy feliz con usar mi computadora para emails, Facebook, y Google. Es demasiado tarde en mi vida para ir más allá”. (Edad 85+)

“La tecnología es buena pero atemorizante para mí”. (Edad 65-69)

“Muchos programas asumen que sé qué debo hacer si mi laptop me lleva a un punto muerto cuando intento acceder a algo nuevo. Soy demasiado viejo y los chiches (gadgets) tecnológicos parecen programados por gente joven que creció con las computadoras y, en consecuencia, asumen que el usuario sabrá qué hacer frente a una situación confusa. Mis amigos frecuentemente mencionan lo frustrante que les resulta esto”. (Edad 85+)

Respecto a los smartphones:

“Son el futuro.... No quiero quedar atrás” (Edad 85+)

“Aprendo la tecnología a medida que lo necesito según los aparatos que adquiero, lo cual es, a veces, desalentador. Antes, cuando compraba un aparato, traía instrucciones escritas. Ahora es necesario comprarlas, como por ejemplo Microsoft para tontos (dummies)” (Edad 75-79).

“Nuestros smartphones nos proveen una gran capacidad. Estoy impresionado con todo lo que puedo hacer con un aparato como ese “. (Edad 75-79)

“Me encantan. Tengo una Mac Book, dos iPads, un iPhone. Son maravillosos cuando funcionan. Trato de estar al día con todo”. (Edad 75-79)

“Con tanta tecnología no hay ayuda. La tecnología cambia tan rápido que las computadoras, teléfonos, etc. se vuelven obsoletos obligando a comprar nuevos. Como un adulto mayor, no quiero tener que cambiar los equipos cada dos años. El dinero es un problema. He continuado actualizando los equipos, pero estoy llegando a un punto donde ya es suficiente”. (Edad 65-69)

Estas expresiones reflejan el pensamiento de personas que son lúcidas, interesadas en seguir adelante con sus vidas y conscientes de sus limitaciones económicas. También personas que plantean a quienes diseñan equipos que tomen en cuenta que los futuros usuarios no son todos Millennials.

2.3 La situación en España

Tal como anticipara María Teresa Bazo (Bazo, 2005), España es uno de los países europeos con una tasa de envejecimiento más rápido. En su trabajo comparaba la esperanza de vida a los 60 años de hombres y mujeres en España en 1991 y el resultado era de casi 20 años para los hombres y 24,5 para las mujeres, uno de los indicadores más elevados en la UE, a excepción de Francia y Grecia. También indicaba que, según los reportes de Naciones Unidas, España sería el país más viejo del mundo en 2050, con una edad media de 55 años.

Recientes estimaciones de Naciones Unidas (UN, 2015) confirman lo apuntado por Bazo, indicando que el número de personas mayores (60+) en Europa crecerá de 176 millones en 2015 a 242 millones en 2050 (incremento del 37%), y representará un 34% de la población total. En el mismo periodo, la población mayor en España crecerá de 11,2 millones a 18,5 millones, un aumento de algo más del 65%, y representará un 41% de la población del país.

Esta situación es determinante de las investigaciones que se realizan en España para aumentar la inclusión social de las personas mayores, y la reducción de la desigualdad digital. Ya el Foro Económico Mundial (World Economic Forum-WEF) afirmó en 2011 que las TIC son fundamentales para contribuir a alcanzar una población mayor activa, reduciendo la marginación y aislamiento social.

Si la Sociedad Red ha de ser justa y equilibrada, se requiere eliminar, o al menos reducir progresivamente la desigualdad digital. El planteo actual no es tanto si se usa el internet, sino para qué se lo usa, pues los usos de este recurso son los que ubican al ciudadano en una determinada categoría social, cultural y económica (Robles, 2005).

Los determinantes de la desigualdad digital incluyen tanto los factores socioeconómicos, culturales, etarios, así como el percibir su utilidad.

El enfoque de Robles es que el internet debería ser considerado como un bien social no opcional, cercano al concepto de bien público. La existencia de la Sociedad Red determina que el internet sea un bien primario, necesario para la interacción social, política y económica. Su razonamiento será que, “si los bienes sociales dependen de la concepción de la necesidad social, la estructura social de las sociedades digitales ha hecho del Internet una necesidad de este tipo.” (pág. 10). Robles asimila el acceso al internet a la educación básica, basado en el hecho que gran parte de los servicios de la administración pública, y una creciente oferta de servicios privados solo se ofrecen digitalmente. Sin acceso a internet, el ciudadano no accede a estos servicios y tiene menores oportunidades que otros ciudadanos.

Peral-Peral, Villarejo-Ramos y Arenas-Gaitán (2017) investigan los factores que generan la brecha digital, cual es la dimensión de esta y los usos que hacen los mayores en España de las TIC.

En 2016, la población española mayor de 50 años representaba un 38% del total de habitantes, mostrando un crecimiento del 10% respecto a la situación en 2011. La mayor participación corresponde a mujeres (40,5%) versus un 36% de hombres.

Según la Encuesta sobre Equipamiento y uso de TIC, los investigadores determinan que en el quinquenio 2011-2016 hay un mayor uso del internet:

Cuadro 33: Mayores que usan internet

Cifras porcentuales para población de 55 a 64 años	2011	2016
Usaron internet en los últimos 3 meses	41	65
Usaron internet al menos una vez por semana en los últimos 3 meses	32	59
Realizaron compras por internet en los últimos 3 meses	9	20

Fuente: Gráfica 1. Pág. 69.

La misma encuesta mostraba mayor actividad en los hombres que las mujeres, y en la franja de 55-64 años que en el grupo 65-74 años. A partir de esta información preliminar, se llevó adelante una encuesta en mayores de 50 años a fin de poder determinar las variables sociodemográficas y psicológicas que influyen en el uso de las distintas aplicaciones digitales disponibles, así como también la frecuencia de uso de estas aplicaciones. El objetivo es determinar en qué medida la población de adultos mayores españoles conforma una población heterogénea.

Las aplicaciones elegidas fueron banca electrónica y uso de redes sociales. Los resultados podrían ayudar a las empresas que proveen estos servicios a emprender las necesidades de los distintos segmentos de población, evitando estrategias comerciales uniformes.

Una variable sociodemográfica significativa fue la edad de los usuarios, quienes comparados con los jóvenes sienten menos presión por buscar información en internet, y perciben que tienen menos habilidades digitales.

Sin embargo, la edad no es la única variable excluyente: los hombres tienen menor temor al riesgo tecnológico, en tanto las mujeres mostraron mayor nivel de ansiedad, ello debido a la percepción de menor capacidad de uso de las TIC. La incidencia del nivel de formación fue elevada; quienes tienen educación superior dominan las técnicas digitales y están más interesados en el uso de las aplicaciones.

Las condiciones físicas, especialmente menor capacidad visual o auditiva inhiben el uso de las TIC y también, generan mayor nivel de ansiedad, pudiendo llevar al individuo a renunciar al uso de las tecnologías.

La muestra incluyó 400 respuestas válidas, cubriendo una población mayoritariamente jubilada (88%), con las siguientes características demográficas:

Edad:	Estudios:
50-59 años: 28%	Secundarios: 52%
60-69 años: 60%	Superiores: 34%
70 +: 12%	

Tecnología:
Computador fijo: 81%
Laptop: 74%
Acceso internet: 98%

Las actividades más frecuentes realizadas fueron: uso del correo electrónico, búsqueda de productos/servicios, información para trabajos de investigación, servicios de turismo, lectura de noticias y banca electrónica.

En las conclusiones alcanzadas, surgió la respuesta a si merece la pena el esfuerzo de digitalizar a los mayores. La respuesta de los investigadores fue concluyente:

“En primer lugar, la población sigue envejeciendo y será el grupo con mayor crecimiento en las próximas décadas. Aun cuando la brecha digital de los mayores disminuirá a medida que los hoy adultos se conviertan en adultos mayores, la distancia de los mayores con respecto a internet es un hecho real. Ser analfabeto digital implica no tener acceso a múltiples aplicaciones que suponen mejoras en la vida cotidiana, como la comodidad para realizar actividades que pueden ser resultas fácilmente mediante internet o como la reducción del aislamiento social. También es urgente, debido a la tendencia a realizar y prestar servicios cotidianos por parte de empresas y organizaciones de forma casi exclusivamente en línea. Un ejemplo se encuentra en la progresiva reducción de las oficinas bancarias o de las agencias de viaje físicas” (págs. 78-79).

Una segunda razón es la sociabilidad, considerando que hay mayor tendencia de los mayores a vivir solos y el uso de mails y redes sociales también ayuda a eliminar las barreras intergeneracionales.

La última conclusión es que “la responsabilidad de reducir la brecha digital no solamente debe recaer tanto en las administraciones públicas, sino debería ser asumida también por las empresas presentes en internet, que ven en el grupo de los mayores una oportunidad de negocios” (pág. 79).

La Unión Democrática de Pensionistas y Jubilados de España (UDP) también lleva adelante estudios sobre la relación de las personas mayores y el internet.

En una encuesta telefónica realizada en 2014 a 409 personas de 65 años o más, los resultados del Barómetro Mayores UDP obtenidos reflejan la siguiente situación:

- 75% de los mayores de 65 años nunca había usado internet y el 25% restante lo hizo esporádicamente para hacer compras, informarse o hacer trámites. Los principales motivos para no usarlo son básicamente carecer de computadora (52%) o no usarla (26%), y no acceder a la red (20%).

- Entre quienes usan internet, la mayoría (89%) lo usa para informarse y leer noticias, un 51% para operar con bancos, 47% para hacer trámites administrativos y 39% realiza alguna compra.

- Las características demográficas de los usuarios son: hombres (39%), rango de edad 65-74 años (40%) y capacidad de gasto alta (39%). Solo 15% de las mujeres usa internet, un 12% de quienes tienen 75 años o más y 21% con capacidad económica equilibrada.

A comienzos de 2017, Mayores UDP presentó un nuevo informe, según el cual el uso de Internet entre las personas mayores continúa aumentando: un 56% de quienes tienen entre 64 y 74 años ha usado internet alguna vez. Para ello, la mayoría usa la computadora (80%) y un 50% también usa el teléfono móvil.

Pese a los avances, la brecha digital se mantiene, puesto que entre los mayores de 74 años el 81% nunca usó internet.

Entre los factores que inciden en el uso de TIC se encuentran:

- Lugar de residencia: 80% de quienes viven en zonas rurales no accede a la red, en tanto que solo un 58% de los que habitan en ciudad no es usuario.
- La educación: también tiene un peso significativo: la mayoría de quienes no acceden (83%) solo tiene estudios primarios; inversamente un 78% de los graduados en estudios superiores es usuario de TIC.
- Situación económica: 70% de quienes tienen capacidad de gasto equilibrada o insuficiente nunca accedió a la red. El 54% de quienes tienen alta capacidad de gasto sí lo hacen.

El acceso a las redes es mayoritario a través de computadoras (46%) pero también usan teléfonos inteligentes (16%) y ambos medios un 34%.

Los motivos para navegar internet son básicamente informarse, comunicarse con otras personas, participar en redes sociales, y en menor medida, hacer gestiones administrativas.

Nivel de bancarización

De manera paralela al rechazo a usar la banca electrónica, y en menor medida los cajeros automáticos, ha ocurrido en Europa y España una progresiva reducción de entidades financieras y sucursales bancarias. Al igual que en EE. UU., las fusiones y absorciones de bancos en España, redujeron el número de entidades de 105 en 1990 (con 16,8 mil sucursales) a 53 en 2016 y 12 mil sucursales. En 2016, el número de cajeros automáticos era 16,7 mil.

Los motivos de estos cambios son económicos y financieros. Tal como indican Peral-Peral, Arenas-Gaitán y Villarejo-Ramos (2017) la banca está en un proceso de reconversión donde se requiere la reducción de costos de personal para mejorar la eficiencia y la productividad. El proceso seguramente continúe y se clausuren más sucursales para ser reemplazadas por cajeros automáticos. España tiene uno de los índices más bajos de uso de banca electrónica, con solo un 43% de los mayores de 65 años como usuarios.

Un modo de revertir la actitud negativa hacia la banca electrónica ha sido el desarrollo de proyectos que atiendan las necesidades específicas de los adultos mayores y su interacción con los bancos.

La respuesta de la UE ha sido el lanzamiento en 2011 del proyecto BANK4ELDER, orientado a comprender cuales son los motivos que alejan a los mayores del uso de cajeros automáticos y banca online. El proyecto, que concluyó en 2014, tuvo como países piloto España, Portugal, Italia y Alemania. La tarea consistió en mejorar la interfaz con el usuario adulto, adaptando la accesibilidad y funcionalidades a adultos mayores. En el desarrollo del proyecto, se contó con la participación de adultos mayores para asegurarse el éxito de los cambios a realizar (menús más sencillos, tamaño de letras, etc.). El objetivo final es lograr que una transición amigable hacia el cajero automático y el home banking, con vistas a una menor atención personal esperable por parte de la banca tradicional.

2.4 Argentina y el acceso a las TIC

En marzo 2012, los jubilados y pensionados fueron masivamente bancarizados. Para ello, el ANSES abrió en bancos públicos y privados una caja de ahorro (cuenta de Seguridad Social) donde cobran su haber mensual. Esta cuenta de Seguridad Social es gratuita e incluye una tarjeta de débito para utilizar en cualquier cajero automático. La tarjeta le permite extraer dinero de su cuenta, hacer compras en comercios, pagar impuestos y servicios y también gestionar la clave electrónica para operar en banca electrónica.

De acuerdo con información publicada en la página de ANSES, a junio 2017, en Argentina había 5,7 millones de personas que contaban al menos con una jubilación o pensión, de los cuales 5,1 millones eran mayores de 60 años. El grupo de 60 a 74 años era de 3,3 millones en tanto quienes tienen 75 años o más sumaban unos 2,1 millones. A diciembre 2017, el número total de beneficios previsionales pagados alcanzaba a 7,4 millones.

Las investigaciones realizadas por el INDEC

En el Censo de Población y Viviendas de 2010, el Instituto Nacional de Estadística y Censos indagó por primera vez sobre el uso de computadoras. El resultado a nivel nacional, agrupado por edad y sexo mostró que un 53% de la población mayor de 3 años utilizaba computadora, de los cuales había una ligera mayoría de mujeres (50,4%) versus varones

(49,6%). En términos de edad, mientras que un 59% de jóvenes y adultos jóvenes utilizaba la computadora, de los casi 5,600 millones adultos de 60 años y más, solo un 18% lo hacía, observándose a la vez una marcada disminución a medida que avanza la edad de cada grupo (26% del grupo de 60-69 años, 13% en el grupo 70-79 años; y tan solo 5% en el grupo de quienes tenían 80 años y más). Si bien en 2010 había 3,8 millones de mujeres de más de 60 años comparado con 2,8 millones de hombres en ese rango etario, el comportamiento en cuanto a uso de la computadora era diferente: el 21% de los hombres usaban computadora frente a un 14% de mujeres. En el rango de 60-69 años la diferencia no es demasiado significativa: 27% varones y 25% mujeres que usaban computadora; pero a medida que aumenta la edad la dispersión es mayor. Al punto que en el grupo de 80 años y más los usuarios varones representaban 8% del grupo etario versus un 4% de mujeres.

Cuadro 34: Utilización de computadora en 2010.

Sexo y edad	Población de 3 años y más en viviendas particulares	Utilización de computadora	
		Sí	No
Miles de habitantes			
Total	37.658	20.058	17.600
3-14	8.167	4.883	3.284
15-29	9.859	6.929	2.930
30-59	14.043	7.219	6.824
60-69	2.878	744	2.134
70-79	1.779	233	1.546
80 y más	932	49	883
Varones	18.253	9.943	8.310
3-14	4.150	2.514	1.636
15-29	4.907	3.439	1.468
30-59	6.810	3.490	3.321
60-69	1.330	358	972
70-79	743	117	627
80 y más	312	25	287
Mujeres	19.406	10.115	9.290
3-14	4.018	2.369	1.649
15-29	4.952	3.490	1.462
30-59	7.232	3.729	3.503
60-69	1.547	386	1.161
70-79	1.036	116	920
80 y más	620	24	596

Fuente: Cuadro P8. Total del país. Población de 3 años y más en viviendas particulares por utilización de computadora, según sexo y edad. Año 2010

A partir de 2012, el INDEC llevó delante de manera periódica una encuesta sobre el Acceso y Uso de Tecnologías de Información y Comunicación (ENTIC). Desde diciembre 2012 se han presentado 6 encuestas, siempre realizadas en el marco de la Encuesta Anual de Hogares Urbanos. La encuesta recoge información sobre el uso de TIC (internet, computadora y teléfono celular) para la población de 10 años y más residente en hogares particulares urbanos. Los dos primeros informes publicados en 2012 y 2013, presentaron la información al II trimestre de 2011, incluyendo datos sobre los accesos a radio, televisión, telefonía, computación e internet.

En el periodo bajo análisis, se observa una mayor penetración de internet a nivel total país, creciendo del 54% en 2011 a casi un 78% en 2018. También tienen una evolución positiva el uso de teléfono celular (no hay distinción entre celulares simples y smartphones), observándose que la población que los usa crece del 74% al 84%. La evolución en el uso de computadoras es volátil: hay un crecimiento entre 2011 y 2015 y luego un retroceso en el periodo 2016-18.

Algunos informes presentan la información sobre uso de TIC desagregada por grupo etario y nivel de instrucción. A partir de la misma hemos compilado los datos para la población de adultos mayores (65 años y más), con la excepción de los años 2011 y 2015 pues la base de la información no es homogénea (en 2011 la agrupación por edades concluye en 50+), y en 2015 no hay desagregación de datos.

Cuadro 35: Uso de TICs. Personas de 65 años o más residentes en hogares urbanos

Población 65 +que usa Internet, computadora o teléfono celular	Internet	Computadora	Celular	Internet	Computadora	Celular	Internet	Computadora	Celular
	IV Trimestre 2016			IV Trimestre 2017			IV Trimestre 2018		
Total 65+	29,9	16,9	55,9	35,2	19,1	59,2	41,5	17,7	64,6
Primaria incompleta	6,6	3,4	35,8	8,5	2,8	35,0	14,1	2,0	41,7
Primaria completa	15,3	7,2	46,7	20,9	7,6	50,2	26,2	6,4	55,3
Secundaria incompleta	31,7	12,2	57,9	36,9	14,3	63,9	42,5	15,0	71,1
Secundaria completa	44,7	23,5	68,9	44,0	25,8	69,4	53,9	21,0	74,3
Superior y universitaria completa	61,9	40,7	84,2	70,4	44,1	83,2	69,2	42,7	90,0
Superior y universitaria incompleta	79,0	48,8	83,0	76,7	51,8	84,7	79,2	48,4	85,9
Sin instrucción	4,7	2,8	24,9	13,4	7,3	38,0	3,1	0,1	28,6

Fuente: Elaboración propia a partir del Cuadro 1.4 publicado en los Informes ENTIC correspondientes años 2016, 2017 y 2018. INDEC.

En 2012, el INDEC hizo un relevamiento sobre la Calidad de Vida de los Adultos Mayores (ENCaViAM), incluyendo entre los indicadores el uso de tecnología. La encuesta se complementó con información proveniente de la Encuesta anual de Hogares Urbanos del III

trimestre de 2012. Como indicador de uso de TIC, la encuesta seleccionó el uso de cajeros automáticos y teléfonos celulares, indagando las razones del no uso de los mismos.

El perfil sociodemográfico de la población bajo estudio se resume en la tabla siguiente.

Cuadro 36: Composición de la población de 60 años y más, según edad, sexo y nivel de educación.

Grupo de edad y sexo (%)	Hasta Primaria Incompleta	Primaria completa	Secundaria incompleta	Secundaria completa	Universitaria incompleta	Universitaria completa
Total 60+	18,2	39,0	9,1	15,5	2,4	13,0
Hombres	19,1	39,2	9,6	16,0	2,5	13,7
Mujeres	22,7	38,6	8,6	15,1	2,3	12,5
60 a 74 años	17,6	39,3	10,8	16,4	2,1	13,9
Hombres	16,3	40,8	11,1	16,1	11,7	14,0
Mujeres	18,7	38,0	10,7	16,6	2,4	13,8
75 años y mas	29,8	38,2	4,8	13,3	3,0	10,9
Hombres	27,2	34,3	5,4	15,7	4,6	12,8
Mujeres	31,5	40,6	4,4	11,8	2,0	9,7

Fuente: Cuadro 4. ENCaViAM

La población bajo estudio consideraba en un 47% que su memoria era buena, y un 27% muy buena o excelente. El 24% declaraba tener memoria regular y casi un 2% definió su memoria como mala. El estudio indica que no se observaron diferencias significativas por sexo y grupos de edad (pág. 21). También se indica que aun cuando alrededor de un 11% tienen deficiencias auditivas y un 14% problemas visuales, cerca del 91% de los encuestados declararon que no tenía dependencias básicas, siendo capaces de desarrollar las actividades de la vida diaria por sí mismos. Un 95% declaró ser capaz de manejar su dinero, el 87% hacía las compras y un 92% usaba el teléfono.

Al indagar sobre el uso de la tecnología, la encuesta reveló que

“El 64% de los adultos mayores no usa el cajero automático por sí solo para retirar dinero o realizar otros trámites. De ese total, cuatro de cada diez prefieren retirar el dinero por ventanilla y un 21% considera que su funcionamiento es complicado. En tercer lugar, un 18% no cuenta con tarjeta de débito. Este no uso aumenta con la edad, llegando a involucrar a algo más del 80% de los de 75 años y más. Al interior de los grupos de edad, son las mujeres quienes hacen menos uso de manera autónoma del cajero” (pág. 38).

Puesto que un 64% de los adultos mayores no usa el cajero automático, se les consultó los motivos:

Cuadro 37: Motivos por los que no usa el ajero automático (% del total de la población)

Motivo	%
Prefiere retirar el dinero por ventanilla, no le interesa usar el cajero	41,7
Su funcionamiento es complicado, no lo entiende	20,7
No tiene tarjeta de débito	17,7
El cobro lo realiza un familiar/apoderado	5,9
No necesita tarjeta de débito	5,4
No lo puede manipular, no ve bien los números	4,0
No se puede trasladar	2,2
Tiene miedo de que le roben en el cajero	1,6
Otros motivos	0,8

Fuente: Cuadro 34. ENCaViAM.

Con respecto al teléfono celular, la situación es algo mejor, un 55,5% lo usa, si bien el porcentaje disminuye al 33% cuando se mira la población de los adultos de 75 años y más:

Cuadro 38: Uso del teléfono celular por sí solo (%)

Grupo de edad y sexo	Usa el teléfono celular por sí solo	
	Sí	No
Total 60+	55,5	44,5
Varones	56,6	43,3
Mujeres	54,6	45,4
60 a 74 años	64,6	35,4
Varones	63,0	37,0
Mujeres	66,0	34,0
75 años y más	33,3	66,7
Varones	37,8	62,2
Mujeres	30,6	69,4

Fuente: Cuadro 35. ENCaViAM.

El principal motivo del no uso es que no tiene celular (38,7%), le sigue la declaración que no le interesa usarlo (27,7%), un 19,1% indica que su uso es complicado, el 8,9% no puede manipularlo, el 3,1% no oye bien, y un 1,7% no ve bien los números (pág. 40). Si dejamos de lado los casos que no están interesados en usarlo, un tercio de los casos se resuelve mediante diseños que estén orientados a personas adultas; el restante 39% que no tiene teléfono podría acceder a uno en la medida que se crearan equipos de menor complejidad y costo.

Las investigaciones realizadas por el Observatorio de la Deuda Social (ODSA)

El Barómetro de la Deuda Social con las Personas Mayores (2016), abordó por primera vez el acceso de los adultos mayores a ciertos bienes tecnológicos y servicios financieros, al investigar la temática de los adultos mayores que viven solos.

Tal como señala el informe, los datos de la EDSA- Bicentenario 2010-2016 demuestran que el acceso a tecnologías es mayor en las personas que viven acompañadas comparadas con quienes viven solas. Es importante señalar que el porcentaje de acceso a los distintos bienes se refieren a hogares, no personas.

El acceso a TIC y servicios financieros de los hogares donde residen adultos mayores de 60 años y más se describe en la tabla siguiente (se han eliminado algunos bienes que no son TIC)

Cuadro 39: Acceso a bienes según tipo de convivencia

En % de personas de 60+	Vive solo	Vive acompañado
Computadora	23,5	43,1
Conexión a internet	22,4	37,6
Teléfono celular	56,9	75,3
Tarjeta de crédito	31,3	39,6

Fuente: Elaboración propia a partir de la Figura 2A. Acceso a bienes según tipo de convivencia. EDSA- Bicentenario (2010-2016)

El informe reciente sobre *Los Servicios Bancarios en las Personas Mayores (2019)*² aporta información nueva sobre el acceso de los adultos mayores al internet, su manejo de redes sociales, banca por internet (home banking), uso de cajeros automáticos, y modalidades de compra. Los resultados obtenidos fueron relevados en la EDSA del tercer trimestre de 2018 y permiten tener una visión actual sobre la capacidad de los adultos de 60 años y más de acceder a internet con propósitos de socializar y acceder a sus cuentas, además de sus hábitos de consumo.

La combinación de una población adulta mayor más longeva, y que vive sola o con otros adultos mayores, determina que el acceso a las nuevas tecnologías de comunicación sea necesario para lograr mantener su auto validez e independencia.

² Durante dos años el Banco Supervielle se sumó como sponsor a los estudios sobre personas mayores que el ODSA venía llevando adelante en convenio con la Fundación Navarro Viola desde 2014.

De acuerdo con los resultados de la encuesta, un 41% de los mayores de 60 años acceden a internet, aun cuando la proporción se reduce al 27% cuando se trata de personas de 75 años y más. No hay diferencias entre hombres y mujeres, pero sí es significativa la brecha entre quienes completaron los estudios secundarios o más (64%) y los que alcanzaron un nivel más bajo de educación (23%). También hay diferencias significativas según NSE: aquellos pertenecientes al nivel Medio Alto usan internet en un 85% de los casos, en tanto solo un 15% de quienes pertenecen al nivel Muy Bajo acceden a internet. El nivel de conectividad es más elevado en CABA (62%) versus el resto del país, y se encuentra en el orden de entre 38% a 41% para el Conurbano Bonaerense.

Si nos preguntamos para qué acceden a internet, un 29% lo hace para ver su correo electrónico (en el grupo de 75 años solo lo hace un 19%), participar en las redes sociales (30%) (solo 6% de aquellos que tienen 75 años o más), y un 18% usa el internet para acceder a sus cuentas bancarias (home banking).

Consultados sobre como prefieren manejar sus cuentas, aún el 65% de la población indica que va al banco y un 28% no usa home banking porque no sabe usarlo o lo considera difícil. El acceso al home banking es mínimo para la población más anciana: solo un 11% de los mayores de 75 usa este sistema.

Para cobrar los haberes previsionales el 72% de los mayores de 60 años concurre solo al banco, un 19% va acompañado por otra persona y un 9% delega la tarea en un tercero. En el subgrupo de 75 años y más, quienes pueden ir solos al banco se reduce a un 62% de la población, en tanto que va acompañado un 24% y un 15% encarga la tarea a un tercero. Quienes tienen mejor nivel educativo son más independientes: va solo un 77% del grupo respecto a un 68% de quienes no completaron el colegio secundario.

También influye el NSE: para el nivel Medio Alto 83% se maneja solo para concurrir al banco, en tanto que en el nivel Muy Bajo el porcentaje se reduce al 68%. Quienes viven solos también van solos al banco en un 84%.

En cuanto a las modalidades de cobro por ventanilla o cajero automático, se observa un progreso, en la medida que casi un 47% usa el cajero automático y quienes cobran por ventanilla suman un 54% de esta población. Una vez más, el mayor nivel educativo, NSE y jurisdicción de residencia son factores que impulsan el uso del cajero automático (74% de

quienes tienen un mayor nivel de estudio, 72% de los que residen en CABA, 83% del estrato medio alto) versus un 40% de quienes tienen menor nivel de estudios, 38% que pertenece al NSE Muy Bajo y un rango del 46 al 55% de quienes viven en el resto del país.

Solo un 50% de la población mayor paga sus compras usando tarjeta de débito; el 38% indica que no la usa y cerca de un 13% “que no tiene” (de hecho, al abrir la cuenta previsional para percibir la jubilación o pensión, cada titular recibe una tarjeta de débito, con lo cual hay que pensar que una parte de este 13% puede que haya perdido la tarjeta, la tenga bloqueada o no quiera decir que no sabe usarla). La mayoría de quienes indicaron que no usan tarjeta de débito para pagar las compras pertenece al NSE Muy Bajo (51%) y tiene estudios que no llegan al secundario completo. Un tercio de esta misma población es la que indica que “no tiene tarjeta de débito”.

El uso de tarjeta de crédito es inferior, en tanto que requiere una decisión del banco para acceder a ella: casi 39% de la población mayor la usa para hacer compras, un 37% indica que no la usa (puede tenerla) y un 25% declara no tener tarjeta de crédito. Aquí también la pertenencia al NSE Muy Bajo, vivir en el Conurbano Bonaerense o tener un nivel de estudios inferior a secundario completo aglutina a un tercio de la población mayor que carece de tarjeta de crédito.

Consultado sobre el disfrute de hacer trámites en el banco, la opinión general es negativa: al 83% de la población mayor le gusta poco o nada el concurrir al banco.

La evolución de la brecha digital

Según las estadísticas publicadas por ANSES (2019), la evolución reciente de los pasivos que perciben una jubilación o pensión fue como muestra el Cuadro 40:

Cuadro 40: Total País. Titulares únicos con al menos una jubilación o pensión contributiva por grupo de edad y sexo. Junio 2013 a junio 2019

Período	Total											
	0-17	18-29	30-39	40-49	50-59	60-64	65-69	70-74	75-79	80-84	85-89	90 y más
jun-13	49.340	13.496	19.079	52.362	190.454	483.232	1.145.664	1.033.344	797.330	608.082	350.072	169.740
jun-14	51.532	13.310	19.959	52.191	189.494	439.705	1.139.010	1.061.538	812.536	604.593	359.991	176.485
jun-15	52.142	13.192	20.521	52.145	187.894	688.912	1.205.349	1.097.009	836.405	609.574	371.327	187.750
jun-16	53.749	12.688	21.169	53.460	188.908	775.711	1.284.964	1.136.109	856.902	608.872	382.553	194.211
jun-17	57.089	11.996	22.036	55.865	194.904	789.482	1.336.558	1.176.978	871.696	609.852	386.649	198.932
jun-18	57.648	11.748	22.086	57.124	197.802	753.014	1.313.046	1.212.282	892.805	615.131	388.915	206.269
jun-19	63.597	6.689	24.401	63.558	254.021	865.941	1.330.415	1.183.592	856.078	573.647	345.330	165.301

Fuente: ANSES. Cuadro P.2.4. Obtenido de <https://www.anses.gov.ar/informacion/estadisticas-de-la-seguridad-social>

Si nos concentramos en los adultos mayores, es evidente que con el transcurso del tiempo van ganando participación quienes se retiraron en épocas recientes, siendo un grupo que posiblemente ya accedía a una cuenta de banco y durante su etapa de actividad económica usaba un cajero automático:

Cuadro 41: Estructura porcentual de los diferentes grupos de edad de adultos mayores

Período	Estructura porcentual de adultos mayores			
	60-74	75-89	90 y más	60 y más
jun-13	58,0	38,3	3,7	1,0
jun-14	57,5	38,7	3,8	1,0
jun-15	59,9	36,4	3,8	1,0
jun-16	61,0	35,3	3,7	1,0
jun-17	61,5	34,8	3,7	1,0
jun-18	60,9	35,2	3,8	1,0
jun-19	63,5	33,4	3,1	1,0

Fuente: Elaboración propia a partir del Cuadro P.2.4 de ANSES

El nivel de bancarización

Al igual que lo ocurrido en Europa y EE. UU., existió en el país un proceso de reducción de bancos por cierres, fusiones y adquisiciones. Así, en 1998 operaban en el país 126 entidades financieras que contaban con 4.379 sucursales y 3.738 cajeros automáticos, reduciéndose el número en octubre 2017 a unos 70 bancos, con 4.500 sucursales, 14.500 cajeros automáticos, y 6.200 terminales de autoservicio. El proceso de consolidación y el desarrollo de bancos 100% digitales buscan mejorar los índices de rentabilidad y eficiencia, siendo un primer paso el lograr transferir a los cajeros automáticos la mayor cantidad posible de operaciones.

Un estudio publicado en 2010 por el Banco Central de la República Argentina (Anastasi, Blanco, Elosegui y Sangiacomo) daba cuenta que el nivel de bancarización en el país con datos de 2007 nos ubicaba por debajo de Brasil, Chile y Uruguay, tomando como medida el número de sucursales y cajeros automáticos cada 100 mil habitantes. El proceso de concentración y reducción de sucursales continuará, tal como se indica en el párrafo anterior, lo cual lleva a la necesidad de incrementar el uso de banca electrónica en la población, incluyendo quienes están jubilados.

Geográficamente, a diciembre de 2018, las filiales de banco se concentraban un 14% en CABA y 33% en la provincia de Buenos Aires, totalizando ambas jurisdicciones un 51% de las sucursales bancarias del país. En términos de cajeros automáticos, la distribución es similar: CABA cuenta con 16% del total de cajeros del país, la provincia de Buenos Aires con un 31% y queda el 53% restante para el interior de Argentina.

Al igual que en otros países, aún persisten actitudes negativas al uso de cajeros automáticos por parte de los adultos mayores, y tampoco alcanza gran difusión el uso de home banking y aplicaciones para teléfonos celulares.

A diferencia de otros países, no solo es necesario tomar en cuenta la edad de los usuarios sino también el nivel socio económico de los mismos y el grado de instrucción alcanzada.

El proceso de bancarización llevado adelante por la administración pública para aquellos que perciben haberes pagos por el sistema de seguridad social no tomó en cuenta el proceso diseñado en 2004 durante la prueba piloto implementada por el Banco de la Nación Argentina, cuando se imprimieron folletos instructivos. El estado no proporciona instrucciones sobre como operar las cuentas de seguridad social a los beneficiarios de jubilaciones y pensiones, no existiendo instrucciones en la página web de ANSES.

Los bancos privados han iniciado campañas (principalmente en páginas de internet) para hacer más amigable el uso de los cajeros automáticos, y por ende de las tarjetas de débito, pero la administración pública no ha tomado medidas y tampoco exige el cumplimiento de la norma del Banco Central que permite a jubilados y pensionados retirar fondos por ventanilla sin límite mínimo de importe o límites de extracciones mensuales.

CAPITULO 3: LOS DERECHOS DE LOS ADULTOS MAYORES

A fin de evaluar las condiciones de vida de los adultos mayores, resulta necesario analizar qué derechos los asisten, para luego determinar en qué áreas se observan carencias o ausencia de respeto de tales derechos.

3.1 Sujetos protegidos

Siguiendo a M.I. Dabove (2018, pág. 215) las personas con acceso al derecho de la vejez, según la Convención Interamericana sobre la Protección de las Personas Mayores, son aquellas “de 60 años o más, salvo que la ley interna determine una edad base menor o mayor, siempre que esta no sea superior a los 65 años” (OEA, art. 2).

Este estado de persona mayor continúa explicando Dabove, se origina en el derecho previsional del siglo XIX. Las primeras leyes dirigidas a proveer un ingreso previsional (jubilación o pensión) a los trabajadores se aplicaban a quienes ingresaban en la franja etaria de los 60 a 65 años, quedando desde entonces la costumbre de considerar este rango de edad como la del inicio de la vejez.

La Convención de la OEA antes citada, también incluye dentro del concepto de persona mayor a quienes reciben “servicios de cuidado de largo plazo” y comprende a quienes residen de manera permanente o temporal en instituciones que prestan estos cuidados.

Al sistematizar los derechos de las personas mayores y los instrumentos que los regulan, Morlachetti y Huenchuan (2006) plantean el concepto que es posible hablar de los derechos individuales de las personas mayores como así también de los derechos de grupo de los adultos mayores:

“En el caso de las personas mayores, es necesario resaltar que son titulares de derechos individuales, pero también de derechos de grupo. Por lo tanto, se requiere que, junto con el reconocimiento de sus libertades esenciales, puedan disfrutar también del ejercicio de derechos sociales de manera de lograr envejecer con seguridad y dignidad, lo que exige un papel activo del Estado, la sociedad y de las propias personas mayores” (pág. 51).

El documento también reconoce que, a diferencia de otros grupos vulnerables, aún no existía una amplia convención internacional en relación con los derechos de este grupo social específico.

3.2 Antecedentes

Si bien de manera parcial, en Europa a fines del siglo XIX y comienzos del siglo XX, surgen las primeras normas legales destinadas a otorgar algún grado de protección a los adultos mayores.

La política del Bienestar General (Welfare State) introdujo una de las primeras leyes en defensa de los adultos mayores. Como indica Bellina Yrigoyen (2004), el Canciller Otto von Bismark de 1882 a 1890, instaura en Prusia tres leyes de seguros:

“... contra enfermedades, contra los accidentes y contra la vejez; a partir de los sesenta y cinco años, los obreros percibirán una cantidad en concepto de jubilación. Los fondos serán alimentados por las cotizaciones obreras y patronales, y para las jubilaciones, con la contribución del Estado”. (pág. 39)

El concepto de protección a la vejez se extendió luego a Gran Bretaña, cuando se sancionó en 1908 el Old Age Pension Act:

“Mediante el Act de 1908 se garantizaba a toda persona mayor de 70 años una pensión anual suficiente para garantizar un nivel mínimo de bienestar. Este sistema no implicaba una contribución previa del receptor, era una simple extensión de las legendarias Leyes de Pobres británicas, es decir, no había vinculación alguna entre los aportes y los beneficios recibidos...” (Bellina Yrigoyen, 2004, pág. 40)

El siguiente antecedente ocurre al fin de la Segunda Guerra Mundial, en 1948, cuando los países miembros de las Naciones Unidas aprobaron la Declaración Universal de los Derechos del Hombre, mencionando en el artículo 25 a los adultos mayores:

“Toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado que le asegure, así como a su familia, la salud y el bienestar, y en especial la alimentación, el vestido, la vivienda, la asistencia médica y los servicios sociales necesarios; tiene asimismo derecho a los seguros en caso de desempleo, enfermedad, invalidez, viudez, vejez u otros casos de pérdida de sus medios de subsistencia por circunstancias independientes de su voluntad” (Naciones Unidas, 183ª Sesión Plenaria, 10 de diciembre de 1948).

Un hecho notable, remarcado por el Alto Comisionado para el Desarrollo de los Derechos Humanos, Craig Mokhiber, es que el artículo 2 de la Declaración de Derechos del Hombre no menciona la discriminación etaria de manera explícita, quedando los adultos mayores incluidos dentro del concepto de “cualquier otra condición”:

“Toda persona tiene todos los derechos y libertades proclamados en esta Declaración, sin distinción alguna de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de cualquier otra

índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición”. (Naciones Unidas, 183ª Sesión Plenaria, 10 de diciembre de 1948).

Fue necesario esperar hasta 1980, cuando la Organización Internacional del Trabajo recomendó “adoptar medidas para impedir la discriminación respecto de los trabajadores de edad en materia de empleo y de ocupación” (Recomendación N°162 sobre los trabajadores de edad).

Una posible explicación sobre exclusión de una mención explícita a la discriminación etaria podría estar basada en el peso relativamente menor que tenía el grupo de adultos mayores sobre el total de la población, al tiempo de aprobarse la Declaración Universal de Derechos. La creciente atención puesta en el tema en épocas recientes está muy ligada a la evolución del grupo de adultos mayores desde 1950 (Cuadro 42), así como la expectativa que este grupo represente un 21,5% del total de la población mundial en 2050.

Es el envejecimiento observado en la población mundial lo que ha movilizado a instituciones internacionales y gobiernos a introducir políticas y establecer derechos para este grupo social.

Cuadro 42: Evolución de la población mundial, según grupo etario

	Grupos etarios (Millones)				Distribución porcentual			
	0-14	15-59	60+	TOTAL	0-14	15-59	60+	Total
1950	868,8	1.465,1	202,4	2.536,3	34,3%	57,8%	8,0%	100,0%
1960	1.124,7	1.671,8	236,7	3.033,2	37,1%	55,1%	7,8%	100,0%
1970	1.388,8	2.007,4	304,4	3.700,6	37,5%	54,2%	8,2%	100,0%
1980	1.573,8	2.502,1	382,5	4.458,4	35,3%	56,1%	8,6%	100,0%
1990	1.752,0	3.090,7	488,2	5.330,9	32,9%	58,0%	9,2%	100,0%
2000	1.849,2	3.683,5	612,3	6.145,0	30,1%	59,9%	10,0%	100,0%
2010	1.864,4	4.324,3	769,4	6.958,1	26,8%	62,1%	11,1%	100,0%
2015	1.930,5	4.546,5	906,1	7.383,1	26,1%	61,6%	12,3%	100,0%

Fuente: United Nations, Department of Economic and Social Affairs, Population Division (2017). World Population Prospects: The 2017 Revision, DVD Edition.

Según se consignó en el informe AA/66/173 producido en la reunión de Seguimiento de la Segunda Asamblea Mundial sobre el Envejecimiento (junio 2011), “por primera vez en la historia de la humanidad, en 2050 en el mundo habrá más personas mayores de 60 años que niños”.

Paralelamente, la expectativa de vida al nacer de este grupo se incrementó 24 años entre 1950 y 2015 (Tabla 2), y más importante, la expectativa de vida a partir de los 60 años se espera aumente de 13 años en 1950 a casi 22 años hacia 2050.

Tabla 2: Expectativa de vida al nacer promedio mundial

Periodo	Años
1950/55	47.0
1960/65	51.1
1970/75	58.4
1980/85	62.1
1990/95	64.4
1995/00	65.7
2000/05	67.2
2005/10	69.0
2010/15	70.8

Fuente: United Nations, Department of Economic and Social Affairs, Population Division (2017). World Population Prospects: The 2017 Revision, DVD Edition.

3.3 Instrumentos legales que regulan los derechos de los mayores

Siguiendo el análisis realizado por Morlachetti y Huenchuan, S. (2006), al estudiar la regulación de los derechos reconocidos a los adultos mayores, es necesario entender la naturaleza jurídica de los distintos instrumentos que han emitido tanto organismos internacionales como estados y gobiernos.

3.3.1 Instrumentos de derecho internacional

Los organismos internacionales y regionales, como resultado de reuniones celebradas entre países miembros, resumen las conclusiones alcanzadas en dos tipos principales de instrumentos: los instrumentos vinculantes y las declaraciones y resoluciones, denominadas “soft law”, o de derecho indicativo. Estos organismos no solo emiten normas y recomendaciones sino también realizan seguimientos periódicos sobre la implementación por parte de los estados de los acuerdos alcanzados.

Instrumentos vinculantes

Incluye los Tratados, Pactos y Convenciones, que una vez ratificados por los países participantes de las reuniones que les dan origen, se convierten en norma obligatoria para los Estados firmantes. Esto implica que el Estado asume la obligación de:

“Respetar los Derechos: la obligación negativa de no obstruir en la esfera individual protegida por los derechos fundamentales.

Proteger los Derechos: las acciones y medidas que debe tomar para prevenir o remediar la violación de derechos por parte de terceros privados, sean personas o instituciones.

Impulsar y hacer efectivo el Ejercicio de Derechos: promover el pleno goce de los derechos, creando las condiciones jurídicas, políticas, económicas, sociales y culturales, que permitan el pleno desarrollo de la persona humana. Debe de asegurar la concreción de los derechos con todos los medios a su alcance” (Morlachetti y Huenchuan, 2006. pág.48-49).

La Convención de Viena (UN, 1993) también estableció que un estado no puede invocar una norma de su derecho interno para no cumplir las disposiciones de un Pacto o Tratado.

Dabove (pág. 127) cita entre los instrumentos vinculantes más significativos que tratan los derechos de la vejez, la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores, aprobada en la OEA en 2015, con carácter vinculante para todos los estados que lo ratifiquen en su derecho interno (Argentina lo hizo en 2017 mediante la Ley 27.360).

Los derechos protegidos por esta Convención enumerados en el Capítulo IV incluyen:

- Igualdad y no discriminación por razones de edad
- Derecho a la vida y la dignidad en la vejez
- Derecho a la independencia y a la autonomía
- Derecho a la participación e integración comunitaria
- Derecho a la seguridad y a una vida sin ningún tipo de violencia
- Derecho a no ser sometido a tortura ni a penas o tratos crueles, inhumanos o degradantes
- Derecho a brindar consentimiento libre e informado en el ámbito de la salud
- Derechos de la persona mayor que recibe servicios de cuidado a largo plazo (debe existir un sistema integrado que asegure la cobertura de servicios de salud, alimentación, vivienda, vestuario y promueva que la persona mayor pueda permanecer en su hogar y mantener su independencia y autonomía)
- Derecho a la libertad personal
- Derecho a la libertad de expresión y de opinión y al acceso a la información
- Derecho a la nacionalidad y a la libertad de circulación
- Derecho a la privacidad y a la intimidad
- Derecho a la seguridad social (percepción de un ingreso que le permita llevar una vida digna)
- Derecho al trabajo
- Derecho a la salud
- Derecho a la educación
- Derecho a la cultura
- Derecho a la recreación, al esparcimiento y al deporte

- Derecho a la propiedad
- Derecho a la vivienda
- Derecho a un medio ambiente sano
- Derecho a la accesibilidad y a la movilidad personal (para que pueda vivir en forma independiente)
- Derechos políticos (derecho al voto)
- Derecho de reunión y de asociación
- Situaciones de riesgo y emergencia sanitarias (garantizar la integridad de la persona mayor en situaciones de riesgo, incluyendo conflicto armado, emergencias y desastres)
- Igual reconocimiento como persona ante la Ley
- Acceso a la justicia (con énfasis en que la actuación judicial deberá ser expedita).

El apartado (d) del artículo 20 sobre el derecho a la educación, resulta de especial interés a los fines de nuestro trabajo:

“Promover la educación y formación de la persona mayor en el uso de las nuevas tecnologías de la información y comunicación (TIC) para minimizar la brecha digital, generacional y geográfica e incrementar la integración social y comunitaria”.

El tema de la educación en nuevas tecnologías reconoce como antecedente la Carta de San José sobre los derechos de las personas mayores de América Latina y el Caribe, donde en el punto 11 inc. (c) reitera que se debe

“Impulsar acciones para garantizar el acceso de las personas mayores a las tecnologías de la información y las comunicaciones, a fin de reducir la brecha tecnológica.” (CEPAL, 2012).

Si bien no tiene un carácter vinculante, la exposición hecha por el Alto Comisionado de Derechos humanos sobre temas de Desarrollo Económico y Social (Craig Mokhiber) en Viena en 2018, puso en claro que el grupo de adultos mayores tiene un peso cada vez mayor en la población mundial, pero a la vez está discriminado en cuanto las posibilidades de utilización de los medios digitales. La brecha digital discrimina en cuanto al menos, edad y estatus económico. Su postura es que el acceso al mundo digital es una necesidad y no un lujo, es necesario asegurar igualdad en la accesibilidad y disponibilidad, y empoderar a los adultos mayores en la educación para usar los medios digitales, los cuales deben ser accesibles y adecuados a las características de estos usuarios.

Tiene también carácter vinculante el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, aprobado por la Asamblea de las Naciones Unidas en 1966. Si bien el texto original no menciona de manera explícita a los adultos mayores en cuanto sujetos de los

derechos enunciados en el Pacto, el Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales comenzó a preparar a partir de 1988 unas "observaciones generales" sobre los derechos y las disposiciones contenidos en el Pacto con miras a aclarar más la interpretación de la intención, el significado y el contenido del Pacto. Específicamente, la Observación general N.º 6 (1995) pone la atención sobre el ejercicio de los derechos económicos, sociales y culturales de las personas de edad, del mismo modo que se consideran a todas las personas en el artículo 2 de dicho Pacto.

Declaraciones y Resoluciones

Las declaraciones y resoluciones de los organismos internacionales no tienen la misma fuerza que los Pactos, Tratados y Convenciones, en el sentido que no son de aplicación obligatoria en los países, por lo cual también se los llama instrumentos de derecho indicativo.

No obstante, pueden ejercer una gran influencia en las normas legales de los países, y muchas veces preceden a los Pactos, Convenciones y Tratados que sí tienen un poder vinculante. Un ejemplo es la Declaración Universal de los Derechos Humanos.

Como señala Davobe (pág. 127-131), los primeros instrumentos del ámbito internacional sobre los derechos de la vejez fueron el Plan de Acción Internacional de Viena sobre el Envejecimiento de 1982, el Plan de Acción sobre el Envejecimiento de Madrid de 2002, y los Principios de Naciones Unidas en favor de las personas de edad de 1991. Todos ellos son soft law, o sea instrumentos no vinculantes.

El Plan de Viena (Naciones Unidas, 1993) se centró en recomendar políticas públicas a emprender por los países con el fin de mejorar la atención de los problemas y necesidades de los adultos mayores. Las recomendaciones se centraron en la atención de problemas en las áreas relativas a “la salud y nutrición; la protección de los consumidores ancianos; la vivienda y el medio ambiente; el papel de la familia; el bienestar social; la seguridad del ingreso y empleo y la educación en la vejez”.

En diciembre 1991, la Asamblea General de las Naciones Unidas aprobó por resolución 46/91 los Principios de las Naciones Unidas en favor de las personas de edad, exhortando a los países miembros a incorporar, lo antes posible, estos principios en sus programas nacionales.

Los Principios sostienen que las personas de edad deberán acceder a los siguientes derechos:

Independencia

- tener acceso a alimentación, agua, vivienda, vestimenta y atención de salud adecuados, mediante ingresos, apoyo de sus familias y de la comunidad y su propia autosuficiencia;
- tener la oportunidad de trabajar o de tener acceso a otras posibilidades de obtener ingresos;
- poder participar en la determinación de cuándo y en qué medida dejarán de desempeñar actividades laborales;
- tener acceso a programas educativos y de formación adecuados;
- tener la posibilidad de vivir en entornos seguros y adaptables a sus preferencias personales y a sus capacidades en continuo cambio;
- poder residir en su propio domicilio por tanto tiempo como sea posible.

Participación

- permanecer integradas en la sociedad, participar activamente en la formulación y la aplicación de las políticas que afecten directamente a su bienestar y poder compartir sus conocimientos y habilidades con las generaciones más jóvenes;
- poder buscar y aprovechar oportunidades de prestar servicio a la comunidad y de trabajar como voluntarios en puestos apropiados a sus intereses y capacidades;
- poder formar movimientos o asociaciones de personas de edad avanzada.

Cuidados

- poder disfrutar de los cuidados y la protección de la familia y la comunidad de conformidad con el sistema de valores culturales de cada sociedad;
- tener acceso a servicios de atención de salud que les ayuden a mantener o recuperar un nivel óptimo de bienestar físico, mental y emocional, así como a prevenir o retrasar la aparición de la enfermedad;
- tener acceso a servicios sociales y jurídicos que les aseguren mayores niveles de autonomía, protección y cuidado;
- tener acceso a medios apropiados de atención institucional que les proporcionen protección, rehabilitación y estímulo social y mental en un entorno humano y seguro;
- poder disfrutar de sus derechos humanos y libertades fundamentales cuando residan en hogares o instituciones donde se les brinden cuidados o tratamiento, con pleno respeto de su dignidad, creencias, necesidades e intimidad, así como de su derecho a adoptar decisiones sobre su cuidado y sobre la calidad de su vida.

Autorrealización

- poder aprovechar las oportunidades para desarrollar plenamente su potencial;
- tener acceso a los recursos educativos, culturales, espirituales y recreativos de la sociedad.

Dignidad

- poder vivir con dignidad y seguridad y verse libres de explotaciones y de malos tratos físicos o mentales;
- recibir un trato digno, independientemente de la edad, sexo, raza o procedencia étnica, discapacidad u otras condiciones, y han de ser valoradas independientemente de su contribución económica.

El Plan de Madrid de 2002 (Naciones Unidas, 2003), retoma temas desarrollados en el Plan de Viena y agrega nuevas cuestiones relacionadas con el cambio demográfico. De manera específica, indica que “el envejecimiento de la población pasará a ser una cuestión de primordial importancia en los países en desarrollo, que envejecerán rápidamente en la primera mitad del siglo XXI”. Considera que la transformación en la composición de la población mundial tendrá consecuencias profundas sobre todos los aspectos de la vida para las personas y las sociedades. También señala que

“aunque los países desarrollados han podido envejecer gradualmente, se enfrentan a problemas resultantes de la relación entre el envejecimiento y el desempleo y sostenibilidad de los sistemas de pensiones, mientras que los países en desarrollo afrontan el problema de un desarrollo simultáneo con el envejecimiento de la población”.

Entre los nuevos contenidos desarrollados por el Plan de Madrid, se tratan temas sobre la seguridad de las personas mayores, la erradicación de la pobreza en la vejez, la integración de los mayores para que participen en la vida económica, política y social, el acceso a la educación aun en la edad avanzada, la eliminación de la violencia y la discriminación por edad y género. Se insta a una interacción entre el estado, el sector privado, la sociedad y el adulto mayor, siempre orientado a fomentar la salud y el bienestar a lo largo de la vida, la creación de entornos favorables y la participación de los adultos mayores como fuerza de trabajo para promover el desarrollo.

El Plan de Madrid pone especial énfasis en la situación de las mujeres, por considerarlas más vulnerables dentro del grupo de adultos mayores. En varios pasajes del documento menciona que:

“Se requieren medidas adecuadas de protección social/seguridad social para hacer frente a la feminización de la pobreza, en particular en relación con las mujeres de edad.”

“Las mujeres de edad son particularmente vulnerables a la discapacidad en la vejez debido, entre otras cosas, a las diferencias entre los géneros por lo que respecta a la esperanza de vida y a la propensión a las enfermedades, así como a las desigualdades por razón de sexo que han sufrido durante su vida.”

“La pobreza de la mujer se relaciona directamente con la ausencia de oportunidades económicas y autonomía, la falta de acceso a los recursos económicos, incluidos el crédito, la tenencia de la tierra y la herencia, la falta de acceso a la educación y los servicios de apoyo, y su participación mínima en los procesos de adopción de decisiones.”

En 2015, la Asamblea de las Naciones Unidas aprobó la Agenda 2030 sobre el Desarrollo Sostenible, con el objetivo que los países emprendan un proceso para mejorar la vida

de todos, sin dejar a nadie atrás. La Agenda cuenta con 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), que incluyen desde la eliminación de la pobreza hasta el combate al cambio climático, la educación, la igualdad de la mujer, la defensa del medio ambiente, o el diseño de nuestras ciudades. El desarrollo sostenible implica la capacidad de satisfacer las necesidades del mundo actual sin poner en peligro la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades.

Los objetivos a lograr incluyen:

- Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo
- Poner fin al hambre, lograr la seguridad alimentaria y la mejora de la nutrición y promover la agricultura sostenible
- Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades
- Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos
- Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas
- Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos
- Garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna para todos
- Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos
- Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación
- Reducir las desigualdades entre países y dentro de ellos
- Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles
- Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles
- Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos
- Conservar y utilizar en forma sostenible los océanos, los mares y los recursos marinos para el desarrollo sostenible
- Proteger, restablecer y promover el uso sostenible de los ecosistemas terrestres, gestionar los bosques de forma sostenible, luchar contra la desertificación, detener e invertir la degradación de las tierras y poner freno a la pérdida de la diversidad biológica
- Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y crear instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles
- Fortalecer los medios de ejecución y revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible

Con el auspicio de la CEPAL, en América Latina se han realizado reuniones de expertos sobre Envejecimiento y Derechos de las Personas Mayores, siendo la última de ellas la realizada en Montevideo en marzo 2019. Como resultado de la reunión, los expertos prepararon un

documento con las recomendaciones de políticas a tomar para asegurar la inclusión de los adultos mayores en la agenda 2030 y lograr así el objetivo “que nadie quede atrás” (CEPAL, 2019). Los expertos consideran urgente hacer visibles los derechos de las personas mayores en la implementación y seguimiento de los ODS.

Los ODS no son vinculantes de modo que se requiere la aceptación de todos los países para lograr su implementación.

Las áreas de trabajo más urgentes incluyen: la protección social universal, cobertura universal de salud, reconocimiento y valor de los cuidados a adultos mayores y la disponibilidad de estadísticas fiables sobre la situación de las personas mayores.

La protección social de la vejez está concebida sobre la base de tres dimensiones:

- Seguridad económica: disponer de los recursos para tener una buena calidad de vida en la vejez.
- Salud y bienestar: capacidad de mantener una vida funcionalmente autónoma el mayor tiempo posible.
- Cuidados de largo plazo: incluyendo los servicios médicos y personales que permitan atender las necesidades del adulto mayor que no puedan cuidar de sí mismos.

Las medidas recomendadas para reducir las brechas de desigualdad entre la población total y los adultos mayores incluyen, para las tres dimensiones antes descriptas, acciones tales como:

Seguridad Social: prestación básica a partir de los 60/65 años para hombres y mujeres que han realizado aportes; prestación básica a partir de los 70 años cuando al menos hayan realizado aportes por una década; prestación inembargable a madres con 7 hijos o más; régimen especial de retiro para los pobladores rurales; creación de un banco de datos con estadísticas desagregadas por diferentes criterios.

En materia de salud: servicios preventivos para las personas mayores; subsidios a los adultos que no puedan pagar sus medicamentos; eliminar el pago directo al momento que el adulto mayor es atendido y reemplazarlo por un financiamiento mancomunado; creación de clínicas itinerantes para practicar programas preventivos; planes básicos de cuidados paliativos; recopilación de datos sobre el estado de salud de los mayores.

Respecto a los cuidados de largo plazo, se propone una prestación económica para que el adulto pueda contratar un asistente personal cuando sufre de dependencia severa; atención integral diurna a los mayores que carecen de vínculos familiares directos que los puedan asistir

en su vida diaria; creación de escuelas de cuidadores para quienes asisten a familiares o terceras personas; mecanismos de denuncia en caso de deficiencias en la atención a adultos mayores.

3.3.2 Instrumentos legales creados en los Estados

La norma fundamental del Estado es la Constitución, y muchos de los países ya han incorporado derechos específicos para los adultos mayores, tal el caso de Argentina y otros 20 países en América Latina.

Dentro del cuerpo jurídico de cada país, siguen en importancia las leyes promulgadas cubriendo temas específicos de los derechos de los adultos mayores, tales como la seguridad social, salud, participación en el trabajo, etc.

Los Derechos de los Mayores en la Constitución Nacional

Por Decreto N.º 32.138/48 del 15 de octubre de 1948, el Poder Ejecutivo decidió poner a consideración del Congreso Nacional la incorporación al derecho positivo argentino los principios enumerados en el Decálogo de los Derechos de la Ancianidad, elaborado por la Fundación de Ayuda Social María Eva Duarte de Perón.

El Decálogo propiciaba los siguientes derechos para los adultos mayores: derecho a la asistencia, a la vivienda, a la alimentación, al vestido, al cuidado de la salud física, al cuidado de la salud moral, al esparcimiento, al trabajo, a la tranquilidad, y al respeto.

Meses después de su divulgación en el país, la Declaración de Derechos de la Ancianidad fue propuesta por Argentina en las Naciones Unidas en 1948. La Asamblea General remitió el documento al Consejo Económico y Social pidiendo un informe sobre el tema a fin de tratarlo en las sesiones del siguiente periodo. Luego fue enviado a la Comisión de Asuntos Sociales y la Comisión de los Derechos del Hombre, pero esta comisión informó al Secretario General que no había tiempo material para considerar el tema. Posteriormente, no hubo seguimiento o avances sobre la propuesta argentina.

La Constitución sancionada por la Convención Nacional de 1949, incluyó de manera integral los derechos propuestos en el Decálogo, en el Capítulo III los derechos de la ancianidad, según sigue:

“III. - DE LA ANCIANIDAD

1.- *Derecho a la asistencia.* - Todo anciano tiene derecho a su protección integral, por cuenta y cargo de su familia. En caso de desamparo, corresponde al Estado proveer a dicha protección, ya sea en forma directa o por intermedio de los institutos y fundaciones creadas o que se crearen con ese fin, sin perjuicio de la subrogación del Estado o de dichos institutos, para demandar a los familiares remisos y solventes los aportes correspondientes.

2.- *Derecho a la vivienda.* - El derecho a un albergue higiénico, con un mínimo de comodidades hogareñas es inherente a la condición humana.

3.- *Derecho a la alimentación.* - La alimentación sana, y adecuada a la edad y estado físico de cada uno, debe ser contemplada en forma particular.

4. - *Derecho al vestido.* - El vestido decoroso y apropiado al clima complementa el derecho anterior.

5.- *Derecho al cuidado de la salud física.* El cuidado de la salud física de los ancianos ha de ser preocupación especialísima y permanente.

6. - *Derecho al cuidado de la salud moral.* Debe asegurarse el libre ejercicio de las expansiones espirituales, concordes con la moral y el culto.

7.- *Derecho al esparcimiento.* -Ha de reconocerse a la ancianidad el derecho de gozar mesuradamente de un mínimo de entretenimientos para que pueda sobrellevar con satisfacción sus horas de espera.

8. - *Derecho al trabajo.* Cuando el estado y condiciones lo permitan, la ocupación por medio de la laborterapia productiva ha de ser facilitada. Se evitará así la disminución de la personalidad.

9.- *Derecho a la tranquilidad.* - Gozar de tranquilidad libre de angustias y preocupaciones, en los años últimos de existencia, es patrimonio del anciano.

10. - *Derecho al respeto.* -La ancianidad tiene derecho al respeto y consideración de sus semejantes. "(Constitución 1949, págs. 31-33)

La Constitución de 1949 tuvo corta vigencia pues fue abolida por decreto de abril de 1956, aprobado por el gobierno que derrocara a J. Perón en 1955. El decreto restableció el texto de la Constitución de 1853 (con las reformas de 1860, 1866 y 1898) y convocó a una Convención Constituyente para 1957. Entre los derechos que quedaron sin efecto, se encontraban los derechos de la ancianidad, a pesar de haber sido discutidos en varias sesiones. La Constitución sancionada en 1957, solo incluyó, en tema de derechos sociales, los descriptos en el artículo 14 bis:

‘El Estado otorgará los beneficios de la seguridad social, que tendrá carácter de integral e irrenunciable. En especial, la ley establecerá: el seguro obligatorio, que estará a cargo de

entidades nacionales o provinciales con autonomía financiera y económica administradas por los interesados con participación del Estado, sin que pueda existir superposición de aportes; jubilaciones y pensiones móviles; la protección integral de la familia; la defensa del bien de familia; la compensación económica familiar y el acceso a una vivienda digna".

Una lectura del art. 14 bis, es que

“los derechos de la seguridad social se integran en el tercer párrafo que estipula el deber de garantizar los derechos a la salud, la previsión social, el resguardo de las necesidades de la clase pasiva y demás servicios sociales. Se incluyen en esta categoría las jubilaciones y pensiones, y todo tipo de seguro social, así como la movilidad de los beneficios y su adecuación a las necesidades de personas y grupos. La Constitución pone así en cabeza del Estado el deber de asegurar los beneficios de la seguridad social a todos los habitantes de la nación.” (Constituciones Argentinas, pág. 235)

En la práctica, tal como menciona Dabove (pág. 144) los derechos de los adultos mayores quedaron reducidos a los de la seguridad social.

La última reforma de la Constitución argentina ocurre en 1994, cuando se reintroducen nuevas garantías y derechos. Siguiendo a Dabove (págs. 145-146), los cambios más significativos respecto a los adultos mayores se centran en:

1. La incorporación de los tratados internacionales y regionales de derechos humanos (art. 75. inc. 22).
2. La obligación del Congreso Nacional de legislar y promover acciones positivas orientadas a dar oportunidades iguales a las personas vulnerables, en las que se incluye los adultos mayores (art. 75, inc. 19 y 23).

La crítica de Davobe es que este marco es muy amplio, pero quedan fuera temas específicos sobre autonomía de los mayores, el derecho a cuidados personales, y participación social, entre otros.

Por el art. 75, corresponde al Congreso Nacional:

“Inc. 22 Aprobar o desechar tratados concluidos con las demás naciones y con las organizaciones internacionales y los concordatos con la Santa Sede. Los tratados y concordatos tienen jerarquía superior a las leyes. La Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre; la Declaración Universal de Derechos Humanos; la Convención Americana sobre Derechos Humanos; el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales; el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos y su Protocolo Facultativo; la Convención Sobre la Prevención y la Sanción del Delito de Genocidio; la Convención Internacional sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Racial; la Convención Sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Contra la Mujer; la Convención Contra la Tortura y Otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes; la Convención Sobre los

Derechos del Niño; en las condiciones de su vigencia, tienen jerarquía constitucional, no derogan artículo alguno de la primera parte de esta Constitución y deben entenderse complementarios de los derechos y garantías por ella reconocidos. Sólo podrán ser denunciados, en su caso, por el Poder Ejecutivo Nacional, previa aprobación de las dos terceras partes de la totalidad de los miembros de cada Cámara. Los demás tratados y convenciones sobre derechos humanos, luego de ser aprobados por el Congreso, requerirán el voto de las dos terceras partes de la totalidad de los miembros de cada Cámara para gozar de la jerarquía constitucional.”

“Inc. 23 Legislar y promover medidas de acción positiva que garanticen la igualdad real de oportunidades y de trato, y el pleno goce y ejercicio de los derechos reconocidos por esta Constitución y por los tratados internacionales vigentes sobre derechos humanos, en particular respecto de los niños, las mujeres, los ancianos y las personas con discapacidad.”

“Inc. 19 Proveer lo conducente al desarrollo humano, al progreso económico con justicia social, a la productividad de la economía nacional, a la generación de empleo, a la formación profesional de los trabajadores, a la defensa del valor de la moneda, a la investigación y desarrollo científico y tecnológico, su difusión y aprovechamiento.... Sancionar leyes de organización y de base de la educación que consoliden la unidad nacional respetando las particularidades provinciales y locales; que aseguren la responsabilidad indelegable del estado, la participación de la familia y la sociedad, la promoción de los valores democráticos y la igualdad de oportunidades y posibilidades sin discriminación alguna”

El art. 14 bis permanece sin cambios en esta última Constitución.

Leyes específicas aprobadas por el Congreso Nacional

En mayo 2017, el Congreso Nacional sancionó por ley la aprobación de la Convención Interamericana sobre Protección de los Derechos humanos de las Personas Mayores, adoptada por la Organización de los Estados Americanos en junio de 2015. De este modo la Ley 27.360 aprobada en mayo 2017 directamente anexa el texto de la mencionada Convención.

Esta Ley reconoce en detalle los derechos que corresponden a los adultos mayores, y por su carácter vinculante, todas las fuentes normativas de Argentina deben adecuarse a lo que allí se dispone.

Adicionalmente a los derechos detallados en el Capítulo IV, otros temas básicos tratados de la Convención y adoptados por la Ley incluyen:

- Capítulo I, el cual establece que el objeto de la convención es promover, proteger y asegurar en igualdad de condiciones el goce de los derechos humanos de la persona mayor, de modo de permitir su participación e inclusión en la sociedad.

- Capítulo II, donde consideran los temas básicos de igualdad de trato, no discriminación, seguridad y bienestar, protección legal, buen trato, y respeto de la persona mayor, entre otros.

- Capítulos III y V, donde quedan definidas las obligaciones del Estado, incluyendo la adopción de medidas para prevenir, sancionar y eliminar prácticas contrarias a la Convención y en detrimento de la persona mayor; fortalecer las medidas legislativas, judiciales y de cualquier índole tendientes a garantizar un trato diferenciado al adulto mayor; promover instituciones públicas especializadas en la protección y promoción de los derechos de los adultos mayores; tomar las medidas necesarias que logran la plena efectividad de los derechos económicos y sociales de los adultos mayores. También el Estado se obliga a lograr una toma de conciencia por parte de la sociedad sobre el proceso de envejecimiento, y la necesidad de tener una actitud positiva y de respeto hacia el adulto mayor.

- Capítulo VI, incluye el compromiso de cada Estado parte de la Convención de seguir los compromisos adquiridos e informar los progresos al Comité de Expertos de la Secretaría de la OEA.

3.4 Resultado de los seguimientos realizados por los expertos de CEPAL/ONU

El Secretario General de la ONU en 2011 resumió el resultado del monitoreo sobre la vigencia de los derechos humanos de las personas mayores (UN, 2011). A pesar de las normas y resoluciones tomadas por organismos multinacionales y regionales, las siguientes áreas continuaban como temas urgentes para resolver y mejorar:

- **Discriminación:** se encontró que en muchos países la discriminación por sexo o raza se combina también con la discriminación por edad, siendo tolerada por la sociedad y el Estado, lo cual afecta de manera negativa los derechos de los mayores.

- **Pobreza:** es quizás el problema más apremiante, pues conlleva la falta de vivienda digna, malnutrición, y las malas condiciones de salud debidas a la incapacidad de comprar medicamentos; falta de acceso al agua potable y saneamiento.

- **Violencia y abuso:** a nivel mundial hay denuncias de violencia y abuso físico, emocional, sexual y explotación económica, incluso por parte de los familiares.

- **Falta de servicios y medidas específicas:** los mayores requieren servicios especializados y la demanda no está satisfecha, no hay suficiente cantidad de centros de cuidados, ni hogares para atención de largo plazo.

A partir del lanzamiento de la Agenda 2030, un seguimiento en la región sobre el estado de situación de los derechos de los mayores, indica atrasos en el desarrollo de una protección universal en la vejez, ya sea por la cobertura de seguridad social, los servicios de atención de salud o el desarrollo de los sistemas de cuidados de largo plazo. Estos retrasos implican un serio recorte a la autonomía de las personas mayores.

Otro tema que demanda un debate público es el derecho a la muerte digna, el que recién se consideró como un derecho en la Convención de 2015.

Siguiendo a Huenchuan (2018), en la región habría una profunda discriminación contra las personas mayores en lo que respecta al acceso al crédito, aun cuando los mayores acudan a la justicia, las probabilidades de obtenerlo son muy bajas (Huenchuan, págs. 192 y 245).

“El acceso al crédito de las personas mayores es un asunto generalmente ignorado, pese a que contribuye a su seguridad e inclusión económica”

“... es posible afirmar que en la región persiste una profunda discriminación contra las personas mayores, pudiéndose encontrar barreras en todas las etapas de la solicitud de ayuda crediticia”

La autora apunta al caso de Argentina como una de las excepciones a la discriminación frente al crédito, mencionando los préstamos que desde 2012 otorga el ANSES, y el Banco de la Nación Argentina (pág.204).

Otro tema analizado por Huenchuan dentro del marco de la Agenda 2030 también señala la persistencia del maltrato a los adultos mayores y a las mujeres mayores en particular (pág. 209-211). Ya en la Carta de San José sobre los derechos de las personas mayores, “los Estados miembros de la Comisión manifestaron su rechazo a todo tipo de maltrato hacia las personas mayores y se comprometieron a trabajar por su erradicación”.

“El maltrato de las personas mayores debería entenderse como una violación de su derecho a la integridad personal, sea de tipo físico, psíquico o moral. Este derecho alude también a la protección contra la explotación económica y la expresión de su consentimiento libre e informado con respecto a cualquier asunto que afecte su autonomía, integridad o bienestar”

También se agrega que

“con el mismo vigor, el comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer, en su Recomendación general número 27 (Naciones Unidas, 2010), hizo un llamado a que se aborden de manera seria y decidida los malos tratos contra las mujeres mayores”.

CAPITULO 4: LA DIFUSIÓN DE INNOVACIONES

4.1 Primeras investigaciones: Gabriel Tarde, Georg Simmel

Gabriel Tarde a comienzos del siglo XX desarrolló de manera pionera la investigación integral de los conceptos de innovación y difusión en su trabajo *Las Leyes de la Imitación* (1903).

Tarde explicará que los cambios sociales son el resultado de la aparición de grandes y pequeñas ideas, simples o complejas, pero siempre nuevas a las que denomina invenciones o descubrimientos:

“Guardémonos de explicar las transformaciones sociales por el capricho de algunos grandes hombres. Diremos más bien que se explican por la aparición, en cierto modo accidental... de algunas grandes ideas, o mejor, de un número considerable de ideas pequeñas o grandes, fáciles o difíciles, que generalmente pasan desapercibidas a su nacimiento, rara vez gloriosas, en general anónimas, pero ideas nuevas siempre, y que por razón de esa novedad me permitiré bautizar colectivamente como invenciones o descubrimientos” (pág.22).

Para Tarde, toda repetición social, vital, o física, surge de una innovación. El ser social, en la medida que es social, es esencialmente imitativo, y la imitación tiene un papel en las sociedades similar al de la herencia en la vida orgánica. Cada avance en el conocimiento tiende a reforzar la convicción que cualquier parecido es debido a la repetición:

“Debe partirse de aquí, de iniciativas renovadoras, que, aportando a la par necesidades nuevas y nuevas satisfacciones al mundo, se propagan inmediatamente o tienden a propagarse por imitación forzada o espontánea, electiva o inconsciente, con mayor o menor rapidez, pero con regularidad, a modo de onda luminosa o de una familia de termites. La regularidad de que hablo es apenas aparente en los hechos sociales, pero se la descubrirá si se les descompone en elementos como existan aun en el más simple de aquellos... Socialmente todo son invenciones e imitaciones” (pág.23).

Si bien Tarde no utilizó la curva de difusión de innovaciones que luego desarrollaría Everett Rogers en la década del '60, la describe de manera inequívoca:

“Un progreso lento al principio, rápido y uniformemente acelerado en medio, y por último decaimiento creciente de este progreso, hasta que se detiene; tales son las tres edades de todos los verdaderos seres sociales que yo llamo invenciones o descubrimientos” (pág.156).

Cuando se introduce en un grupo una buena idea, esta se propaga sin dificultad hasta que es detenida por las fronteras de dicho grupo: “Cada cosa social, cada invención o cada descubrimiento, tiende a extenderse en su medio social, medio que por sí mismo tiende a

extenderse hasta el infinito. Pero esta tendencia aborta a causa de la concurrencia de tendencias rivales” (pág.39).

Otros conceptos expuestos por Tarde y luego desarrollados por Rogers, incluyen:

1) Las relaciones sociales son más cercanas entre individuos que se parecen entre sí en ocupación y educación, aun cuando sean competidores, que entre aquellos que están en una posición de necesidad mutua.

2) La sociedad puede ser definida como un grupo de seres que son aptos para imitarse entre sí, o quienes sin imitación se parecen en la posesión de ventajas comunes que son copias de este antiguo modelo. Al preguntarse ¿Qué es la sociedad? Su respuesta es:

“La sociedad es la imitación, y la imitación es una especie de sonambulismo. Ser crédulo y dócil, y serlo en el más alto grado como el sonámbulo o el hombre como ser social, es pues, ante todo ser imitativo. Para innovar, para descubrir, el individuo debe salirse momentáneamente de su sociedad” (pág.114).

3) Las imitaciones, como las invenciones, son vistas como unidas una a la otra y en una mutua dependencia.

Frente a la pregunta sobre por qué algunas invenciones se difunden en el público y otras caen en el olvido, Tarde hará un análisis detallado de las leyes lógicas y fuerzas extra lógicas de la imitación (capítulos V al VII de su obra).

En síntesis, las decisiones lógicas se basan en la razón:

“Las causas lógicas obran cuando la innovación elegida por un individuo lo es porque la juzga más útil o verdadera que las otras, más en armonía con los fines ya cimentados en él” (pág. 171).

Las influencias extra lógicas que pueden acelerar o impedir la imitación de una innovación estarán relacionadas con diversos factores tales como:

- El nivel social desde donde se difunde la innovación “la imitación del ser superior por el inferior” (pág. 249). Hay una diseminación desde lo alto de la jerarquía social hacia abajo. El proceso de imitación será además rápido, pues la adopción de la invención otorga prestigio. “No hay nada, hasta el progreso en la igualdad que no se realice por imitación, y por imitación de las clases superiores” (pág.266).

- Otras fuerzas extra lógicas que operan en el proceso de imitación son las costumbres y la moda.

Contemporáneamente a Tarde, Georg Simmel en 1908, al estudiar los tipos sociales, analiza el caso del “Extranjero” (2012) que, por sus características, es asimilable al concepto del innovador, descrito antes por Tarde y mucho más tarde por E. Rogers.

Si Tarde considera al innovador un individuo que en un momento puede salirse de la sociedad, de un modo similar, el extranjero de Simmel no es un individuo que deambula de una ciudad a otra, sino más bien alguien instalado en un grupo social, pero con el perfil de quien potencialmente puede partir a otro lugar, pues sus vínculos con el grupo social local no son tan firmes, y a la vez mantiene vínculos con grupos externos al medio donde se encuentra.

“El extranjero... no es el nómada que llega hoy y parte mañana, sino el que llega hoy y mañana se queda... Se ha detenido en determinado círculo espacial, pero su posición dentro del mismo está esencialmente determinada por el hecho de que no pertenece al círculo desde siempre y trae consigo unas cualidades que no proceden ni pueden proceder del círculo mismo” (pág.21).

La característica del extranjero es su libertad, una mezcla de lejanía y cercanía con el sistema social donde reside, que le permite analizar al sistema con objetividad y confrontarlo de ser necesario:

“La unión de lo próximo y lo lejano propia de toda relación humana, adquiere en el fenómeno del extranjero una configuración que puede resumirse de este modo: si la distancia dentro de la relación significa la lejanía de lo cercano, el extranjero significa la cercanía de lo lejano. El ser extranjero...constituye una forma especial de interacción” (pág.21).

El ejemplo de Simmel es un comerciante que tiene vínculos con otras regiones, lo que le permite introducir en el sistema donde reside bienes producidos fuera del mismo. A diferencia de los comerciantes locales y quienes viven de la tierra, el extranjero tiene una movilidad, que le permite expandir sus vínculos con el exterior. A la vez, los vínculos limitados que tiene con su medio local le permiten actuar y decidir con objetividad, lo que no significa falta de participación, sino una cierta imparcialidad. Este hombre no está limitado por prejuicios que puedan nublar su juicio, entendimiento y análisis de la información. El extranjero tiene similitudes con los locales, pero también guarda similitudes con quienes están fuera del sistema social donde reside y con quienes se vincula.

“El poder dedicarse solamente al comercio y a menudo, a la sublimación, por así decir, de este: las finanzas, confiere al extranjero el carácter específico de la movilidad. Cuando la movilidad se da dentro de un círculo cerrado, realiza esa síntesis de lo próximo y lo lejano que constituye la posición formal del extranjero; es la persona fundamentalmente móvil. Entra

ocasionalmente en contacto con todos los elementos del grupo, pero no queda orgánicamente ligado al mismo, mediante lazos de parentesco, localidad, o profesión” (pág.22).

La lejanía-cercanía del extranjero genera una cierta tensión en sus relaciones con el medio local, donde se pone más atención en lo diferente que lo similar:

“Pero en el juego entre cercanía y distancia se produce una tensión específica que en la medida en que la conciencia de compartir lo genérico acentúa todo aquello que no se tiene en común. De ahí que el extranjero no se perciba como individuo sino como un tipo determinado de extranjero: frente a él, la distancia es tan genérica como la cercanía” (pág.26).

4.2 La sociología rural en Estados Unidos: Bryce Ryan y Neal Gross

En su trabajo sobre difusión de innovaciones, Everett Rogers reconoce a los sociólogos rurales B. Ryan y N. Gross como pioneros en la materia, por el trabajo publicado en 1950 en el *Boletín de Sociología Rural*, sobre la investigación realizada en dos comunidades agrícolas de Iowa, EE. UU., sobre la adopción de semillas de maíz híbrido.

Esta investigación resulta particularmente interesante en la medida que expone conceptos, categorías de consumidores y comportamientos que luego serán analizados con mayor detención y profundidad por Rogers en su obra inicial publicada en 1962.

La invención analizada por Ryan & Gross no es compleja: se trata de la introducción de la semilla de maíz híbrido en la década de 1930 en EE. UU. Los sociólogos se concentran en dos pequeñas comunidades agrícolas que hasta 1926, solo utilizaban como semilla parte de la cosecha del periodo anterior. En 1941 la totalidad de los granjeros trabajaba con semilla híbrida debido a su mayor rinde y resistencia a problemas climáticos.

En el resumen de la investigación, los autores indican que se concentraron en tres temas principales:

“(1) el patrón temporal de difusión de las semillas; (2) las funciones e importancia de los medios y las agencias de comunicación por medio de los cuales se difundió la novedad de la semilla; y (3) la relación entre características (personales, económicas y sociales) de los granjeros versus la velocidad con que adoptaron la nueva semilla” (pág. 663).

Otras conclusiones alcanzadas incluyen:

“Tomó una década la adopción total de la semilla por parte de los granjeros.

El modelo de difusión incluyó tres etapas: (1) un largo período inicial de lento crecimiento, (2) adopción acelerada del nuevo producto y (3) una pequeña declinación en la medida que los granjeros más reticentes aceptaron la técnica.

Muchos granjeros demoraron la decisión de adoptar la imilla hasta después de varios años cuando estaban ya familiarizados con su existencia, Los adoptantes tardíos difirieron mucho más su decisión comparados con los adoptantes tempranos en el ciclo de difusión.

Los adoptantes iniciales cumplieron un papel de experimentadores en sus comunidades.

Muchos granjeros primero probaron pequeñas cantidades de semilla, antes de aumentar su uso. Hasta los adoptantes tardíos hicieron un período de prueba en vez de usar la nueva semilla en toda su propiedad, a diferencia de los adoptantes tempranos.

El medio de comunicación que dio a conocer la nueva semilla entre los granjeros fue diferente del medio que los influyó más en su decisión de adoptar el cambio. Ello lleva a diferenciar entre medios de comunicación introductorios y medios activadores. La fuente de información original sobre el producto fueron los vendedores de semillas, pero la mayor influencia provino de “los vecinos”. Los vendedores fueron muy importantes en el periodo inicial de adopción, pero los vecinos tuvieron mayor influencia en los años siguientes.

Los adoptantes tempranos poseían características especiales en términos del tamaño de la granja, edad, educación y participación social” (págs. 663-4).

El comportamiento de los granjeros, de acuerdo con el estudio de campo realizado en 1941, mostró resultados muy similares en las dos comunidades bajo estudio, razón por la cual se sumaron los casos. La población estudiada incluyó 257 granjeros que cultivaban maíz en el período 1926 a 1941.

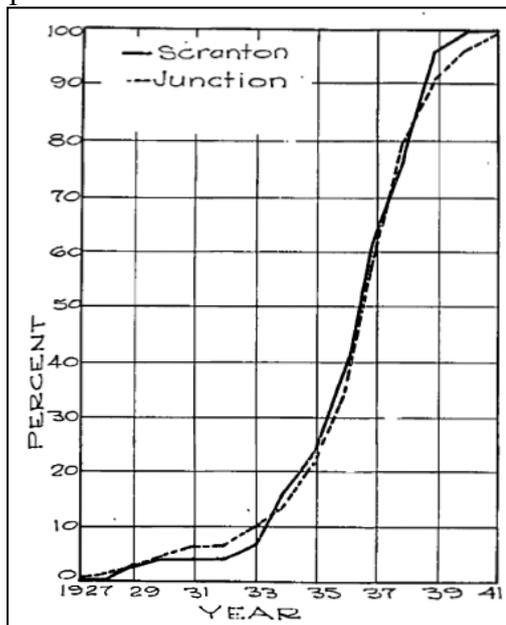
En la búsqueda del factor que definió la aceptación más temprana o tardía de la invención, la conclusión alcanzada es que no fue por motivos económicos o falta de información: el costo de usar la nueva semilla no era excesivo; todos los operadores conocían de algún modo su existencia y beneficios, y había suficiente stock del producto. Por ello, los investigadores concluirán que la demora en adoptar el producto se debió a la resistencia por parte de algunos granjeros:

“Algunos granjeros se negaron a aceptar el maíz híbrido aun para prueba después de 1937 o 1938, siendo conservadores más allá de cualquier consideración económica razonable” (pág.672).

En términos del estudio se consideró que un granjero adoptó la nueva semilla cuando la sembró por primera vez, aun si el área sembrada era inferior al 5% de su propiedad.

La evolución del uso de la semilla híbrida en ambas comunidades de Iowa entre 1926 y 1941, es una curva en forma de S, tal como lo anticipara Tarde, según se ve en el gráfico siguiente:

Gráfico 14: Porcentaje acumulado de granjeros adoptantes de semilla híbrida en cada año del proceso de difusión.



Fuente: “Acceptance and diffusion of hybrid corn seed in two Iowa communities”. Ryan & Gross, 1950 (pág.672)

Al tabular los resultados, en términos del tiempo que tomó aceptar la innovación, Ryan & Gross dividen la población en cuatro grupos, tal como muestra el Cuadro 43.

Cuadro 43: Distribución de los granjeros en cuatro grupos en función del tiempo demorado en adoptar la nueva semilla.

Adoptantes de semilla híbrida	Antes de 1934	1934/36	1937/39	1940/41	Total Población
Número de casos	23	72	145	17	257
% del total	8,9%	28,0%	56,4%	6,6%	100,0%
Tiempo medio de aceptación (años)	1,6	4,4	6,4	9,2	5,5

Fuente: Elaboración propia sobre Tabla # 2 incluida en Ryan & Gross (1950) (pág.679)

Comprobaron que

“no solo cada vez más granjeros adoptaban la nueva semilla, sino que quienes ya la habían utilizado incrementaron su uso. Muy pocos sembraron la totalidad de la superficie disponible la primera temporada en que la aceptaron. De hecho, el patrón de prueba fue característico de la mayoría de quienes empezaron a usar la semilla en 1940 y 1941” (pág. 680).

Una de las conclusiones alcanzadas fue que, para los granjeros más conservadores, si bien fue importante la información obtenida de sus vecinos, no lo fue al grado de adoptar la novedad sin antes realizar una prueba y comprobar por sí mismos las bondades del producto.

La investigación cubrió el tema relacionado con la importancia de los medios de difusión. Ryan & Gross reconocen dos agentes cruciales: los vendedores de semilla y los vecinos: los primeros fueron quienes llevaron la información original a los granjeros, pero los vecinos resultaron ser los más influyentes al momento de tomar la decisión.

Cuadro 44: En qué medida (% del total) los granjeros obtuvieron información inicial y quienes fueron los más influyentes.

Fuente de información	Información inicial	Información más influyente
Vecinos	14,6%	45,5%
Vendedores de semilla	49,0%	32,0%
Diarios locales	10,7%	2,3%
Radio	10,3%	---
Experimentación personal	---	6,6%
Otros medios	15,4%	13,6%
Totales	100,0%	100,0%

Fuente: Elaboración propia sobre Tabla # 5 incluida en Ryan & Gross (1950) (pág.682)

La responsabilidad por una rápida difusión de la novedad recae en los vendedores, pero la mayor influencia en adoptar el producto se debió a los vecinos, experimentación propia y otros medios (incluyen aquí a familiares con un 4,4%). De ahí la conclusión que “las agencias de difusión pueden clasificarse en introductorias y activadoras” (pág.686).

Para responder a la pregunta sobre los motivos por los que algunos operadores adoptan rápidamente el producto en tanto que otros demoran mucho más tiempo en hacerlo, los autores agrupan a los operadores en cuatro grupos tal como se describió en el Cuadro 43, e indagan sobre las características personales comunes dentro de cada grupo. El Grupo A incluye los adoptantes anteriores a 1934, el Grupo B a quienes lo hicieron en 1934/36, Grupo C quienes adoptaron en 1937/39 y el grupo D quienes adoptaron la semilla en 1940/41.

Si bien la investigación cubre numerosas características personales, nos concentraremos en aquellas relacionadas con la edad, educación y situación económica, pues los investigadores concluyeron que tuvieron un peso más preponderante en las decisiones.

Cuadro 45: Porcentaje de operadores distribuidos en cuatro grupos de edad al momento de adopción del producto.

Edad	A (%)	B (%)	C (%)	D (%)	Total casos (%)
21-30	17,4	17,1	11,9	11,1	13,7
31-40	17,9	30,3	19,1	5,5	24,0
41-50	30,4	23,7	35,2	16,8	30,2
51-60	4,3	21,1	21,2	27,8	20,1
60 y más	---	7,8	12,6	38,8	12,0
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Número de casos	23	72	144	17	256
Media de edad	37,7	42,2	45,4	55,8	50,6

Fuente: Elaboración propia sobre Tabla # 6 incluida en Ryan & Gross (1950) (pág.688)

En los grupos intermedios (B y C) no hay diferencias significativas de edad, en tanto que en los extremos (A versus D), los primeros adoptantes son, en promedio, 18 años más jóvenes que quienes demostraron mayor resistencia al uso del producto. La conclusión será que “una edad creciente es una característica diferenciadora para los cuatro grupos estudiados” (pág.689).

Cuando analizan los estudios realizados por los participantes en cada grupo (primario, secundario y terciario), los resultados son similares a los observados respecto a la edad.

Cuadro 46: Porcentaje de operadores en los cuatro grupos según el nivel de educación completado.

Educación alcanzada	A (%)	B (%)	C (%)	D (%)	Total casos (%)
Primaria	34,7	52,8	58,3	100,0	57,6
Secundaria	34,7	38,8	34,0	---	33,1
Terciaria	30,6	8,4	7,7	---	9,3
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Número de casos	23	72	144	17	256

Fuente: Traducción de la Tabla # 7 incluida en Ryan & Gross (1950) (pág.689)

La conclusión es que

“no solo los adoptantes tempranos son algo más jóvenes que los pertenecientes al último grupo, sino que estaban mucho mejor educados. Sin embargo, se debe notar, que las diferencias entre los moderadamente tempranos y moderadamente tardíos (B y C) son muy pequeñas” (pág.689).

Respecto a la situación económica, Ryan & Gross estudian como factores determinantes, el tamaño de la explotación, el régimen de tenencia de la tierra y la movilidad entre granjas de los operadores. De estos factores, la mayor diferenciación se observará respecto al tamaño de la explotación, en tanto que la propiedad de la tierra es proporcionalmente elevada

en los cuatro grupos: “los propietarios tienden a estar sobre representados entre los adoptantes iniciales, pero también lo están entre los tardíos” (pág.689).

Cuadro 47: Área sembrada total al momento de adoptar la semilla híbrida en los cuatro grupos. Promedios y porcentajes.

Área sembrada (acres)	A (%)	B (%)	C (%)	D (%)	Total casos (%)
Menos de 40	8,7	---	8,0	27,8	7,1
40 a 79	34,8	41,3	54,8	50,0	48,7
80 a 119	21,7	48,0	27,0	11,1	31,6
120 y más	34,8	10,7	10,2	11,1	12,6
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Número de casos	23	72	144	17	256
Media sembrada	108,5	84,4	73,2	60,4	78,7

Fuente: Traducción de la Tabla # 9 incluida en Ryan & Gross (1950) (pág.691)

El Cuadro 47 muestra variaciones significativas entre los grupos extremos (A y D). Como indican Ryan & Gross “Es además evidente que los adoptantes tempranos poseen una inusualmente alta proporción de las mayores explotaciones. Más de un tercio del Grupo A (34,8%) comparado con apenas algo más de un décimo en los demás grupos poseen 120 acres o más” (pág.691).

Otro factor considerado importante en el estudio fue la participación social de los granjeros. En un cuadro global resumen la participación de los operadores de cada grupo en todo tipo de organizaciones sociales.

Cuadro 48: Número total de organizaciones a las que pertenecen los granjeros en los cuatro grupos. Distribución porcentual y promedios.

Número de organizaciones	A (%)	B (%)	C (%)	D (%)	Total casos (%)
Ninguna	---	6,9	11,0	41,2	11,2
Una	17,4	30,6	28,9	17,6	27,8
Dos	26,1	26,4	28,3	35,3	27,8
Tres	17,4	15,3	17,2	5,9	15,8
Más de tres	39,1	20,8	14,6	---	17,4
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Número de casos	23	72	144	17	256
Promedio	3,0	2,5	2,2	1,1	2,3

Fuente: Traducción de la Tabla # 14 incluida en Ryan & Gross (1950) (pág.694)

Se establece que “en prácticamente todas las mediciones de participación en grupos secundarios hay algún grado de asociación entre la adopción temprana de la semilla híbrida. Luego, en términos del número de asociaciones a las que pertenecen los granjeros, hay una

evidencia entre asociación y adopción” (pág.695). Respecto al tipo de asociación, los investigadores las agrupan en clases generales: religiosas, ocupacionales, fraternidades, recreativas y cívicas.

Cuadro 49: Porcentajes de granjeros en los cuatro grupos que pertenecen a algún tipo de organización.

Tipo de organización	A (%)	B (%)	C (%)	D (%)	Total casos (%)
Religiosas	87,0	90,3	80,0	47,1	81,3
Ocupacionales	39,1	18,1	18,6	11,8	19,8
Fraternidades	56,5	31,9	31,7	23,5	33,4
Recreacionales	17,4	11,1	6,2	---	8,2
Cívicas	26,1	18,1	13,8	---	14,2
Número de casos	23	72	144	17	256

Fuente: Traducción de la Tabla # 16 incluida en Ryan & Gross (1950) (pág.695)

Una vez más, es claro que quienes adoptan de manera temprana la innovación tienen una participación mucho más activa en los distintos tipos de organizaciones, pero especialmente en aquellas relacionadas con la actividad comercial (ocupacionales).

Los autores concluirán que “existen diferencias decisivas entre los adoptantes tempranos y los rezagados en el proceso de difusión. Aunque los grupos intermedios caen dentro de los extremos, las diferencias entre los grupos B y C son leves” (pág. 697).

También analizarán en el trabajo otras características de personalidad de los granjeros, tales como hábitos de lectura, liderazgo, asistencia a eventos comerciales y ferias rurales, etc. Las conclusiones de este análisis más detallado se pueden resumir en los siguientes hechos:

- No encontraron una correlación entre un rol de liderazgo y el ser un adoptante temprano del producto.
- Los adoptantes tempranos asisten a eventos comerciales y ferias agrícolas con mucha más asiduidad que los rezagados, en proporciones que van de un promedio de 22 visitas a solo 8 para los eventos comerciales y 3,5 veces versus 1,6 para ferias agrícolas.
- Los adoptantes tempranos que leían 9 o más periódicos o revistas mensuales superan ampliamente a los rezagados en una proporción del 57% para el grupo A versus un 6% para el grupo D.

Si bien los autores consideran que

“el estudio no brinda una base adecuada para predecir estadísticamente la susceptibilidad a la innovación tecnológica... y los resultados son más bien sugestivos que

predictivos. El hecho que permanece es que los dos grupos extremos de adopción están en marcada oposición, y hay una tendencia para que los puntos de contraste tengan importancia en determinar las fechas de adopción para los adoptantes intermedios. Se revelan factores que descubren la condición para que una innovación sea adoptada rápidamente” (pág. 705).

Como años más tarde desarrollará y profundizará Everett Rogers, Ryan & Gross concluyen que “la aceptación preliminar de una nueva técnica sería más rápidamente aceptada por los operadores socialmente activos, jóvenes, mejor educados y con grandes extensiones de tierra. Inversamente, un programa dirigido hacia aquellos con pocos contactos sociales, mayor edad, menor educación y pequeñas propiedades tendrá menos probabilidad de éxito” (págs.705-6).

4.3 Desarrollos teóricos recientes sobre la difusión de innovaciones: Everett Rogers

En su obra *Diffusion of Innovations* (1962), Rogers considera entre otros, los trabajos pioneros de Tarde y Simmel a comienzos del siglo XX, así como los avances y conclusiones alcanzadas por los sociólogos rurales Bryce Ryan y Neal Gross. Sus investigaciones en distintos campos e industrias le permiten extender las conclusiones de su teoría más allá del marco de la sociología rural, logrando definiciones aplicables a otras áreas.

Rogers considera que la difusión es un tipo de cambio social, “definido como un proceso mediante el cual ocurre una alteración en la estructura y funcionamiento del sistema social. Cuando surgen nuevas ideas, y se difunden, ya sea se adopten o rechacen, producen consecuencias y ocurre el cambio social” (pág. 6). Es inevitable relacionar esta reflexión con el pensamiento de Tarde sobre la vinculación entre imitación y grupo social.

Definirá la difusión como “un proceso por el cual (1) una innovación (2) es comunicada a través de ciertos canales (3) durante un periodo de tiempo (4) entre los miembros de un sistema social. Estos cuatro elementos principales son la innovación, los canales de comunicación, el tiempo, y el sistema social. En cada estudio sobre difusión y en cada campaña de difusión, estos elementos están presentes” (pág. 11). Dedicará la mayor parte de su obra a definir y analizar las características de estos cuatro elementos.

Innovación

Una innovación es “una idea, práctica u objeto que es percibida como nueva por un individuo u otra unidad de adopción”. No considera esencial que la novedad sea un descubrimiento, sino que importa es que sea percibida como tal por parte de quien decide

adoptarla. En ese sentido “la novedad de una innovación se expresa tanto como conocimiento, persuasión o decisión de adoptar” (pág. 12).

Usualmente, la innovación surge como respuesta a una necesidad o problema presente, la existencia de la necesidad genera procesos de investigación y desarrollo donde se busca la satisfacción de esta o solución del problema (pág. 166).

A partir de su investigación, Rogers comprendió que los individuos perciben ciertos atributos en las innovaciones (desarrollados en el Capítulo VI de su obra) y que de dicha percepción deriva la tasa de adopción de la nueva idea, o sea la velocidad con que la nueva idea es adoptada dentro de la sociedad. En el proceso de adopción de la innovación, también tendrán un peso importante los canales de comunicación que se usen, la estructura del sistema social y el trabajo de los agentes de cambio, según veremos más adelante.

Los cinco atributos de las innovaciones, que influyen en su tasa de adopción son:

1) Ventaja relativa: definida como “el grado en que una innovación es percibida como una mejora a la idea que surgió antes”. El grado de ventaja relativa se expresa a menudo en términos económicos, otorgar un cierto estatus social, u otras formas” (pág. 229). Un ejemplo de incentivo económico que brinda Rogers es el de los reproductores de películas para televisión, cuya mejora en la tecnología permitió bajar rápidamente el precio de venta. También podríamos usar como caso la semilla híbrida de maíz, que permitió mejorar los rindes y era resistente a la sequía. Siguiendo a Tarde, estos serían factores lógicos de la adopción. La búsqueda de mayor estatus social mediante la adopción de una innovación entraría en la categoría de factores extra lógicos, como el caso de la moda o el uso de ciertas marcas. Rogers también investigó el uso de incentivos (principalmente mediante pagos) en el proceso de lanzamiento de innovaciones. Sus conclusiones fueron que

“Los incentivos aumentan la tasa de adopción de la innovación. Logran capturar algunos adoptantes que de otro modo no se habrían interesado en la innovación. Si bien aumentan la cantidad de adoptantes, la calidad de la adopción es baja, por cuanto muchos, una vez percibido el incentivo, estarán menos motivados a continuar usando la innovación” (pág. 238).

2) Compatibilidad: a la que define como

“la medida en que la nueva idea es percibida como consistente con los valores existentes, experiencias pasadas, y las necesidades de los potenciales adoptantes. Una idea compatible reduce la incertidumbre y se adapta mejor a la situación de la persona. Una innovación puede ser compatible o incompatible con (1) las creencias y valores socioculturales,

(2) ideas introducidas previamente, y /o (3) la necesidad del cliente por la innovación” (pág. 240).

Cita como ejemplo de incompatibilidad el uso de los lectores de código de barras creados por IBM para las cajas en los supermercados: funcionaron muy bien en EE. UU., pero hubo problemas en la Italia de los años '70, pues debido a la alta inflación los importes superaban el número máximo de dígitos que podían leer.

3) Complejidad:

“Es el grado en que una innovación es percibida como relativamente difícil de comprender y usar/ en qué medida la innovación se percibe como compleja para usar y entender. La complejidad de una innovación percibida así por los miembros de un sistema social estará correlacionada de manera negativa con la tasa de adopción” (pág. 257).

El ejemplo aquí ofrecido es el de las computadoras personales, que inicialmente no eran “amigables” para quienes nunca estuvieron cerca de ellas por su trabajo o hobby. Solo a partir de 2002 su diseño las volvió más amigables para los nuevos usuarios.

4) Posibilidad de prueba: definida como

“La medida en que una innovación puede ser experimentada por un tiempo limitado. El poder probar una innovación es el modo en que un individuo la valora y comprende cómo funciona para sus propósitos” (pág. 258).

Aquí podríamos remitirnos al hecho que los granjeros en Iowa inicialmente solo sembraban una parte de la superficie que explotaban, para poder apreciar la ventaja de la nueva semilla, antes de decidir su uso en toda la explotación.

5) Observabilidad: “Es el grado en que los resultados de una innovación son visibles para los demás” (pág. 258). Nuevamente en el ejemplo de Iowa, los granjeros podrían ver qué resultado obtenían los agricultores más innovadores, antes de decidir usar el producto en su propiedad,

Rogers usa el ejemplo de los teléfonos celulares como la innovación que reúne las características deseables para que una innovación sea rápidamente aceptada: salvo en el periodo inicial, su precio es accesible al común de la población, otorga estatus al portador, su uso no es complejo, es posible probarlo antes de comprarlo (pedirlo a un amigo o familiar) y es observable (las personas lo usan en autos, restaurantes y todos los lugares públicos).

Otros temas sobre los que Rogers investigó se refieren a la importancia de dar un nombre correcto o aceptable a la invención. Considera que “el nombre dado a una invención frecuentemente afecta la percepción de compatibilidad, y por lo tanto la tasa de adopción. La falta de cuidado al momento de definir como los adoptantes llamarán a una innovación puede

conducir a errores serios” (pág. 250). Este problema se ha presentado en el caso de productos que son introducidos en mercados situados en países distintos a donde se originó. A modo de ejemplo, cuando ESSO decidió cambiar el nombre de la empresa por EXXON, realizó una investigación para confirmar que en ningún idioma la palabra EXXON tuviera alguna connotación negativa u ofensiva.

También analiza el concepto de sobre-adopción: la situación que ocurre cuando un individuo adopta una innovación cuando racionalmente no debería hacerlo o, al menos cuando los expertos esperan que no lo haga. Quizás la persona haga la adquisición por un problema de estatus, como sería el caso de alguien que adquiriera una computadora muy sofisticada y solo la use para procesar textos o leer mails. El problema de la sobre-adopción es que muy posiblemente concluya en el abandono del producto.

Proceso de innovación – decisión

El proceso de innovación - decisión es aquel “por el cual un individuo pasa de conocer una innovación, a formarse una opinión sobre ella, tomar la decisión de adoptarla o rechazarla, implementar la nueva idea, y confirmar esta decisión” (pág. 168).

En el Capítulo V de su obra, Rogers describe las etapas secuenciales de este proceso, las que se pueden resumir como sigue:

1. Conocimiento: ocurrirá cuando el individuo es expuesto por primera vez a la idea y además comprende cómo funciona. En esta etapa, el individuo recibe y busca información sobre un producto/ idea que se le presenta como nuevo. Los llamados “agentes de cambio” a veces “crean” necesidades que los futuros clientes no saben que tenían. Las preguntas iniciales que se plantea la persona se refieren a “que es la innovación”, “como funciona” y “para qué sirve”.

2. Persuasión: es el momento en que el individuo forma su propia opinión sobre la innovación, la cual puede ser favorable o desfavorable. “En esta etapa, el individuo se involucra psicológicamente con la innovación” (pág.175). Para formarse una opinión, tratará de reducir la incertidumbre que trae consigo toda idea nueva y buscará información adicional sobre ventajas, desventajas del producto, información disponible en los medios, etc.

3. Decisión: es cuando la persona decide aceptar o rechazar la nueva idea. “Adoptar la innovación implica la decisión de utilizarla completamente. Rechazo, es la decisión de no

adoptar” (pág.177). Una posible decisión de adopción es hacerlo a prueba. En el caso de las semillas híbridas, sería la compra de una cantidad suficiente para sembrar una parte de la tierra que el granjero posee. A veces la posibilidad de hacer una prueba acelera el proceso de adopción completa de la idea.

4. Implementación: en caso de que la innovación le resulte aceptable, es el proceso que determina que ponga en uso la innovación. Hasta este momento, todo puede ser un ejercicio mental, en este momento el individuo usa la idea, puede que tenga dudas adicionales y busque obtener información adicional sobre la innovación, el modo de uso, etc. Aquí es donde Rogers atribuye también un rol importante al agente de cambio, en asistir al adoptante en la solución de cualquier problema.

En esta etapa puede ocurrir el fenómeno de re- invención: “la medida en que una invención es modificada por el usuario durante el proceso de adopción o implementación” (pág. 180). No es un hecho negativo: es posible que una organización requiera cambios en una idea nueva o proceso que adquiere para que sea posible su adopción en la empresa.

5. Confirmación: una vez decidida la adopción, el individuo define si continuará su uso, pudiendo aun en este momento cambiar de opinión y modificar su decisión anterior. Aun después de definir la adopción de la innovación, es posible que el individuo se plantee preguntas adicionales sobre la conveniencia de lo actuado, o quizás le surjan dudas después de iniciar el uso de la innovación. Esto puede llevar a que discontinúe la adopción, es decir, deje de usarla. Puede ocurrir que decida reemplazar la innovación por otra o que abandone la innovación que implementó por “desencanto”, por estar insatisfecho con el resultado obtenido con la innovación. Las razones de insatisfacción pueden originarse en problemas, presupuestos para el uso de la adopción que resulten más altos de lo esperado, el conocer que la innovación puede tener efectos negativos en la salud o seguridad el individuo, o el hecho que el uso de la innovación resulte más complejo de lo esperado, entre otros factores.

Este proceso secuencial es claramente visible en el caso de las innovaciones opcionales, o sea aquellas que los individuos tienen libertad para aceptar o rechazar, en el extremo opuesto están las innovaciones de tipo “autoritario” donde un grupo pequeño de individuos impone una innovación al resto del sistema social. Al analizar la importancia del sistema social en la difusión de innovaciones, volveremos sobre el tema.

Canales de comunicación y redes de difusión

La difusión de una innovación en el sistema social requiere que la información sobre la misma se transmita entre los miembros de dicho sistema. Esta transmisión de información ocurre a través de los canales de comunicación.

Rogers considera la difusión “como un tipo especial de comunicación, en la cual los mensajes se refieren a nuevas ideas. La comunicación es un proceso en el cual los participantes crean y comparten información entre ellos a fin de alcanzar un entendimiento mutuo” (págs. 5-6).

Distinguirá entre canales de comunicación masivos e interpersonales:

“Los canales de comunicación masiva son usualmente el medio rápido y eficiente para informar a una audiencia de potenciales adoptantes sobre la existencia de una innovación. Los canales de información masiva incluyen la radio, televisión, diarios, etc., que habilitan a unos pocos individuos a alcanzar una audiencia numerosa.

Los canales interpersonales pueden ser más efectivos para persuadir a los individuos a aceptar una nueva idea, especialmente si el canal de poner en contacto personas con similar educación, estatus socioeconómicos, y otras características importantes. Los canales interpersonales implican un intercambio cara a cara entre dos o más individuos” (pág.18).

Rogers coloca al internet como una categoría separada de los canales antes mencionados, le reconoce una enorme importancia en el tiempo que toma el proceso innovación - decisión, y puede ser considerado tanto un medio de comunicación masiva que alcanza a una enorme audiencia rápidamente, pero también un canal interpersonal, cuando se elige el usar el mail como medio de contactar a posibles adoptantes.

Dependiendo de la ubicación, también es posible hablar de canales locales versus cosmopolitas (aquellos ubicados fuera de un sistema social). Tanto los medios de comunicación masiva como los canales interpersonales pueden ser locales o cosmopolitas.

Los distintos tipos de canal de comunicación tendrán sus ventajas propias. Así, los medios masivos permiten alcanzar de manera rápida a grandes audiencias y son útiles para captar individuos que no tienen opiniones formadas demasiado firmes. Los canales interpersonales serán más eficaces cuando a quien se quiere captar tiene una posición muy firme (¿reticente?) sobre una nueva idea y además permiten brindar aclaraciones e información más personalizada sobre la innovación, al constituir un proceso de información de doble vía.

Como conclusión general, Rogers establecerá que

“los canales masivos son más importantes en la etapa de dar a conocer la innovación, en tanto que los canales interpersonales son relativamente más importantes en la etapa de persuasión, dentro del proceso de innovación - decisión”. Los canales cosmopolitas son más eficaces en la etapa de generar conocimiento, en tanto que los canales locales son eficaces en la etapa de la persuasión” (pág. 205).

Salvo excepciones, señala que la mayoría de los individuos no toman decisiones de adoptar una innovación sobre la base de una investigación científica, sino que lo hacen a partir de la opinión de quienes están a su alrededor, o de aquellos con características similares a las suyas. Aquí reencontramos a Tarde, con su concepto de imitación.

Cuando señala que la comunicación es más fácil entre individuos parecidos, introduce el concepto de homofilia:

“el grado de similitud entre individuos que se comunican. Esta similitud puede basarse en atributos como la educación, creencias, situación socioeconómica, y otros. La etiqueta de “homofilia” fue aplicada a este fenómeno por Paul F. Lazarsfeld y Robert K. Merton... Pero la idea general de un comportamiento hemofílico fue notada por Gabriel Tarde” (pág. 305).

El concepto opuesto es heterofilia:

“el grado de diferenciación entre individuos que interactúan y tienen ciertos atributos diferentes... La comunicación puede ser más efectiva entre quienes tienen mismo conjunto de valores, lenguaje, etc. Los individuos se sienten cómodos interactuando con quienes son parecidos. ...En este sentido, la homofilia ayuda a transmitir un mensaje” (pág. 306).

A la vez, cuando se participa en una red de comunicación, son frecuentes los contactos con individuos que poseen atributos diferentes y ello ayuda a obtener información sobre innovaciones. Aquí Rogers hace referencia a la teoría de M. Grannovetter “La fortaleza de los lazos débiles” (1973). Cita una investigación de Grannovetter sobre búsqueda de empleo en Boston: la mayoría que obtuvo empleo lo consiguió a través de personas que estaban dentro de su red de comunicación, pero con quienes mantenían un bajo contacto. La ventaja de los “lazos débiles” radicaba en que de allí era posible obtener información nueva, contrario a lo que ocurría con quienes tenían una comunicación muy frecuente. “En última instancia, el proceso de difusión puede ocurrir solo a través de lazos de comunicación que tienen algo de heterofilia” (pág. 306)

Un cierto grado de heterofilia es necesario a fin de capturar ideas nuevas. Si lo pensamos en términos de las fases del proceso de innovación - decisión, la heterofilia es importante al

momento de adquirir conocimiento sobre la idea nueva, en tanto que la homofilia será más relevante cuando se llegue a las etapas de la persuasión y confirmación. Al inicio del proceso

“la homofilia puede actuar como una barrera al flujo rápido de una innovación dentro del sistema social, impidiendo que la novedad se transmita desde el grupo de más alto nivel socioeconómico, más educado y con mayor conocimiento técnico, a niveles más bajos del sistema social” (pág. 362).

En otros términos, cuando dos individuos tienen conocimientos tecnológicos idénticos, es difícil que ocurra un proceso de difusión pues no hay información nueva para intercambiar.

Dentro de las redes de comunicación, juegan un papel importante los líderes de opinión, particularmente para poder alcanzar una masa crítica en el proceso de innovación –difusión.

Un líder de opinión es

“un individuo tiene una elevada capacidad de influenciar de manera informal las actitudes de otros individuos, o modificar su comportamiento del modo que desea. Los líderes de opinión juegan un papel importante en las redes de difusión y son usados frecuentemente en los programas de difusión” (pág. 362).

La masa crítica describe el punto en que “hay suficientes individuos dentro del sistema que ya adoptaron una innovación, de modo que la tasa de adopción de dicha innovación a partir de ese punto se auto sostiene” (pág.344).

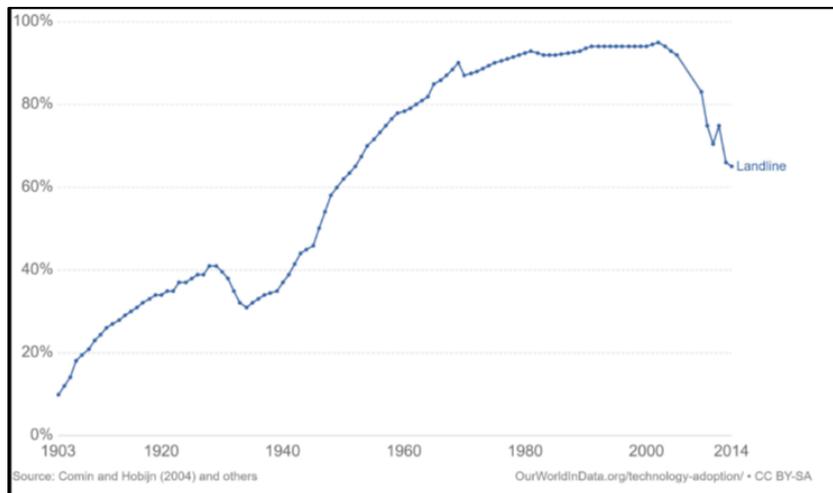
La masa crítica es importante especialmente en la adopción de tecnología interactiva, como los mails, teléfono, fax, y otros medios de comunicación. En el caso del teléfono, o del mail, cuantas más personas los adoptan más valioso y útil se vuelve. Llega un momento, en que el proceso de difusión avanza de manera independiente, sin requerir los esfuerzos de los agentes de cambio. También habría un efecto “imitación” en el sentido usado por Tarde, ver que quienes tienen un más elevado estatus social lo poseen, lo transforma en una innovación deseable para el resto de la sociedad.

Rogers usa como ejemplo el caso del teléfono de línea fija (landline), que, si bien fue adoptado por primera vez alrededor de 1870, solo resultó útil una vez que otro individuo lo adoptó. Para Rogers, la masa crítica se logra cuando el número de adoptantes acumulado llega al 20-30% de la población (Gráfica 8-5, pág. 344).

Tomando datos de Our World in Data usados por H. Ritchie & M. Roser (2018), podemos reconstruir la curva de adoptantes (acumulados) de teléfono fijo en EE. UU., donde

se observa que el porcentaje de 20 a 30% se alcanza alrededor de 1930, cuando la curva de adopción cambia la pendiente.

Gráfico 15: Curva de adopción del teléfono fijo en EE. UU.



Fuente: Technology Diffusion and Adoption. Our World in Data. (2018)
<https://ourworldindata.org/technology-adoption#technology-adoption-in-us-household>

Tiempo: Período en que se desarrolla el proceso de innovación - difusión

El tercer elemento del proceso de difusión es el tiempo. Las nuevas ideas no se adoptan de inmediato, el tiempo que tome lograr una adopción exitosa variará según el canal de información que se use, el tipo de innovación que se difunda, y la manera que se comunique dentro del sistema social.

Vimos que el proceso de innovación - difusión tiene varias etapas, desde el conocimiento de la novedad hasta la confirmación de la adopción. El tiempo es parte de este proceso. También hablamos sobre el tiempo, al definir tasa de adopción de la innovación, o sea la velocidad con se difunde la innovación dentro del sistema social.

Finalmente está el concepto que Rogers llama innovatividad, “el grado por el cual un individuo adopta de modo relativamente temprano una nueva idea, comparado con otros miembros del sistema social” (pág. 267). Como se verá más adelante, la innovatividad permite definir distintas categorías de adoptantes.

Lograr que una innovación, una nueva idea sea adoptada es un proceso que requiere tiempo, a veces toma años, y dependerá de los canales de comunicación que se usen, o incluso decisiones políticas. Un ejemplo extremo de lentitud que cita Rogers es la cura del escorbuto,

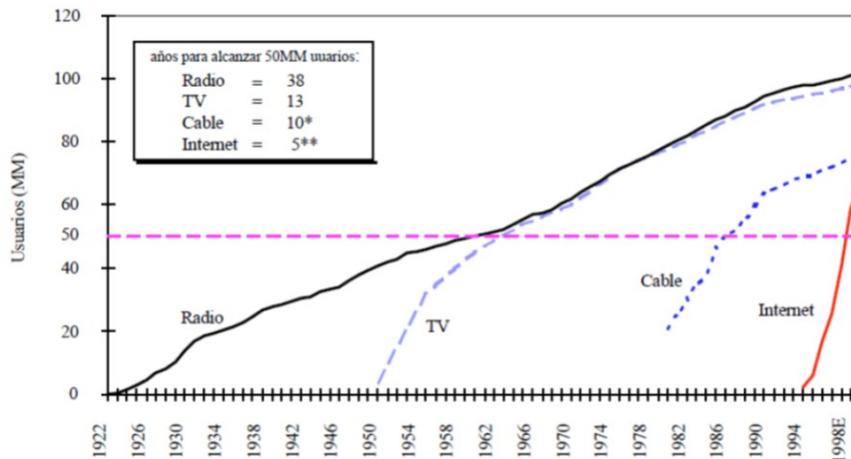
a partir de la exposición que hiciera Frederick Mosteller (1981) sobre el tema de Innovación y Evaluación.

El ejemplo que usó Mosteller refiere el tiempo que tomó la aceptación del consumo de cítricos, para prevenir el escorbuto en las tripulaciones de la Marina Real Británica. A continuación, se incluye una traducción libre sobre el tema (págs. 516-7).

Hasta fines del siglo XVIII, la mayor cantidad de muertes ocurridas en los viajes por mar no se debían a batallas o accidentes, sino el escorbuto. Cuando Vasco da Gama en 1497 partió para circunvalar el Cabo de Buena Esperanza, zarpó con una tripulación de 160 marinos, de los cuales 100 murieron por causa del escorbuto. En 1601 James Lancaster realizó un experimento en un grupo de barcos de la Compañía de Indias Occidentales: a un 25% de la tripulación les suministró una ración diaria de jugo de limón. Este grupo no tuvo problemas de salud, en tanto que, llegando al Cabo de Buena Esperanza, el 75% restante (278 hombres) enfermó de escorbuto y murieron 110 hombres, al punto que tuvo que redistribuir la dotación de marinos para poder seguir el viaje con los cuatro barcos que habían partido de Inglaterra. Sin embargo, ni la Compañía de Indias ni el almirantazgo inglés implementaron esta política sanitaria. En 1747, el médico James Lind, quien conocía el estudio de Lancaster, implementó un experimento similar, pero agregando a la dieta de cítricos otras posibles curas, como nuez moscada, agua de mar, sidra, vinagre. Quienes consumieron cítricos, se mantuvieron sanos y pudieron ayudar a cuidar los enfermos. Fue recién en 1795 que la marina británica adoptó la dieta cítrica en sus barcos, en tanto que recién en 1865, la Cámara de Comercio Británica siguió el ejemplo para los buques mercantes. En total, desde el descubrimiento inicial, tomó 264 años aplicar una medida sanitaria. Si bien en la disertación de Mosteller no hay una explicación de la posible demora en implementar la innovación, el artículo que contiene la disertación, indica en una nota, que una causa posible podría ser el hecho que el Dr. Lind no era un médico prominente (pág. 527).

En el siglo XX, Morgan Stanley Research dio a conocer un estudio sobre el tiempo que demoró la difusión de algunos medios de comunicación: desde la radio al internet, tomando como base los años que requirió llegar a un número de 50 millones de hogares consumidores (en EE. UU.) de cada medio. El gráfico siguiente muestra la curva de adopción de cada medio. Al Internet le tomó menos de cuatro años alcanzar los 50 millones de usuarios en EE. UU., comparado con 40 años para la radio.

Gráfico 16: Curvas de adopción para varios medios de comunicación



Fuente: Morgan Stanley US Investment Research, 1997. Internet Retailing Report. Chapter 2: An update on Internet Usage Trends/Forecasts. Meeker & Pearson. Pág.32

El sistema social

Como fue mencionado, para Rogers el cuarto elemento del proceso de difusión de innovaciones es el sistema social, el que será definido como

“un conjunto de unidades interrelacionadas involucradas en resolver de manera conjunta el problema de alcanzar un objetivo común. Los miembros o unidades del sistema social pueden ser individuos, grupos informales, organizaciones, y / o subsistemas... Todos los miembros cooperan como mínimo para buscar una solución a un problema, logrando así cumplir un objetivo común. Es el compartir un objetivo común lo que mantiene unido al sistema” (págs. 23-4).

El proceso de difusión ocurre dentro del sistema, el cual define los límites donde una innovación se difunde. La estructura del sistema tendrá consecuencias en la difusión. Las normas existentes, el papel que tienen los líderes de opinión, los agentes de cambio van a afectar el proceso de innovación - difusión.

Se define la estructura del sistema social como “un patrón de acuerdos entre las unidades del sistema”. La estructura da estabilidad y regularidad al comportamiento de los hombres dentro del sistema, permite predecir su comportamiento con cierto grado de exactitud. Además de la estructura formal del sistema, “existe una estructura informal, las redes interpersonales que comunican a los individuos, mostrando quien se comunica con quien y en qué circunstancias” (pág. 24). Rogers definirá esta estructura comunicacional como un patrón de flujos de comunicación.

El sistema social cuenta con normas, que definen que tipo de comportamiento o conducta es aceptable para los individuos que actúan en el mismo. Las normas pueden ayudar o impedir a difundir una innovación.

La estructura del sistema podrá facilitar o impedir la difusión de innovaciones. Rogers indica que, comparado con otros aspectos del proceso de difusión, no hay demasiada literatura sobre el modo que la estructura social o de comunicación afecta la difusión. Considera que el problema radica en la dificultad de diferenciar el impacto de la estructura del sistema de las acciones de ciertos individuos que son parte de este. Por ello concluirá que la innovatividad depende de la estructura del sistema y las características de los individuos que lo componen.

Dentro de un sistema social encontramos innovadores, posibles adoptantes, líderes de opinión y agentes de cambio. Quien concibe una idea nueva está casi siempre visto como un individuo que se desvía del comportamiento promedio de quienes actúan en el sistema. Es por ello por lo que resulta importante el papel de los líderes de opinión, pues al gozar de prestigio social son quienes pueden impulsar la difusión de la innovación, distribuyendo la información sobre la misma en el sistema. Los líderes de opinión, en palabras de Rogers, “ejemplifican y expresan la estructura del sistema” (pág. 27). Esto implica que si el sistema es pro-cambio los líderes de opinión serán más innovativos, si el sistema tiene normas que se oponen al cambio, los líderes actuarán siguiendo tales normas. De hecho, Rogers indica que un líder de opinión puede ser tanto favorable como opuesto a las innovaciones. Su papel es muy importante pues ocupan el centro de las redes de comunicación y desde allí ejercen su influencia, enviando información a los posibles adoptantes.

Dentro del sistema también actúan los agentes de cambio, cuya función es influenciar a sus clientes sobre una innovación. En alguna ocasión también pueden ejercer su influencia para evitar o detener la difusión de innovación que se consideren indeseables.

Al analizar los canales de comunicación, vimos el papel que juegan tanto los líderes de opinión como los agentes de cambio en el proceso de innovación - difusión y en la formación de la ‘masa crítica’ que será determinante para el éxito de la innovación.

El sistema tiene otro rol importante en el proceso de innovación - difusión: una nueva idea puede ser aceptada o rechazada por “(1) un individuo miembro del sistema, o (2) por el

sistema social en su totalidad, el que puede decidir adoptar una innovación mediante una decisión colectiva o autoritaria” (pág. 28).

A partir de este concepto, Rogers distingue tres tipos de decisiones de innovación:

1. Decisiones de innovación opcionales: es cada individuo que integra el sistema quien decide en adoptar o no una nueva idea.
2. Decisiones de adopción colectivas: es el caso de decisiones que se toman por consenso entre quienes conforman el sistema.
3. Decisiones de innovación autoritarias: cuando unos pocos individuos toman la decisión que afectará a la totalidad de la población, sea una empresa, o cualquier otro tipo de sistema. En este caso el individuo no tiene margen para decidir. Un ejemplo claro es la decisión tomada en Argentina, cuando el Poder Ejecutivo Nacional ordenó que las pensiones, jubilaciones y otras ayudas sociales se paguen solo a través de bancos del sistema.

Las decisiones colectivas y autoritarias son las más comunes en organizaciones gubernamentales, empresas, colegios, etc. Las innovaciones decididas de modo autoritario se difunden más rápido que aquellas que se deciden de manera colectiva, pues lograr un consenso puede llevar un tiempo largo.

Innovatividad y categorías de adoptantes

La dimensión temporal es el factor crucial que determina la calificación y análisis de posibles adoptantes en diferentes categorías. Este análisis, inicialmente desarrollado por Ryan & Gross en su estudio sobre sociología rural, será profundizado por Rogers en el Capítulo VII de su obra, donde no solo sugiere un método estándar para categorizar a los adoptantes, sino también describe los hallazgos en cuanto a características de cada categoría de adoptantes.

Rogers presentará dos curvas que se obtienen a partir de la misma fuente de datos: la frecuencia de adoptantes por período y el número acumulado de adoptantes:

“El elemento temporal del proceso de difusión nos permite clasificar los adoptantes en categorías y trazar curvas de difusión. La adopción de una innovación usualmente toma la forma de campana, una curva normal, cuando se representan los adoptantes a lo largo del tiempo sobre la base de frecuencias. Si se representa el número acumulado de adoptantes, el resultado es una curva con forma de S... Son dos modos de mostrar los mismos datos. La curva en forma de S crece lentamente al inicio, cuando hay pocos adoptantes en cada periodo de tiempo. Luego la curva se acelera a un máximo hasta que la mitad de los individuos del sistema la han adoptado.

Luego crecerá a una tasa más lenta a medida que los adoptantes remanentes aceptan la innovación. Esta curva es normal. ¿Por qué?” (pág. 272).

La normalidad atribuida por Rogers surge del hecho que, al inicio, pocos individuos conocen y usan la innovación, pero también comparten su información a través de sus redes de comunicación con quienes aún no la usan, estos últimos, posiblemente hagan una prueba del producto, y si resultan convencidos, también transmitirán el mensaje dentro de su red de contactos, de este modo, la difusión de la innovación se va potenciando. O como define Rogers “el proceso es similar al de una epidemia infecciosa” (pág. 274).

Rogers encontrará evidencia que la curva de difusión es observable no solo en la agricultura, sino en otras innovaciones, tanto en EE. UU. como otros países, lo cual resultará muy útil al momento de definir las categorías universales de adoptantes. También se aclara que la curva en forma de S aplica solamente a casos de innovaciones exitosas.

Rogers presentó su criterio de categorías de adoptantes por primera vez en 1958 y luego en la primera edición en 1962 de *Diffusion of Innovations* (pág. 279). Para estandarizar las categorías de adoptantes, define que se deben tomar tres decisiones:

- 1) Número de categorías;
- 2) Que porción de miembros de un sistema se incluirá en cada categoría, y
- 3) Que método, estadístico, o de otro tipo se usará para definir las categorías.

En su caso, el criterio para definir la pertenencia a cada categoría fue la innovatividad, definido, como vimos antes, por “el grado en que un individuo adopta una innovación más temprano que los otros miembros del sistema social” (pág.280). La innovatividad será, en sus palabras, un concepto relativo que es útil para dividir en categorías discretas a los miembros del sistema.

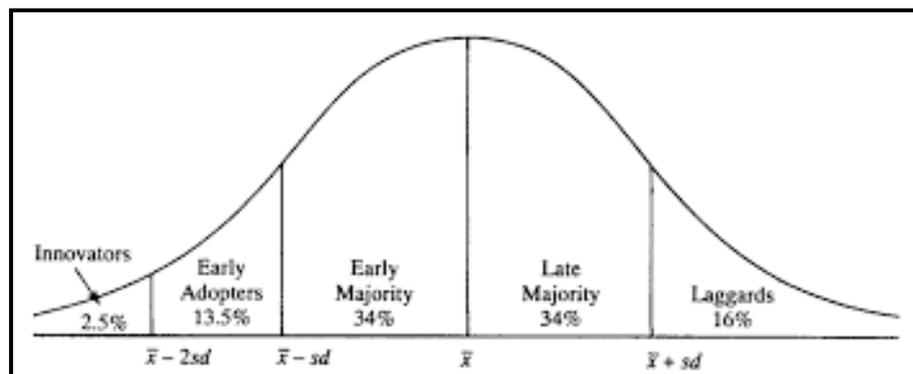
También exige que las categorías cumplan las siguientes condiciones:

- 1) Ser exhaustivas, incluyendo todas las unidades bajo estudio, o sea cubrir la totalidad de la población.
- 2) Ser mutuamente excluyentes, de modo que nadie pueda ser incluido en más de una categoría.
- 3) Deben surgir de un único principio de clasificación.

Rogers considera que la curva normal de distribución tiene características que resultan muy útiles para la definición de las categorías. Estadísticamente, una curva normal tiene un

parámetro, la media o promedio de los individuos del sistema, y otro parámetro que es el desvío estándar (sd), el cual que muestra la dispersión o variación respecto al promedio del sistema. El uso de estos dos parámetros, media y desvío estándar permite dividir la superficie bajo la curva normal en cinco áreas, que representan las cinco categorías de adoptantes de Rogers. El gráfico 17 es una copia de su Gráfico 7-3 (pág. 281):

Gráfico 17: Categorías de adoptantes a partir de la innovatividad



Fuente: Rogers (2003). Obtenido de la versión digital de *Diffusion of Innovations*. Pág. 281

La superficie que cae a la izquierda del tiempo medio de adopción menos dos desvíos estándar cubre un 2,5% de la población, que constituyen la categoría de “innovadores”, quienes primero adoptan el producto. Luego, en el área ubicada entre uno y dos desvíos estándar, siempre a la izquierda de la media, se ubica un 13,5% de la población, los “adoptantes tempranos”. A distancia de un desvío estándar desde la media hacia la izquierda, la superficie resultante cubre 34% de la población y allí Rogers ubica la “mayoría temprana”, en tanto que, hacia la derecha de la media a un desvío estándar de distancia, cae otro 34% de la población, “la mayoría tardía”. Finalmente, el área ubicada hacia la derecha de la media más un desvío estándar hacia la derecha queda ubicada el resto de la población (un 16%) y conforma la categoría de los “rezagados”.

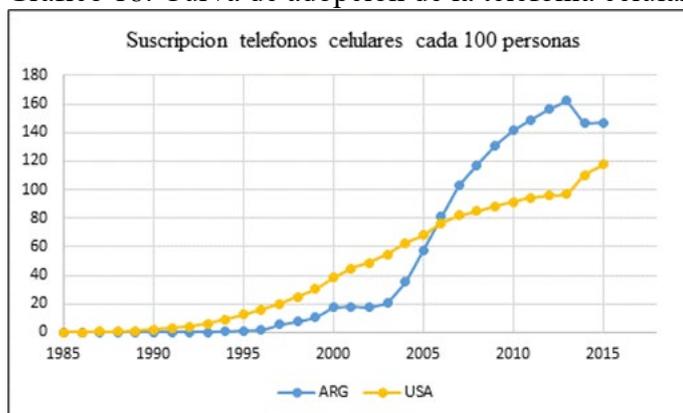
A diferencia de la conclusión del estudio de Ryan & Gross, las categorías de adoptantes aumentan de cuatro a cinco, con una distribución porcentual de la población diferente. El grupo A de Ryan & Gross era el más innovador y concentraba un 9% de la población bajo estudio. La categoría siguiente, el Grupo B incluía el 28% de la población, en tanto que, en la otra categoría intermedia, Grupo C quedaba incluida el 56% de los adoptantes. Los integrantes del grupo más reticente a adoptar representaban un 7% de la población (Grupo D).

La primera observación que hará Rogers es que las áreas no son simétricas, hay tres categorías a la izquierda de la media y solo dos a la derecha. Si bien indica que la solución podría ser “abrir la categoría de rezagados en rezagados tempranos y rezagados, parece válido mantenerlos en una única categoría” (pág.281). También señala que otra dificultad del método es que puede que la adopción sea incompleta, o sea que no se llegue al punto en que el 100% de la población adopte la innovación. Su solución será combinar una serie de innovaciones similares creando una escala compuesta de modo de capturar una población mayor.

La última observación que agrega al criterio desarrollado es que las categorías definidas constituyen “tipos ideales”, o sea, son categorías abstractas, en el sentido que difícilmente un grupo se adoptantes reúna todas las características que lo ubican en una categoría. Considera que siempre habrá alguna excepción, pues de lo contrario no serían categorías ideales.

Si quisiéramos representar la curva de adopción acumulada para las cinco categorías, podemos tomar el ejemplo de la evolución de usuarios de telefonía celular en Argentina y EE.UU., a partir de información obtenida en Our World in Data.

Gráfico 18: Curva de adopción de la telefonía celular



Fuente: Elaboración propia sobre datos Our World in Data

<https://ourworldindata.org/technology-adoption#mobile-phone-adoption>

Rogers definirá y caracterizará a cada grupo de adoptantes como se resume a continuación.

a) Innovadores: Aventureros

“La aventura es una obsesión para los innovadores. Se interesan en las nuevas ideas, alejándolos de su círculo social local, acercándolo a círculos más cosmopolitas. Tienen modos de comunicación similares en este grupo, aun cuando a veces están geográficamente a distancia. Ser un innovador implica ciertos prerrequisitos. Manejar medios financieros sustanciales que les permita absorber pérdida de innovaciones que fracasan. Capacidad de absorber

conocimientos y técnicas complejas. Capacidad de lidiar con grados elevados de incertidumbre” (pág. 283).

El innovador tiene un rol importante en el proceso de difusión: lanzar la nueva idea en el sistema importándola de otros sistemas. Es quien regula o permite el ingreso de nuevas ideas en el sistema.

b) Adoptantes tempranos: Respetados

“Son una parte más integrada al sistema social local, comparados con los innovadores. Mientras que los innovadores son cosmopolitas, los adoptantes tempranos son locales. Esta categoría es la más respetada y detentan el mayor grado de liderazgo en el sistema social. Los potenciales adoptantes los observan buscando consejo e información acerca de la innovación. El adoptante temprano es “el individuo con quien consultar”. Cuando adoptan una innovación son quienes disparan la creación de la masa crítica” (pág. 283).

Los agentes de cambio los consideran como embajadores al momento de difundir una innovación, por el hecho que en el sistema se los considera individuos reflexivos, que toman decisiones pensadas. Como resume Rogers “ponen el sello de aprobación a una idea nueva cuando la adoptan”.

c) Mayoría temprana: Deliberativos

“Adoptan las nuevas ideas justo antes que el promedio de miembros del sistema. Interactúan frecuentemente con sus pares, pero no detentan posiciones de liderazgo de opinión. Por estar ubicados entre los adoptantes tempranos y los más tardíos, constituyen un importante eslabón en el proceso de difusión. Dan interconectividad a las redes de comunicación. Son uno de los grupos más numerosos del sistema, con un tercio de la población” (pág. 284).

Se toman su tiempo antes de adoptar un producto, su proceso de innovación-decisión es más largo que el de los innovadores y adoptantes tempranos. “No son los primeros en probar una idea, pero tampoco los últimos”.

d) Mayoría tardía: Escépticos

“La mayoría tardía adopta una idea justo después que lo hizo el individuo promedio del sistema. Al igual que la mayoría temprana, representan un tercio (34%) del sistema. La adopción puede deberse tanto a una necesidad económica como por presión de sus pares” (pág. 284).

Actúan con cautela pues tienen recursos limitados y solo adoptan un producto cuando tienen muy poca incertidumbre respecto a su resultado.

Tienen una postura escéptica y cauta acerca de las nuevas ideas y solo las adoptan cuando la mayoría de los demás lo hizo. La innovación debe adecuarse a las normas del sistema a fin de que se sientan seguros de su decisión.

e) Rezagados: Tradicionales

“Son los últimos en el sistema social en adoptar una innovación. No son líderes de opinión. Su aspecto es muy ‘local’ dentro del sistema. Muchos están aislados de las redes sociales. Su punto de referencia es el pasado. Deciden en base a lo que han hecho antes e interactúan con quienes son similares a ellos. Sospechan de lo nuevo y de los agentes de cambio” (pág. 284).

Rogers defiende a quienes integran esta categoría, basado en el hecho que son individuos que cuentan con medios económicos reducidos, por lo cual no pueden correr el riesgo de adquirir una innovación para luego darse cuenta no les es útil. También comentará que algunos investigadores denominan a este grupo ‘adoptantes tardíos’, pues sienten que el adjetivo ‘rezagados’ puede tener una connotación negativa, como ‘clase baja’.

Otro punto importante que marcará Rogers es que “es un error implicar que los rezagados son culpables por adoptar tardíamente una innovación. Sería más acertado culpar al sistema por la situación de los rezagados” (pág. 285). Menciona a otros investigadores sociales quienes también sostienen que al estudiar un proceso de difusión se centra el éxito o falla de la adopción en los individuos que confirma el sistema social, y no en el sistema social en sí mismo. Muchas veces una innovación no es adoptada por la totalidad de una comunidad debido a que los agentes de cambio que promueven la innovación no son capaces de segmentar la audiencia de posibles adoptantes e informar a cada grupo del modo más adecuado (sobre todo cuando hay un grupo con menor nivel de ingreso, educación o mayor edad); o quizás se usan canales de comunicación que no llegan a todos los miembros del sistema; a veces se promueven innovaciones que no son adecuadas para todos los individuos, etc. Un ejemplo descrito por Rogers se refiere el hábito de reciclar en Canadá en los ’90. Demuestra que al estudiar dos ciudades (Calgary y Edmonton), en una de ellas los habitantes no reciclaban latas, papeles, botellas, etc.; porque el municipio no ponía a disposición de los habitantes contenedores en lugares visibles para poder dejar allí los materiales a reciclar.

Su conclusión será que al investigar la difusión de una innovación se debe ser cuidadoso con el origen de la definición del problema, siendo también necesario diferenciar la causa de un problema social de la culpa por la existencia de este. Si el investigador toma la definición

del problema de parte del promotor de la innovación o de los llamados agentes de cambio, es posible que la respuesta final sobre la falla en lograr una completa difusión de la innovación se adjudique al individuo, y se deje de lado las acciones o falta de ellas por parte del promotor de la innovación y los agentes de cambio. También indicará que es frecuente que un investigador piensa que no es posible cambiar las variables o estructura del sistema, siendo más sencillo mejorar la respuesta del individuo. Su respuesta es que hay que “definir (o redefinir) el problema social con más exactitud. Y entonces es posible descubrir modos de modificar el sistema” (pág. 124).

Su síntesis será que:

“los adoptantes tardíos son culpados por no adoptar una innovación o hacerlo mucho más tarde que el resto del sistema. Los agentes de cambio piensan que estos adoptantes no siguen las instrucciones de los expertos para adoptar una innovación. Se los considera ‘tradicionalmente resistentes al cambio’ y/o irracionales. Un análisis más profundo podría demostrar que la innovación no es adecuada para ellos, porque operan en una pequeña escala o tienen pocos recursos económicos. De hecho, no adoptar una innovación puede ser una decisión perfectamente racional dada su posición. Si se pusiera la culpa del fracaso en el sistema, sería posible preguntar si las áreas de Investigación & Desarrollo toman en cuenta las necesidades específicas de los adoptantes tardíos, y si los agentes de cambio que deben recomendar la adopción de la innovación conocen sus circunstancias de vida” (pág. 121).

Características de cada categoría de adoptantes

A partir de la abundante literatura de investigación sobre procesos de innovación y características de los adoptantes, Rogers elabora una serie de ‘generalizaciones’ o proposiciones, que usa para resumir tres tipos de variables relativas a la innovatividad: estatus socioeconómico, valores personales y modos de comunicación. Los casos a partir de los cuales llega a conclusiones generales cubren variados ámbitos de investigación, no solo la agricultura, sino áreas médicas, diferentes industrias y también distintos continentes. Como antes hicieran Ryan & Gross, estas proposiciones mayormente se centrarán en comparar la categoría de los adoptantes más tempranos con los rezagados o adoptantes tardíos.

a) Características socio económicas

- “No hay diferencias significativas de edad entre los adoptantes tempranos y los tardíos”. Alrededor de la mitad de las investigaciones no arrojan correlación positiva entre la juventud y el ser adoptante temprano, incluso hay estudios que muestran adoptantes tardíos

de mayor edad. Esta observación, se contrapone a la conclusión que habían alcanzado Ryan & Gross.

- “Los adoptantes tempranos tienen más años de educación formal. Tienen también más probabilidades de ser alfabetos que los adoptantes tardíos”.
- “El estatus social de los adoptantes tempranos es más elevado que el de los tardíos”. Para ello evalúa variables como ingreso, nivel de vida, riqueza personal, ejercicio de una ocupación prestigiosa, y auto percepción de pertenecer a una clase social más alta.
- “Los adoptantes tempranos tienen una mayor movilidad social que los tardíos”. No solo pertenecen a un nivel social más alto, también continúan ascendiendo en la escala social. Es posible que los ayude la adopción de las innovaciones en este proceso.
- “Los adoptantes tempranos poseen unidades económicas de mayor tamaño que los tardíos”. Por unidad económica, toma en cuenta propiedades, empresas, colegios, etc.

Si bien encuentra una correlación positiva entre el nivel de educación, posición social y nivel socioeconómico con la innovatividad, indica que es difícil decir si se es innovador por ser rico, o se es rico porque es innovador. Considera que para ser innovador se deben correr riesgos, pues el nuevo producto a veces falla y se requiere un respaldo económico, para afrontar la pérdida generada por una decisión errónea. A la vez, si la idea es un éxito, generará buenas ganancias, con lo cual “los innovadores se vuelven más ricos y los rezagados relativamente pobres, como consecuencia del proceso” (pág. 288). También reconocerá que hay muchos individuos ricos que no son innovadores.

b) Variables personales (págs. 289-90)

Rogers considera que no se estudió demasiado en profundidad las variables personales en relación con la innovatividad debido a la dificultad de medir estas variables en los estudios de difusión.

Las proposiciones/ conclusiones a las que arriba sobre las características personales incluyen los siguientes temas:

- “Los adoptantes tempranos tienen mayor empatía que los tardíos”. Entendiéndose por ‘empatía’ la capacidad de ponerse en el lugar del otro. Esta cualidad resulta importante y requiere además que el individuo sea imaginativo y capaz de ‘pensar contra la corriente’. Aquí surge nuevamente el concepto de heterofilia, pues el innovador temprano se pondrá

en contacto con otros individuos que interactúan en sistemas sociales diferentes al suyo y de allí obtiene acceso a nuevas ideas.

- Si bien la evidencia científica no es muy abundante en este tema, “los adoptantes tempranos son menos dogmáticos que los adoptantes tardíos”. La persona dogmática se caracteriza por tener un sistema de creencias firme y estar poco dispuesta a admitir nuevas ideas, prefiere atenerse al pasado.
- “Los adoptantes tempranos tienen mayor capacidad de lidiar con abstracciones que los adoptantes tardíos”. El adoptante temprano debe manejar información sobre ideas nuevas que provienen de los medios de comunicación, a diferencia del adoptante tardío que puede observar cómo opera la innovación.
- “Los adoptantes tempranos son más racionales y tienen más inteligencia que los tardíos”. Llegan a conclusiones guiados por la razón usando su inteligencia.
- “Los adoptantes tempranos tienen una actitud más favorable al cambio...manejan mejor la incertidumbre y el riesgo”.
- “Los adoptantes tempranos tienen una actitud más favorable hacia la ciencia”. El motivo detrás de esta conclusión es que muchas innovaciones son el resultado de la investigación científica y por ello los innovadores están atraídos hacia la ciencia.
- “Los adoptantes tempranos son menos fatalistas que los tardíos”. El fatalismo es la creencia que uno no tienen control alguno sobre su futuro. El innovador se arriesga porque cree que tiene modo de ejercer algún control.
- Los adoptantes tempranos tienen mayores aspiraciones (educativas, de estatus social, ocupaciones, etc.) que los tardíos”.

c) Comportamiento comunicacional (págs. 290-91)

- “Los adoptantes tempranos tienen mayor participación social que los tardíos y están más interconectados a través de redes interpersonales dentro del sistema social”.
- “Los adoptantes tempranos son más cosmopolitas que los tardíos”. Ser cosmopolita significa estar orientados hacia afuera del propio sistema social, los innovadores viajan de manera frecuente, y se conectan a través de las redes con otros innovadores que pertenecen a otros sistemas sociales. Aquí Rogers se referirá al ejemplo de Simmel en ‘*El Extranjero*’, por el hecho de ser miembro del sistema donde reside, pero tener lazos con el exterior.
- “Los adoptantes tempranos tienen más contacto con los agentes de cambio y...los medios de comunicación masiva”.

- “Los adoptantes tempranos tienen gran exposición con los canales de comunicación interpersonal...buscan información de manera más activa que los adoptantes tardíos...y tienen mayor conocimiento sobre las innovaciones”.
- “Los adoptantes tempranos tienen mayor liderazgo de opinión que los tardíos”.

Segmentación de la audiencia y categoría de adoptantes

Si miramos el conjunto de proposiciones que elaboró Rogers sobre las características de las categorías de adoptantes tempranos y tardíos, surge como primera conclusión que hay una relación positiva entre variables como educación, y nivel socioeconómico con rapidez para adoptar una innovación. La única correlación positiva que se da con los rezagados es la vinculada a variables como el fatalismo y la actitud dogmática.

El razonamiento que sigue es que si las características de cada categoría (adoptantes tempranos versus tardíos) surgieron como resultado de una extensa investigación de casos de difusión, es lógico plantear un método de segmentación de audiencia cuando se quiere lanzar una innovación y se espera que esta se difunda con éxito. “Segmentar implica dividir una audiencia heterófila en una serie de sub-audencias homófilas” (pág. 292). La segmentación de la audiencia implica que, para llegar de manera efectiva, y más aún convincente a toda la población, habrá que usar mensajes, canales de información que resulten satisfactorios a cada grupo de potenciales adoptantes. Lanzar la innovación con un único mensaje dirigido hacia todos los posibles adoptantes puede conducir al fracaso, dependiendo de la clase de innovación que se espera imponer.

Consecuencias de las innovaciones: equidad y brecha digital

El sistema social está involucrado en las consecuencias que generan las innovaciones. “Esto es así porque algunos de los cambios generados afectan al sistema, además de aquellos que afectan al individuo” (pág. 30).

Las consecuencias serán clasificadas en tres tipos:

1. Deseables versus indeseables. La calificación dependerá del hecho que “los efectos sobre el sistema sean funcionales o disfuncionales”.
2. Directas versus indirectas. Dependen del hecho que “los cambios en el individuo o sistema social ocurren de manera inmediata en respuesta a la innovación, o como consecuencia secundaria de la misma”.

3. Anticipadas versus no anticipadas: Depende del hecho que “los cambios fueron reconocidos y buscados por los miembros del sistema social, o no”.

Al introducir una innovación, los agentes de cambio esperan que las consecuencias de esta sean deseables, directas y anticipadas, pero no siempre es el caso. En el pasado ocurrió que alguna nueva droga considerada beneficiosa tuvo efectos negativos en los pacientes y debió ser retirada del mercado.

En las consideraciones finales que elabora Rogers cuando analiza las consecuencias de las innovaciones y la estructura social, está el tema de la equidad y la brecha digital.

Respecto al problema de la equidad, ha elaborado dos proposiciones (pág. 471):

- 1) “las consecuencias de la difusión de innovaciones usualmente ensanchan la brecha socioeconómica entre los adoptantes tempranos y los tardíos que integran el sistema. Más aun, la difusión de una innovación puede ensanchar la brecha socio económica entre la audiencia de segmentos previamente de bajos y altos ingresos”.
- 2) “Cuando la estructura social de un sistema es muy desigual, las consecuencias de la innovación (especialmente si es de costo elevado) llevará a agrandar la desigualdad ensanchando la brecha socioeconómica”.

Frente a la pregunta sobre la posibilidad de evitar las consecuencias de un aumento de la inequidad, su respuesta fue que dependerá de la agencia que introduce el cambio, la posibilidad de al menos no ensanchar las brechas existentes, es decir, que la mayor inequidad no siempre es una consecuencia inevitable. Los canales de comunicación adecuados y el diseño de la información que se enfoque en cada sub-audiencia son importantes elementos que los agentes de cambio deben considerar cuando promueven una innovación en el sistema.

En la última edición de su obra, Rogers también abordó el tema de la brecha digital, reconociendo que hacia el 2001, con unos 450 millones de usuarios, había una brecha entre continentes: en EE. UU. accedían a internet 479/ 1.000 hogares, en tanto que el promedio mundial estaba en 52/1.000, y en América Latina era de 21/1.000 (pág. 468).

Atribuyó mayormente al costo de acceso la existencia de estas brechas, aun cuando también existían factores de otro tipo (caso de China donde el gobierno regulaba su uso). El costo lo liga al valor del equipo que se necesita para acceder al internet y el costo de la conexión.

Otro motivo de división que halló en EE. UU. es el problema del aprendizaje requerido para usar el internet, lo que llamó la “brecha de aprendizaje”.

Su conclusión fue en general optimista, en términos de distintas posibilidades de cerrar la brecha digital, ayudando a quienes tienen menos recursos a través de líneas libres de costo, equipos más baratos y creación de páginas web para personas con bajo nivel de educación.

4.4 Algunas conclusiones para el caso de los adultos mayores y su relación con la banca digital

El estudio de Ryan & Gross, y principalmente el trabajo de Rogers, contienen elementos que, pese al tiempo transcurrido, contribuyen a comprender la actitud de los adultos mayores frente a una innovación como la banca electrónica. Podemos resumir sus contribuciones, descritas con mayor detalle en el desarrollo de este capítulo, en los siguientes puntos principales.

- Tal como señala Rogers, la bancarización de los pagos previsionales a los adultos mayores consiste en una innovación autoritaria, generada a partir de una decisión del estado.
- Cuando Rogers analiza la tasa de adopción de la innovación, menciona barreras que pueden determinar que los consumidores no la acepten, entre ellas la complejidad y la posibilidad de prueba. Para algunos adultos mayores, el uso de los cajeros automáticos resulta complejo y para otros grupos de este segmento el acceso a internet para usar la banca electrónica es una barrera de entrada por la falta de acceso gratuito.

Continuando con el análisis de Rogers sobre los adoptantes tardíos y rezagados, se resumen las siguientes características observadas por el autor:

- Son tradicionalistas, se mueven dentro de círculos locales, en general sin usar redes sociales.
- Tienen como principal fuente de información a sus pares, no acceden a información de tipo tecnológico, y confían en sus propias experiencias pasadas.
- El nivel educativo promedio del grupo es inferior al de generaciones posteriores, y sus recursos económicos son limitados.
- Los agentes de cambio no los contactan de manera personal, sino a través de medios masivos de comunicación, especialmente páginas web, aun cuando no toda la audiencia buscada puede acceder a ellas.

- Rogers fue claro al establecer que para lograr una aceptación masiva de una innovación se requiere segmentar la audiencia, La ausencia de segmentación, el llegar a toda la población con un mismo mensaje y a través de un mismo canal de comunicación puede llevar a un fracaso o demora. Una segmentación y uso diferenciado de canales de información personal versus masiva, no ocurrió en el caso de la bancarización de los pagos provisionales en Argentina. El proceso desarrollado fue el mismo para quienes ya estaban acostumbrados al uso de cuentas bancarias como para aquellos que accedía por primera vez al sistema financiero.

CAPITULO 5: LAS VOCES DE NUESTROS MAYORES

A continuación, se intentará explorar cual es la motivación de cada entrevistado para operar con los bancos, como pagan sus cuentas, que problemas tienen con los servicios recibidos, y que tecnologías de información y comunicación manejan.

5.1 Adultos mayores que cobran sus haberes en la sucursal del banco por ventanilla

En el grupo estudiado, hay 10 personas (27% de los entrevistados) que optan por cobrar la jubilación/pensión por ventanilla, concurriendo a la sucursal bancaria. La principal característica de este subgrupo es que está conformado solo por mujeres, de las cuales un 80% tiene 70 años o más y solo 20% se encuentra en el rango de 60 a 69 años.

A excepción del género, nos encontramos con un grupo relativamente heterogéneo, en términos de edad, NSE, educación alcanzada, tipo de hogar que habita y ocupación. Dos de las entrevistadas nunca trabajaron; de las ocho restantes cuatro continúan trabajando para mantener un nivel de vida aceptable.

Un 20% tiene educación primaria completa, en tanto un 70% terminó la escuela secundaria y/o continuó con estudios superiores.

Es un grupo de personas que mayoritariamente viven solas (70%) y solo un 20% pertenece al NSE Muy Bajo.

Dentro del grupo de las entrevistadas que tuvieron alguna actividad laboral o bien trabajaron por cuenta propia, o como asalariadas, solo la mitad de ellas lo hizo en el sector formal de la economía. Por su edad o haber trabajado en el sector informal de la economía, la mayoría no tuvo cuenta bancaria hasta alcanzar la edad jubilatoria, lo cual implicó un cambio en sus vidas cotidianas.

El cobrar la jubilación o pensión en la ventanilla de una sucursal bancaria, significa un proceso mensual de desplazamiento desde el hogar al banco para poder acceder a los fondos necesarios para poder vivir durante el mes. También implica la necesidad de cobrar dentro de un período de tiempo limitado para no correr el riesgo que el banco devuelva los fondos al ANSES por la demora en presentarse al cobro. La continuidad de la vida normal de estas personas depende que puedan concurrir a un banco a cobrar su ingreso. La pensión o jubilación mensual son los únicos ingresos que disponen para sobrevivir, excepto que cuenten con un

familiar que les adelante dinero. Situaciones que alteren esta rutina de cobro, como una enfermedad pasajera o impedimento físico que no les permita desplazarse hasta la sucursal bancaria, los deja en la misma situación vulnerable que la vivida en el país en abril 2020: privados de los ingresos que les permiten comprar sus alimentos, pagar los servicios públicos, comprar medicamentos, etc.

El hecho que sean personas que prefieren cobrar por ventanilla no significa que no tengan contacto con algún tipo de tecnología: si bien una parte del grupo tiene rechazo a cualquier tipo de tecnología, la mayoría cuenta un teléfono celular, aunque solo lo use para hablar y un tercio de las encuestadas tiene una Tablet o computadora que usan para buscar la información que les interesa en internet, manejan mails, pertenecen a alguna red social e incluso un caso utiliza Skype para comunicarse con los hijos que viven fuera del país. Hay una dicotomía entre el uso de la tecnología para comunicarse, que es aceptada por la mayoría que puede acceder a ella y la banca electrónica que es rechazada por casi la totalidad del grupo.

Un primer grupo de respuestas se refiere a los problemas físicos y/o cognitivos descritos por las entrevistadas que les impiden operar un cajero automático. Estos problemas incluyen dificultad para estar de pie y moverse, falta de motricidad fina que dificulta extraer la tarjeta de débito a tiempo cuando terminan de operar en el cajero, problemas para comprender el uso de este, o recordar la clave que debe utilizar. Los testimonios recogidos de los entrevistados describen estos problemas:

Olga (80-89 años): el cajero automático “no le gusta”, no quiere tener que sacar dinero estando de pie. Es diabética y tiene dificultad para moverse. Como tiene un certificado de discapacidad nunca tiene que esperar para cobrar o hacer fila para cobrar por ventanilla.

Lidia (75-79 años): “Ayer fui a sacar el recibo, por cajero, a Banco Provincia. Yo no sé si la gente no llega a sacar la tarjeta rápido. Es poquito lo que sale de la tarjeta, cuesta agarrarla. En verano por ahí te transpiran las manos y se resbala. Antes iba a retirar el dinero como dicen ahí, hasta que tuve un problema en la rodilla. Después me operaron de cataratas. Yo tengo familia, pero son todos grandes. Tengo muchos primos, pero somos todos únicos, y todos tienen padres grandes. Así que me tengo que ocupar yo. Así que voy y cobro por ventanilla. Pasa que tenía que ir dos o tres veces para que me den la plata.”

Perla (95 años): “Con el cajero automático, dos por tres se me quedaba la tarjeta adentro, o me equivocaba con la clave. Me hacía ayudar por los empleados del banco.” Durante el último año de su vida delegó el cobro de la jubilación en su hija.

Olga V (80-89 años): para cobrar, por seguridad iba con su hermana y cuando tenía que usar el cajero la hermana se ocupaba de hacer la operación. Su hijo le enseñó como crear una clave para la tarjeta. Dejó de usarla un tiempo y el banco se la canceló, ahora está en proceso de recibir una tarjeta nueva, pero seguirá cobrando por ventanilla.

Susana M.: (80-89 años): cobra en ventanilla un día la jubilación y otro día la pensión, el cajero le paga y da el recibo de haberes. Tiene la tarjeta de débito bien guardada, no la usa ni en cajero automático ni para hacer compras, con lo cual debe sacar la fe de vida cada tres meses aun cuando cobra por ventanilla.

Elba (75-79 años): “Yo voy al banco, como tenemos quince días más para retirar, a veces no voy la fecha de cobro. Voy después, porque al mes tenemos que hacer la fe de vida. Si llego a estar en otro lado, cobro en la sucursal del banco. Por ejemplo, mi hijo vive en General Rodríguez, entonces a veces cobro en el Banco Piano de allá.”

Ha tratado de sacar el recibo de haberes por cajero automático. “Por cajero automático es más complicado, dos veces me trabó la tarjeta, tuve que cambiar la clave. Una vez en el Banco Provincia y en el otro no me acuerdo”.

Susana T (60-69 años): tiene la tarjeta de débito “bien guardada”, no la usa para el cajero automático ni compras. Retira más fondos de los que necesita para poder acceder a la ventanilla. No imprime el comprobante de haberes porque debería usar el cajero automático.

Mabel VL (75-79 años): cobra los haberes por ventanilla, no usa la tarjeta de débito ni para extracciones ni compras para recuperar el IVA. El cajero al pagarle la jubilación le imprime el recibo de haberes.

Un segundo motivo que las lleva a elegir cobrar en la sucursal del banco es la seguridad personal. Varias entrevistadas sienten que correrían mayores riesgos usando un cajero automático en vez de ir a la sucursal:

Perla (90+): “Nunca usé el cajero, siempre retiraba todo junto en ventanilla. Porque me resultaba más seguro, yo iba y volvía en taxi.”

Olga (80-89 años): sobre el cajero automático indica que “no le gusta”, y cree que es más inseguro que ir a la sucursal del banco.

Susana T (60-69 años): otro motivo para no usar el cajero automático y hacer retiros parciales es el miedo a que la roben.

Olga V (80-89 años): está preocupada por la seguridad, pues recibió llamados donde le decían que debía retirar todos los fondos de los bancos, razón por la cual el hijo le advirtió que solo atiende el teléfono si ve un número conocido.

También se indagó como manejan las compras y pagos de servicios una vez que cobran los haberes en el banco. Mayoritariamente, las entrevistadas prefieren hacer las compras de bienes y pagar los servicios en efectivo, sin utilizar la tarjeta de débito que recibieron del banco:

Mabel VL (75-79 años): para el pago de cuentas... “Por Pago Fácil, me gusta ir con el efectivo y pagarlo.”

Alicia VL (60-69 años): con el efectivo va a Pago Fácil y allí paga las cuentas. No usa la tarjeta de débito para compras ni para recuperar el IVA.

Lidia (75-79 años): no usa la tarjeta de débito para compras, no le interesa. “Yo sé que hay descuentos en determinados días en los supermercados si pagas con determinadas tarjetas, pero la verdad no puedo estar fijándome cuanto dejo y cuánto saco para compras.”

Olga V (80-89 años): nunca hizo compras con la tarjeta de débito. Su hijo paga las cuentas.

Rosa SC (70-74 años): va a la sucursal del banco y luego con lo cobrado paga las cuentas por Pago Fácil.

Susana M. (80-89 años): paga todo en efectivo y las cuentas en Pago Fácil.

Susana T. (60-69 años): retira un monto mayor a lo que da el cajero automático para poder usar la ventanilla del banco. Para pagar las cuentas recurre a Pago Fácil o Rapi Pagos.

Este “circuito de efectivo” es en cierta forma una consecuencia del punto de referencia al pasado, explicando como manejan los fondos que reciben. ¿Qué queremos decir con referencia al pasado? Su vida transcurrió en un mundo donde los ingresos se recibían en efectivo. Quienes no trabajaban recibían una suma de dinero que sus maridos les entregaban para gastos. Quienes trabajaban cobraban un sueldo en efectivo (inclusive empleadas o docentes en la economía formal antes de 2001), y están quienes tienen menos edad, pero se desarrollaron en la economía informal, donde no hay recibos ni cuentas, cobraban en efectivo como pago de sueldo o resultado de una venta.

El mismo hecho es señalado por P. Dunphy, J. Vines, A Monk, M. Blythe, y P. Olivier (2014) al estudiar el manejo financiero de un grupo de adultos mayores de 80 años en el Reino Unido:

“Los participantes crecieron durante un periodo donde las transacciones financieras se basaban en el uso de efectivo. Los salarios se pagaban en efectivo, el alquiler de la vivienda se pagaba en efectivo. En el lugar donde se hacían las compras diarias de comestibles también vendía en efectivo. La tenencia de efectivo y cuantía explicaba los hábitos de compra. Existe la percepción que el uso de efectivo da un grado de control sobre las finanzas personales que es importante para todos los participantes. Este control era esencial para evitar las deudas y los hacía llevar un control meticuloso de sus finanzas”.

Algunos testimonios de esta referencia a un punto en el pasado lo dan:

Mabel VL (75-79 años): “Trabajé hasta que nació mi hija. Después fui docente muchos años, en el Círculo de Fuerza Área. Pero no tenía aportes jubilatorios ni nada, me pagaban, pero todo informal.”

Olga (80-89 años): hasta los 60 años trabajó como administrativa en el Teatro Colón, se jubiló y luego trabajó hasta los 72 años (1994) en una escuela nocturna. En esos años los pagos de sueldo que hacía el estado eran en efectivo.

Perla (90+): Fue ama de casa, después de enviudar a los 53 años trabajó por cuenta propia vendiendo repostería, hasta 1988 cuando le salió la jubilación. Desde su infancia, se vivía con el ingreso del jefe de familia, ese era el límite para los gastos: “siempre tuve la idea de gastar con la plata que tengo en el momento. Con la tarjeta de crédito no tenés noción de lo que gastas, se te puede ir la mano”.

Alicia VL (60-69 años): trabajó y continúa haciéndolo como empleada doméstica. Si bien por la edad podría estar familiarizada con el uso de una cuenta de ahorro, su vida se ha desenvuelto en la economía informal donde los pagos son en efectivo.

Rosa SC (70-74 años): “Hasta hace dos años trabajaba, pero en negro, preparaba ropa para obras de teatro. A mí me gustan mucho las artesanías, así que cuando junto un poco, salgo a vender y me hago unos pesos. “

Olga V (80-89 años): define que toda su vida fue trabajar, fue empleada doméstica y luego en un comercio.

Lidia (75-79 años): “Yo trabajé en un colegio privado, me pagaban en el mismo colegio, en efectivo.”

Algunas entrevistadas usan la tarjeta de débito para hacer compras, ya sea porque les permite cumplir con la llamada “fe de vida” o porque pueden obtener la devolución de parte del IVA al pagar con ella:

Mabel VL (75-79 años): “Uso mucho la tarjeta para compras”

Rosa SC (70-74 años): usa la tarjeta de débito para hacer compras, pero no tiene idea si le devuelven el IVA. No se fija.

Elba (75-79 años): “Dejo saldos en la tarjeta de débito más que nada para la fe de vida. Si pasa del mes, la plata vuelve a ANSES. Dejo saldo para el gasto. Ahora en todos lados está el posnet.”

Susana T (60-69 años): le costó mucho aprender a usar la tarjeta de débito, pero deja dinero en la cuenta de ahorros para pagar cuentas y además para hacer compras con la tarjeta de débitos de modo de aprovechar el reintegro del IVA de \$300 por mes.

Como indicamos al inicio, en este grupo no hay rechazo absoluto a cualquier tecnología, y usan teléfonos celulares, tablets, buscan información en internet que les resulta de interés:

Lidia (75-79 años): “Yo tuve que aprender computación, hace diez años atrás, porque mi hija es arqueóloga. Formó pareja con ... el director de Trujillo, Perú, y se fue a vivir allá. Lo veo crecer a mi nieto por Skype, por ejemplo. Tuve que aprender todo eso antes de que ella se fuera.” Pese a ello, está preocupada por el avance de la facturación electrónica: “Ahora están con la factura electrónica. Te dicen que la mandan por mail, pero no, yo quiero una factura de verdad. “

Rosa SC (70-74 años): “Uso el celular y en casa tengo una Tablet. Lo tengo porque tengo hijos afuera, para comunicarme con ellos. Con mi grupo de amigas y mi familia”. Para actualizarse con la tecnología “tendría que ponerme y prestar atención. Más o menos me mantengo al día porque mi hija me pasa los celulares que ya no usa.”

Elba (75-79 años): tiene el celular, lo usa para hablar, WhatsApp, Facebook, Yahoo!. La notebook la usa en su casa para buscar información que le interesa y escribirse con amigos.

También están quienes ni siquiera usan tecnologías de comunicación e información, aun cuando son las menos:

Olga (80-89 años): si bien tiene una computadora y conexión a internet contratado junto con el servicio de televisión por cable no le gusta usarlos, nunca busca información por internet y aunque tiene un celular usa teléfono de línea.

Alicia VL (60-69 años): no sabe manejar una computadora, o acceder a internet, solo usa el teléfono para hablar.

Mabel VL (75-79 años): solo usa el teléfono para hablar, no tiene destrezas desarrolladas para usar algún tipo de tecnología.

Susana M: (80-89 años): excepto el teléfono celular para hablar ni tiene contacto con algún tipo de tecnología.

Susana T (60-69 años): si bien usa la computadora para su trabajo, no se siente cómoda con la tecnología, especialmente lo que es digital. Se define como una persona que se niega a la tecnología.

Perla (95 +): tiene una computadora, tomó clases para aprender a usarla, pero solo la usa para escribir, no accede a internet y a lo sumo mandó algún mail.

Al consultar sobre el uso de medios de comunicación y como acceden a las novedades del ANSES, ninguna entrevistada mencionó entrar a la página web del ente. La mayoría lee los diarios y se entera las novedades por televisión. En algunos casos son los hijos quienes investigan temas como Reparación Histórica.

Finalmente, se consultó la opinión que tienen sobre la atención que reciben en los bancos, el problema del tiempo de espera antes de acceder al cajero, la ayuda institucional que se les brinda para facilitar el cobro (y eventualmente comprender como usar el cajero

automático). Es interesante notar que ninguna de las encuestadas admite ir a cobrar al banco para socializar con otros jubilados. Varias describieron tanto el esfuerzo que implica cobrar en la sucursal del banco, como el trato que reciben de los empleados que frecuentemente los intiman a que comiencen a usar el cajero automático. Esta situación convive con una resignación y aceptación del problema:

Mabel VL (75-79 años): problemas con el funcionamiento del banco: “Para nada, no tengo ningún problema. Vos pedís información y te informan, sobre todo, son muy amables. Si voy a cobrar y hay mucha gente, es problema mío, por ir un día de cobro.”

Perla (90+): “Yo creo que los empleados, cuando uno tiene una duda, podrían darse un tiempo para que uno entienda de verdad, y no resolverlo rápido para pasar con lo que sigue.”

Rosa SC (70-74 años): “Al banco al que voy yo, los empleados te comentan que hay que aprender a usar el cajero automático, porque el trato personalizado se va a acabar. Quieren reducir, eliminar, la mano de obra humana. Yo voy al banco y a veces tengo que esperar, media hora. Una se pone a charlar. La gente no sabe qué va a hacer. Yo trato de guardar el paseo, para mí es una salida. Yo entro, me llama un cajero, yo saludo, a veces ni te contestan. Me voy, les digo “hasta luego, muchísimas gracias”, no te contestan, es muy raro que lo hagan. Hay un desprecio de los jóvenes a los adultos mayores. Eso antes no era así, uno los respetaba.”

Elba (75-79 años): “El tema de los días de cobro, está bien que tenemos diez días más, pero últimamente hay trescientas personas adelante mío. Vicente López tiene un solo banco para cobrar, Piano. Hay gente que se está cambiando de banco. Hay veces que sale gente en ambulancia, se descomponen. Yo he ido a las 9 y me he ido a las 14 hs, por eso no voy más la fecha de cobro. Voy los días que cobran los de la mínima, porque con el tema de la reparación histórica, son menos. La mayoría cobra un poco más. Le agarré la mano. Hablo por Piano, del resto no puedo hablar.”

Lidia (75-79 años): “En Banco Provincia recién hace unos meses nos podemos sentar, antes los jubilados, si no querían ir al cajero, estaban parados. Por lo menos ahora los jubilados podemos sentarnos. Ayer fui a sacar el recibo, por cajero, a Banco Provincia. Ahora hay cuatro cajeros: dos para clientes del banco y hacer depósitos, y otros dos para público general. Y ya varias veces me pasó que se arman filas muy largas porque el cajero traba las tarjetas. Es un tema, siempre lo nuevo asusta un poco. La gente mayor, al principio tardaba un poco, he visto como los jóvenes los aplaudían”.

5.2 Adultos mayores que usan cajero automático

Alrededor de un 30% de los encuestados cobran sus haberes accediendo al cajero automático con tarjeta de débito.

A diferencia de quienes concurren a la sucursal para cobrar por ventanilla, en este grupo hay un cierto equilibrio tanto de género: 55% varones y 45% mujeres, como respecto al conglomerado donde habitan: CABA (55%) y Conurbano Bonaerense (45%).

Respecto a la composición etaria, tiene un mayor peso relativo la población más joven. Tomando un rango amplio de 60 a 74 años queda cubierta un 55% de esta población, comparados con solo un 30% del primer grupo analizado. En la franja de 75 años y más encontramos al 45% restante (versus 70% en el primer grupo).

La población de este grupo se polariza entre quienes completaron la educación primaria (27%) y aquellos que tienen estudios secundarios y más (73%).

Un 36% vive acompañado por otro adulto mayor, en tanto que los hogares unipersonales representan un 55% de este grupo. Un 9% de los entrevistados vive en hogares mixtos.

Si al estudiar a quienes cobran por ventanilla veíamos que 50% de estas personas correspondían al NSE Medio Bajo, entre quienes usan el cajero automático este segmento se reduce a un 27%, creciendo la presencia de quienes pertenecen al NSE Medio Alto (45%), y quienes integran el NSE Bajo (18%) o Muy Bajo (9%).

El 82% de los entrevistados trabajaba antes de alcanzar la edad de jubilación / pensión, y un 36% continúa trabajando después de retirado. Quienes continúan trabajando habitan principalmente en el Conurbano Bonaerense, tienen entre 60 a 74 años, educación primaria completa y pertenecen al NSE Medio Bajo, Bajo o Muy Bajo. Las respuestas obtenidas indican que continúan trabajando para mantener un nivel de vida aceptable, como señalaba una entrevistada: “la plata se va como agua, no estoy para dejar de trabajar.” La mayoría desempeña tareas en el sector informal.

Al hecho de cobrar los haberes previsionales usando la tarjeta de débito ya en un cajero automático, le atribuimos un significado de independencia y autonomía, tanto respecto del lugar de cobro como del momento para hacerlo. Estas personas no están obligadas a cobrar dentro de un período fijo del mes, ni en un lugar fijo: pueden retirar fondos a medida que los necesitan, y pueden hacerlo en cualquier cajero automático o incluso en una cadena de supermercados. Mas aún, si poseen computadora o una Tablet pueden hacer las compras online y pagando con la tarjeta de débito. Frente a un problema de enfermedad, podrán retirar los fondos mediante la

compra mensual evitando que los haberes sean devueltos por el banco al ANSES. También pueden dar la tarjeta de débito a quien tengan confianza para concurrir a un cajero.

En términos de autonomía, la situación de este grupo es mejor, comparado con quienes concurren a la sucursal.

Al revisar las respuestas sobre los motivos para cobrar en un cajero automático, o el modo de hacer compras y pagar servicios, se nota una mayor precisión al momento de explicar las razones por la que prefieren usar el cajero automático en vez de cobrar por ventanilla. Quienes concurren al banco, dan explicaciones detalladas de sus problemas físicos y cognitivos, lo cual no significa que quienes cobran por cajero automático no sufran ya de algún grado de discapacidad incipiente.

El motivo que surge como más relevante al momento de optar por usar el cajero automático es la flexibilidad horaria: no depender de un horario estricto para cobrar y además evitar las colas para pasar por la ventanilla del cajero:

Carlos C (75-79 años): “¿Vos preferís retirar plata por ventanilla o por el cajero automático?”

-Por cajero automático.

¿Y por qué?

-El cajero te permite un retiro limitado, pero a cualquier horario, eso es una ventaja.”

Raúl (60-69 años): cobra la jubilación vía cajero automático, está acostumbrado y le resulta más flexible que ir a la sucursal del banco. También obtiene su recibo de haberes.

Gladys H (80-89 años): para el cobro de su pensión prefiere usar el cajero automático en vez de ir a la sucursal del banco. El uso del cajero le da flexibilidad de horarios y puede retirar fondos cuando los necesita, de modo de no acumular dinero en su casa.

Don Carlos (75-79 años): “¿Vos qué preferís para cobrar la jubilación? ¿Ir al cajero automático o ir al cajero por ventanilla?”

-Yo tengo mi tarjeta de débito del Banco Provincia de Buenos Aires, me depositan la jubilación en mi cuenta, yo retiro dinero desde el cajero automático y en algunas oportunidades hago compras con la tarjeta.

¿Hay algún motivo por el cual prefieras ir al automático en lugar de a la ventanilla?

-Porque es mucho más rápido y sencillo, no estoy sujeto a horarios, en cualquier momento puedo retirar dinero.”

Bambo (75-79 años): cobra la jubilación mínima. Para cobrar prefiere ir al cajero automático, pues en Banco Provincia las colas son muy largas y se pierde demasiado tiempo. Retira los fondos en más de una vez.)

Juan (70-74 años): “-Yo uso tarjeta de débito. Voy al cajero, sí, pero no retiro plata, la uso para mis gastos. El recibo para PAMI lo saco del cajero. “

Carlos B (70 -74 años): “Yo cobro por Banelco porque cobro la jubilación mínima y en ventanilla teóricamente no te la dan, aunque las veces que perdí la tarjeta me pagaron por ventanilla. Menos de \$8.000 no lo pagan por caja.”

Rosa T (60-69 años): “-Ahora nos manejamos con la tarjeta de débito para hacer compras, para sacar plata, no voy a sacar la jubilación del banco.
¿Tiene algún cajero cerca de su casa?
-No, no hay nada. Sacamos en Capital. Había uno y lo rompieron.”

Lujan (75-79 años): “¿Y el banco te dio una tarjeta de débito?
-No, cobraba por cajero porque no entré como jubilada, sino como clienta del banco. Cobraba la jubilación, pero hay una diferencia, según ellos te atienden mejor.
O sea que vos estabas como clienta de caja de ahorro, ¿y eso hoy cambió? ¿Vos tenés tarjeta de débito?
-Yo era muy feliz, siempre cobraba con el cajero N°5, que era mi amigo, era muy amoroso conmigo, muy amable. Yo estaba muy contenta. Hasta hace dos años más o menos, mi amigo N°5 no estaba y una chica muy antipática me dijo: “Señora, le quiero comunicar que a partir de ahora usted no cobra más en ventanilla sino, que le vamos a dar esto”, y me encajaron una tarjeta de débito. Cosa que yo en la vida había usado, no porque sea tonta, sino porque no me gusta, me asusta, no me divierte.”

Otra motivación para concurrir al cajero automático es el hecho que les brinda una sensación de mayor seguridad:

Carlos C (75-79 años): “El cajero te permite un retiro limitado. El hecho de que sea limitado está bueno para evitar las salideras y eso.”

Raúl (60 - 69 años): cobra la jubilación vía cajero automático, y cree que es más seguro.

Gladys H (80-89 años): la precaución que toma por seguridad es de ir al cajero cuando el banco está abierto, nunca de noche.

Lujan (75-79 años): ¿A usted le da miedo o inseguridad, sacar dinero del cajero?
-No, porque tengo una bolsita. En Montevideo la sucursal es bastante tranquila. Ahora me acostumbré, ya estoy canchera, ya crecí, como me dijeron.

Don Carlos (75-79 años): “¿Te parece más seguro ir al cajero automático que ir a la ventanilla?
-Me da lo mismo, sinceramente.”

Respecto al pago de cuentas y compras, los hábitos son variados: hay quienes recurren al débito automático (solo tres casos), quienes usan la tarjeta de débito (lo que en muchos casos

le proporciona la fe de vida), están aquellos que hacen pagos en el cajero automático mediante Pago mis Cuentas, y también los que recurren a Pago fácil o Rapipago, como muchos de quienes cobran en la sucursal del banco. También, aunque en menor medida, algunos entrevistados reciben la ayuda financiera y / o el soporte administrativo de sus hijos para hacer frente a los pagos.

Raúl 60 -69 años: usa el débito automático para el pago de cuentas. La tarjeta de débito la usa para hacer compras. También usa tarjeta de crédito.

Don Carlos (75-79 años): “Pago los servicios con débito automático. Uso tarjeta de crédito para compras.”

Juan (70-74 años): usa débito automático. También concurre a Pago Fácil.

Carlos C (75-79 años): Usa el cajero automático para pagar cuentas (Pago mis Cuentas). La tarjeta de débito la usa de manera esporádica para alguna compra donde tenga el beneficio de un descuento.

Rosa T (60 -69 años): usa tarjeta de débito para hacer compras y obtener la fe de vida.

Bambo (75-79 años): usa la tarjeta de débito para compras y obtener la devolución del IVA. La hija y el exmarido de Bambo la asisten para pagar las cuentas.

Bernie (60 -69 años): por el cajero automático paga algunas cuentas. Recurre a Rapipago y Pago Fácil para pagar cuentas y tarjetas de su mujer. También usa la tarjeta de débito para compras.

Carlos B (70-74 años): paga las cuentas tanto en el cajero automático como en Pago Fácil. Para compras usa tarjetas de crédito y débito.

Gladys H (80-89 años): Las hijas se ocupan de la tarea administrativa de pagar sus cuentas y hace compras con la tarjeta de débito.

Isabel (70- 74 años): realizaba las compras con la tarjeta de débito y de crédito. Ahora su marido actúa como apoderado debido a un problema de movilidad originado en un ACV.

Luján (75-79 años): “No me divierte meterme en bancos, cuentas, tarjetas, hago lo mínimo. Tengo un administrador que maneja mis cosas, que es mi yerno.
¿Para pagar las cuentas, la luz, el gas...?
-Voy a Rapipago. Agarro mi platita y pago ahí.”

Este grupo no tiene problemas con el manejo de la tecnología para comunicación e información. La mayoría usa el teléfono celular para hablar con familia y amigos y acceder a redes sociales. Algunos poseen una Tablet y la usan para leer diarios y revistas. Sea mediante el celular, Tablet o computadora, leen mails y reciben facturas electrónicas. No usan las

aplicaciones de los bancos para hacer transacciones por el teléfono o computadora. Son varios los casos en que los hijos buscan en internet oportunidades de descuentos que da el ANSES para los jubilados, La mayoría se entera de las novedades previsionales por la televisión o los diarios, en algún caso concurre directamente a las oficinas de ANSES.

Respecto a la opinión que tienen del servicio que les brindan los bancos, en cuanto ayuda para aprender a usar la tarjeta de débito, o el cajero, o disponibilidad de cajeros cercanos a su hogar, las opiniones no son uniformes:

Rosa T (60 -69 años): “¿Tiene algún cajero cerca de su casa?
-No, no hay nada. Sacamos en Capital. Había uno y lo rompieron.

Bernie (60 -69 años): ¿Y cómo aprendió a usar cajero automático?
-Me enseñaron los chicos del Banco Nación, a depositar, a sacar y a hacer la clave.

Carlos B (70-74 años): ¿Algo que opine que pueden mejorar?
-Fue suerte, y siempre me ayudaron mucho, sobre todo la gente de seguridad. Jamás hice un depósito en un cajero. Todo depende del banco. En Banco Galicia me tratan muy bien.

Isabel (70-74 años): el problema de Banco Piano es que para probar la supervivencia tiene que ir siempre a poner la huella digital, no aceptan que use como prueba el uso de la tarjeta de débito.

Luján (75-79 años): ¿Y le explicó la empleada cómo se usa la tarjeta de débito?
“No, me explicaron los pibes de seguridad que andan dando vueltas en el banco, después de haber puesto cara de terror.
El año pasado me robaron la billetera, entonces fui a hacer todo lo que hay que hacer, hice la denuncia a Banelco. Mi tarjeta no funcionaba, yo me estaba por ir a Mendoza, soy de ahí. Pedí hablar con alguien del banco porque no sabía hacer la denuncia y me dijeron que iba a tener que hacerlo, porque no hay otra forma. Les dije, que yo me iba de viaje y que necesitaba cobrar, creo que lloré. Mi expresión fue tal que el gerente dijo que iba a dar una orden especial para que yo cobrara por cajero.
Y bueno, después fui aprendiendo. Me duele la panza cada vez que tengo que ir al banco.”

Juan (70-74 años): “Me mandaron una tarjeta nueva y no la puedo activar, me piden una clave y no la tengo. No hay nadie que me asesore.
-Podrían explicar, poner un folleto...
-Para mí ese no es el medio, tiene que haber una persona que te explique, una persona. Para cualquier cosa te atiende una máquina que te pide una clave telefónica, yo no sé si tengo una clave telefónica. Cada vez te la complican más, clave numérica, alfabética, es imposible.
El otro día fui a sacar plata a Banco Nación, cuando estaba sacando plata, se mete la guita adentro, y yo me quedo con la mitad de la plata en la mano. Voy a la caja y explico la situación, le digo que quería retirar la plata y que se me quedó adentro. Lo primero que me dicen es que

ellos no tienen nada que ver, perfecto, pregunto cómo lo denunció o ¿la culpa es mía por ser lento? Me dicen que tengo que llamar a la Red Link y hacer todo un trámite, se quedan con mi guita y encima yo tengo que hacer un trámite.

- A mí me dieron una tarjeta nueva, no la entendía muy bien, así que fui al banco. Pregunto por el oficial de cuentas, por preguntar por alguien, no estaba, pregunto por un cajero o atención al cliente. Quería habilitar una tarjeta. La verdad que a mí me deja una sensación de impotencia, porque te hacen sentir un inútil.

Si, por cualquier cosa tenés que usar o comunicarte con una máquina, parece que somos esclavos de la máquina y encima te sentís mal porque las cosas no te salen bien. “

Si bien este grupo goza de mayor autonomía respecto a quienes cobran sus haberes por ventanilla, el hecho de circular por la ciudad para acceder a su ingreso mensual y luego hacer compras y pagos también los coloca en una situación vulnerable, en términos de contraer enfermedades. Los pocos que tienen los medios necesarios, computadora o Tablet y acceso a internet en su hogar para instalar la aplicación de home banking, manifiestan no estar interesados en la misma, o ya han comenzado a sufrir problemas cognitivos.

Es destacable que quienes solo alcanzaron el nivel educativo más bajo y además se ubican en un NSE Bajo, han demostrado la capacidad de aprender a usar el cajero automático y sacar todas las ventajas posibles que les ofrece el sistema previsional.

Si nos preguntamos qué hechos o características determinan que este grupo use el cajero automático comparado con quienes concurren a la sucursal del banco, los cambios más significativos en el perfil de los entrevistados están dados por una menor edad, la estructura familiar y el NSE algo más elevado.

5.3 Adultos mayores que usan home banking

Este segmento de entrevistados se caracteriza por utilizar tanto el cajero automático como el servicio de home banking o banca por internet, mediante la aplicación que proporciona cada entidad financiera. Es el conjunto más numeroso, con 16 personas sobre un total de 37 entrevistados (43%).

A diferencia de los grupos anteriores, la totalidad de esta población tiene estudios secundarios completos o más, y pertenece mayoritariamente al NSE Medio Alto (94%).

Es el grupo relativamente más joven: el rango de 60 a 69 años concentra un 56% de los entrevistados, en tanto que quienes tienen de 74 a 79 años representan el 31% de este grupo y solo 13% tiene más de 80 años.

En términos de género, presenta una situación equilibrada con 44% de varones y 56% mujeres.

En cuanto a la composición de los hogares solo 31% vive solo (comparado con 70% de quienes cobran por ventanilla y 55% de los que usan el cajero automático), un 44% convive con otros adultos mayores y un 25% convive con menores de 60 años.

También se acentúa la concentración por lugar de residencia: 75% habita en a CABA, versus 39% y 55% en los casos anteriores.

La totalidad de los integrantes de este segmento trabajó hasta alcanzar la edad jubilatoria, y aun después de retirados un 69% continúa desarrollando actividades laborales. Si bien este es el grupo relativamente más joven, también importa notar que un 27% de quienes continúan trabajando tiene entre 75 y 79 años, en tanto el 73% restante tiene menos de 70 años.

Las personas que conforman esta categoría utilizan todos los productos que les ofrece el sistema financiero: extraen efectivo de los cajeros automáticos; realizan pagos usando el home banking, mediante débito automático, o utilizando el servicio de Pago mis Cuentas por medio del cajero automático o la computadora.

El acceso al home banking de cada entidad lo realizan a través de una computadora (63%), o a por medio del teléfono celular o la computadora (37%).

Al acceder a la mayoría de los servicios tecnológicos bancarios, este grupo tienen la posibilidad de operar con mayor seguridad, sin necesidad de abandonar su hogar. También varios de sus integrantes se caracterizan por su capacidad de exigir lo que consideran les corresponde por derecho, en términos de servicio, tal como veremos más adelante. Son los únicos que demuestran signos de empoderamiento ³.

³ Siguiendo a R. Iacub y C.J. Arias (2010), la palabra “empoderamiento” es una traducción del inglés empowerment. La palabra inglesa viene del verbo to empower que significa: autorizar, habilitar, facultar (Smith, Davies & Hall, 1988), mientras que empowerment aparece como un neologismo utilizado para ciertos grupos sociales que buscan asumir poder y control sobre sus decisiones. Por ello, el término ha sido significado como potenciación, apoderamiento o atribución de poder. Cowger (1994) señala que el empoderamiento se alcanza cuando el cliente logra elegir por sí mismo tener más control sobre sus problemas y su vida. Sykes (1995) destaca el objetivo positivo implicado en el término alusivo al sentido de autonomía, sensación de control y satisfacción que alberga el sentirse con poder.

La capacidad de manejar la tecnología financiera les permite continuar una vida normal en cualquier circunstancia, sin necesidad de salir de su hogar, en caso de ser necesario. Si bien tratamos con personas de una menor edad relativa, algunas sufren discapacidades físicas, pero en vez de usar el problema para exigir el acceso al cobro por ventanilla buscan otros modos de obtener los fondos y operar con el banco.

¿Cómo eligen cobrar sus haberes previsionales? Salvo una excepción, donde por seguridad se siente más cómodo concurriendo a la sucursal del banco, estas personas prefieren usar el cajero automático, siendo la principal motivación la flexibilidad horaria.

Alejandro (60 -69 años): la razón de usar el cajero automático es la flexibilidad horaria y obtener todo lo que necesita.

Perla B (80- 89 años): “¿Usas el cajero o la ventanilla?
-Voy al cajero automático o hago transferencias, jamás voy a la ventanilla.
¿Cómo haces transferencia de un banco a otro? ¿lo haces del cajero automático o desde la computadora?
-Por Home Banking, si estoy en el banco desde cajero automático. ”

Alicia (60 -69 años): prefiere usar el cajero automático en vez de ir al banco porque le da flexibilidad de horarios.

Andrés (75-79 años): “¿Usas el cajero automático para retirar dinero?
-Uso el cajero, sí.”

Elida (60 -69 años): para cobrar la jubilación opta por el cajero automático debido a la rapidez del sistema.

Dante 75 – 79 años): prefiere el cajero automático por la rapidez y flexibilidad de horarios. Solo va a cobrar por ventanilla si debe hacer una transacción por monto importante.

Eduardo (75-79 años): para cobrar la jubilación usa el cajero automático donde también imprime el recibo de jubilación. Solo puede ir a la caja si quiere cobrar un importe superior a \$8.000. Si necesita hacer un retiro mayor de cualquiera de sus cuentas va a la ventanilla.

Manuel ((75-79) años): va la sucursal del banco para hacer depósitos y también para cobrar la jubilación, usa poco el cajero automático. La razón es que se siente más seguro operando de este modo.

Gladys (60 -69 años): “¿Para cobrar la jubilación, preferís el cajero automático o cobrar por la ventanilla? ¿Usas ambas cosas?
-Me manejo con Home Banking, pero también suelo ir al cajero automático.
¿No vas tanto a la sucursal?
-No.”

Mabel (80-89 años): “¿Con respecto al banco?

-Te cuento, cuando empezamos a cobrar yo retiraba cuando necesitaba, no necesitaba todo enseguida. No me costó manejar el cajero. Era fácil.

-Mi hijo no quiere que vaya a sacar plata sola porque tiene miedo de que me peguen, de que me caiga, te pueden tener marcada, yo antes iba a cualquier hora. Ahora ya no.

-Yo tengo un problema pulmonar, me canso. No puedo hacer muchas cuadras para ir a cobrar.”

Marcelo (60-69 años): cobra los haberes por cajero automático.

Lydia (75-79 años): “¿Preferís sacar la plata de un cajero automático o de ventanilla?

Y, sacarla de un cajero automático.

¿Eso es porque podés ir a cualquier lado?

-Sí, es más práctico. “

Eduardo B (60 -69 años): “Para cobrar la jubilación, ¿preferís cobrar en ventanilla o en cajero automático?

-Me depositan y yo retiro por cajero automático, si necesito.

¿El cajero humano no te interesa?

-No, no tengo contacto. “

Nancy (60-69 años): “¿Vas al cajero para hacer extracciones?

-Sí, al Banelco.

-Y, cuando tengo que cobrar mucho voy a la ventanilla. Por ejemplo, cobro la jubilación de mi mamá como apoderada y voy todos los meses a ventanilla. “

Mónica (60 -69 años): “Para cobrar la jubilación, ¿preferís sacar plata del cajero o cobrar por ventanilla?

-Yo me cambié de banco, por cercanía me convenía Patagonia. Pero la atención deja mucho que desear. Nunca tienen números, no tienen asientos. Yo tenía problemas de descalcificación y prácticamente no tenía movilidad. Tuve muchas situaciones malas. En Banco Patagonia no podía cobrar por la caja, tenía que cobrar por cajero. Y sólo un monto que determinaban ellos. Hasta que yo un día me enojé, me paré ahí hasta que me solucionaran el problema y me extendieron el límite de lo que yo podía extraer. “

Patricia (60-69): “¿Cómo cobras la jubilación?

-Yo uso la tarjeta de débito. En general no retiro plata, la uso para comprar. Si necesito retiro, pero es raro.

¿Gastas toda la jubilación en compras?

-No, tengo un ahorro. Lo que no uso lo saco, sí. Al principio retiraba en la caja. Los últimos meses no retiré, dejé ahí. Prácticamente no uso la ventanilla, tampoco estoy pendiente de la fecha de cobro.”

La segunda variable analizada es la modalidad usada para hacer compras, el pago de pago de cuentas, uso de tarjeta de débito y uso que le dan a la aplicación de home banking:

Alejandro (60 -69 años): las cuentas las paga mediante débito automático o entrando al banco mediante home banking. No usa la aplicación del banco en el celular.

Perla B (80-89 años): “También uso débito automático.
¿Cómo pagas los servicios?

-Casi todo por cajero automático, todo menos Movistar, porque exageran con lo que te cobran.”

Alicia (60 -69 años): usa el home banking y hace los pagos por computadora.

Andrés (75 -79 años): “¿Cómo pagas los servicios?

-Con débito automático, derivado a tarjeta de crédito. Siempre tenés fondos.

¿Usas la tarjeta de débito para hacer compras?

-Sí, si la uso. El fin de semana pasado fuimos a almorzar a Navarro, no me quisieron aceptar la tarjeta de débito. No puede ser que vendan en negro, es dinero en efectivo.

¿Usas el celular para hacer pagos?

-No, con el celular nada. Tengo mucho uso de Home Banking o directamente de Banelco. Tengo bastante desconfianza. El otro día me sacaron datos y me estaban robando plata de Brasil. “

Elida (60-69 años): usa la tarjeta de débito para demostrar vía una compra que está viva y evitar otros trámites. Las cuentas las paga vía débito automático en su cuenta o tarjeta. Maneja home banking y también la aplicación para el banco que instalo en su celular.

Dante (75-79 años): usa home banking en la computadora y el celular. Por su trabajo viaja seguido y resulta fácil.

Eduardo (75-79 años): para pagar las cuentas tiene adherido a pago mis cuentas algunas facturas y las cancela vía home banking. Otras facturas van con débito automático a su cuenta. Las expensas del departamento las paga vía transferencia. No usa la aplicación de home banking en el celular, no sabe usarla.

Manuel (75-79 años): para operar con el banco usa de manera intensiva el Home Banking y también recurre a débito automático para pago de cuentas. Usa la tarjeta de débitos para hacer compras.

Gladys (60-69 años): “¿Usas aplicaciones de los bancos en el celular?

-No, uso la computadora.

¿Usas la tarjeta de débito para compras?

-Si, suelo usarla.

¿Las cuentas las pagas por Home Banking también?

-Sí, Home Banking, Pago Mis Cuentas, débito automático. “

Mabel (80-89 años): cobra la jubilación en Banco Ciudad, pero solo entra al home banking del Santander.

“¿Al Home Banking de Banco Ciudad no entras?

-No, entro al de Santander Río. Pero porque la chica que me ayuda sabe todo, me ayuda muchísimo.

¿Cómo pagas los servicios?

-Tengo débito automático para todo.

¿También usas las tarjetas de crédito?

-Sí, mejor no hablar (risas). A veces se me va la mano. Trato de usar más que nada débito. “

Marcelo (60- 69 años): usa home banking para operaciones financieras, paga cuentas.

Lydia (75-79 años): “Haces alguna compra con la tarjeta de débito?

-No, compro con la de crédito.

¿Tenes la aplicación de algún banco para hacer operaciones desde el celular?

-No, uso desde la computadora.

- ¿Manejas todas las cuentas y haces transferencias y demás?

-Sí. “

Eduardo B (60-69 años): “¿Haces movimientos desde la computadora?

-Si, uso Home Banking. A la plata trato de no tocarla, la voy pasando de una cuenta a otra. Si me pagan con cheque, voy y lo deposito en el cajero.

¿Accedes al saldo de cuenta desde el celular?

-Sí, a veces sí.

¿Usas Home Banking porque no te queda otra o porque te parece cómodo?

- Uso todo home banking, la plata no la toco. Me parece comodísimo. Si yo me olvidé de pagar una cuenta, puedo pagar desde mi casa tranquilamente.”

Nancy (60-69 años): “¿Usas la tarjeta de débito para hacer compras?

-Si, a veces la uso.

¿Y también usas tarjetas de crédito?

-Más de crédito que de débito.

¿Tenés algún tipo de débito automático en la tarjeta?

-Sí, de servicios, algunos.

¿Usas alguna aplicación de algún banco en el celular?

-No. “

Mónica (60-69 años): “Me pasé a Banco Galicia. Y estoy chocha, porque Banco Galicia tiene la aplicación, así que yo a las siete la mañana me transfiero a otras cuentas que tengo con mi marido, también en Banco Galicia.

Lo que vos me decís es que, en vez de usar la tarjeta de débito, ¿usas el Home Banking y haces transferencia?

-Ni siquiera Home Banking por computadora, uso la aplicación de Galicia en el celular. Ahí no tengo ningún problema, porque los dos tenemos cuenta en Galicia.

Decime, ¿a la tarjeta de débito la usas para algo?

-La verdad es que no, como saco todo el dinero o lo transfiero a la otra cuenta. Solo la he utilizado para hacer transferencias cuando no tenía la aplicación. Igual podría empezar a utilizarla. “

Dijimos que este grupo se caracteriza también por su empoderamiento, la capacidad para reclamar sus derechos y tomar decisiones que consideran convenientes. Las opiniones y actitudes respecto al servicio que reciben, ellos u otros adultos mayores, quedan reflejadas a continuación.

Perla B (80 -89 años): “¿Estás conforme con la atención del banco? Vos no necesitas ayuda, pero ¿cómo ves que es la atención hacia el resto?

-A la sede que voy yo, hay una chica que es muy buena y ayuda a la gente. Antes, había una chica que solía ser muy buena, pero después cambió el gerente y la chica cambió, no sé, ahora es muy apática. Cuando me preguntan por cómo fue la experiencia, digo la verdad, si fue buena, lo digo, sino no.”

Andrés (75-79 años): “Tengo dos bancos, porque Swiss Medical y el Hospital Alemán me depositan en HSBC. Y el Colegio en el ITAU, ahí va la jubilación también. Porque el HSBC no acepta jubilaciones. Conmigo casi pierden un cliente, porque casi paso todo al ITAU. En Itaú le dan la “súper cuenta” y la condición es que se debe dejar depositada cierta cantidad de dinero entre el 1 y el 10 de cada mes, aunque sea un día.

¿Tenés alguna opinión con respecto a la atención que recibís en los bancos?

-Banco Provincia es un desastre. Yo soy muy peleador, no me callo, armo bochinche. El ITAU de Callao, estaba lleno de gente, no se podía ni estar sentado. Agarré un sillón y me senté en el medio del hall, en el medio de la gente. Empecé a ofrecer sillas. Apareció el gerente.

-A un señor, que el cajero le tragó la tarjeta, lo mandaron a llamar por teléfono, el señor era sordo y no le daban respuesta.”

Gladys (60-69 años): "¿Tenés algún comentario general? Me decías que los bancos no tienen el mismo trato para con los adultos mayores.

-Sí, yo veo que el trato de algunos bancos es ingrato. Yo suelo estar en el interior, y no se manejan bien con la tecnología. No los atienden, es lamentable. Lo he visto varias veces.

Es muy malo lo que se hace. Los bancos ganan dinero por atender a los jubilados. No puede ser que los obliguen a usar un sistema nuevo y que ni siquiera lo expliquen.”

Mabel (80-89 años): “Pero últimamente veo el problema que tiene la gente mayor. Es todo por computadora. Te piden el correo, la gente mayor no lo usa. Yo tengo el mío, pero doy el de mi hija porque como no me interesa demasiado no suelo entrar.

-Yo creo que vivimos en una época en que las personas de más de setenta años estamos excluidas.

-Las carencias son muchas, yo tengo ochenta y ocho años. No hay baños de discapacitados en ningún lado, debería ser una exigencia.”

Marcelo (60-69 años): el sistema informativo del Banco Nación era muy malo y pidió le transfirieren el pago de la jubilación al BBVA.

Eduardo B (60-69 años): “¿Hay algo que creas que los bancos o el Estado podría mejorar para los jubilados en el uso de la tecnología? ¿Algo que parezca inseguro o complicado?

-Y mira, yo recuerdo que mi viejo había aprendido a usar el cajero, pero tenía límites. Para ser una persona mayor, se manejaba bien, pero hacia macanas.

¿Por qué te parece que nosotros podemos usar esa tecnología?

-Porque cuando se dio este cambio nosotros aún estábamos trabajando, ellos dejaron de trabajar y todo esto no existía. Entonces para nosotros es un poco más fácil, estamos un poco más cerca.

-El otro día traté de depositar un cheque y me decía que no era horario para hacer un depósito. Al otro día me llaman para preguntarme si había tenido algún problema, les dije de todo. Escucharon mi opinión por suerte. ¿Cómo puede ser? Yo no puedo salir en horario de trabajo a hacer un depósito. ¿Tengo que tratar diez veces para hacer un trámite?

¿Hay algo más que creas que se pueda mejorar?

-Y, darle bola a esa gente que está a las seis de la mañana esperando. Está bien, son así, pero ayudarlos, explicarles. “

Mónica (60- 69 años): “-Al momento de jubilarme me abren tres cajas de ahorro. Una de ANSES, otra que no sé por qué estaba abierta en Banco Patagonia y me abrieron una en dólares. Dos en pesos y una en dólares. Yo cerré la caja en dólares y en pesos, previendo que me podían cobrar, solo dejé la de ANSES.

-Yo me cambié de banco, por cercanía me convenía Patagonia. Pero la atención deja mucho que desear. Nunca tienen números, no tienen asientos. Yo tenía problemas de descalcificación y prácticamente no tenía movilidad. Tuve muchas situaciones malas. Pedí el cambio de banco en ANSES, me pasé a Banco Galicia.

-Lo que yo veo es que yo dentro de todo tengo capacidad para discutir. Pero mi papá, que tiene ochenta y cinco años, no puede ponerse a pelear. Tiene que aceptar y listo. Yo no vivo al lado del banco, ¿por qué tengo que ir y venir si puedo cobrar por ventanilla? Con ese relato, “son las reglas del banco”, parece que uno no puede hacer nada.

Pero te doy un ejemplo, mi papá, con ochenta y cinco años, le dieron la tarjeta de débito y tuvo que hacer un montón de trámites porque se equivoca con la clave. Y él sí maneja computadoras. Pero son muchas claves, es mucho.”

La actividad de este grupo en materia de tecnología de información y comunicación es variada. Como en los casos anteriores, se comunican por WhatsApp, manejan mails, buscan información en la web (Google), y usan redes sociales, pero a diferencia de quienes conforman los dos primeros grupos, varios entrevistados prefieren usar redes profesionales como LinkedIn. También obtienen información directamente de ANSES o de los medios de comunicación masivos.

Alejandro (60-69 años): se conecta con la computadora y el celular a redes sociales, como Facebook, usa WhatsApp y se comunica con mails.

Perla B (80-89 años): “Vi que usas mail...

-Si, uso todo.

- ¿Redes sociales? ¿Facebook?

-No, eso no, no me gustan las groserías que escriben.

- ¿Cómo haces para enterarte de las novedades de ANSES?

- En general me entero de las novedades de las tarjetas por Home Banking, Hice la reparación histórica, me mandaron un mail y dije que sí, juicio no voy a hacer. “

Dante (75-79 años): se maneja con mail y redes profesionales.

Eduardo (75-79 años): usa la computadora para obtener información, entra a la página del ANSES. Tiene una Tablet, pero no la usa. No participa en redes sociales o profesionales.

Manuel (75-79 años): accede a internet para temas generales, búsquedas de información, etc. Usa el celular para hablar y chatear.
Participa en redes profesionales LinkedIn y sociales

Alicia (60 -69 años): además de pagos y transacciones bancarias usa la computadora para leer el mail, entrar a Facebook, buscar información.

Andrés (75-79 años): “¿Usas internet para distraerte?
-Para mandar mails.”

Elida (60-69 años): otros usos para la computadora o celular es lectura de mails, entrar en Google para búsqueda de informaciones, y también la preparación de documentos en la computadora.

Gladys (60 -69 años): “Por lo que me decías también usas la computadora para tu trabajo personal. ¿La usas para entretenimiento?
-Para informarme, para buscar algún tema puntual, uso mucho Google, no sé si para entretenerme, uso mail.
¿Y el celular?
-Uso Google, para chatear, uso WhatsApp. Pero para buscar información o manejarme con el banco prefiero usar la computadora.”

Marcelo (60-69 años): entra en redes sociales como Facebook, usa Twitter.
Siempre busca información en Google, las noticias, lee diarios en internet.

Mabel (80- 89 años): hoy vive sola. Tiene una hija que es arqueóloga y vive en Perú con su marido e hijos, razón por la cual se maneja con la computadora y Skype para mantener un contacto fluido con la familia.
“Solo uso la computadora para ver Netflix. Entro al correo de vez en cuando. “

Lydia (75-79 años): tiene Tablet, pero la usa muy poco, le queda más cómodo usar el teléfono.
“¿Usas la computadora, el celular para entretenimiento?
-Sí, completamente, para buscar información, sacar pasajes, totalmente.
Y cuando hay alguna novedad del ANSES, ¿cómo te enteras? ¿Entras a la página del ANSES?
-Jamás entro, me entero por los diarios.”

Eduardo B (60-69 años): “¿Usas la computadora (¿laptop o de escritorio? ¿Tenés Smartphone? ¿Usas Tablet?

-Sí, tengo celular, uso WhatsApp. A la computadora de escritorio la uso muy poco. Tablet no uso.

¿Usas redes sociales? ¿Facebook? LinkedIn

-Uso, sí, como Eduardo. Uso WhatsApp, Twitter no.

Nancy (60-69 años): “¿Para qué usas el celular, la Tablet o la computadora?

-Mails, WhatsApp, todos los días uso Home Banking en la computadora No uso ninguna red social.”

Mónica (60-69 años): “¿Usas computadora, una Tablet, como entretenimiento, buscar información?

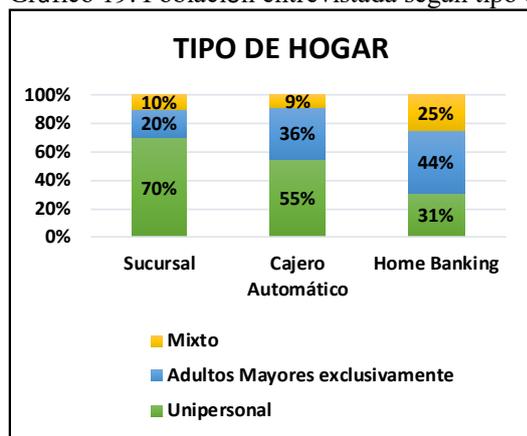
- Sí, yo tengo la computadora. Ahora estoy teniendo problemas de vista y no es lo que más quiero usar. Tampoco tengo tanta habilidad.”

5.4 La vejez en primera persona: algunas conclusiones

A fin estudiar la población entrevistada sobre sus preferencias al momento de cobrar los haberes previsionales, pagar cuentas y el uso de los productos bancarios disponibles, dividimos dicha población en tres grupos: quienes concurren al banco para cobrar sus haberes por ventanilla, quienes usan el cajero automático para extraer los fondos, y aquellos que se manejan con las aplicaciones de home banking provistas por cada institución financiera.

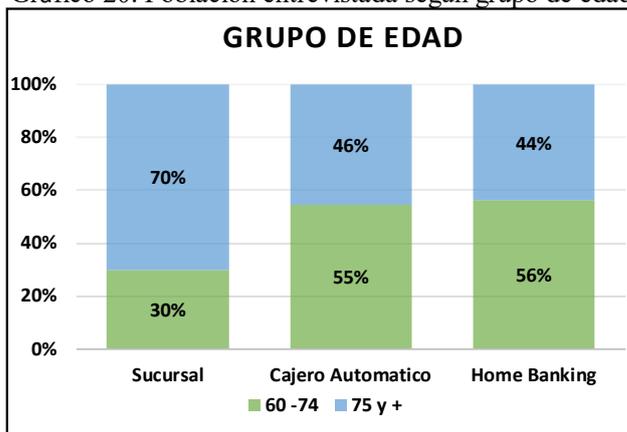
El grupo que cobra la jubilación o pensión concurrendo a la sucursal del banco para recibir los fondos por ventanilla, constituye menos de un tercio (27%) de la población bajo estudio, estando integrado solo por mujeres. Otras dos características de este grupo son: vivir en su mayoría solas y tener una edad relativamente más avanzada, en comparación con quienes usan el cajero automático o home banking, tal como se observa en los gráficos siguientes.

Gráfico 19: Población entrevistada según tipo de hogar



Fuente: Elaboración a partir de los datos muestrales

Gráfico 20: Población entrevistada según grupo de edad



Fuente: Elaboración a partir de los datos muestrales

Salvo unos pocos casos (que tienen edad más avanzada), los entrevistados usan tecnologías de información y comunicación para vincularse con su familia, buscar alguna información en internet, o participar en redes sociales.

A 10 años de implementada la bancarización previsional, este grupo puede ser catalogado como de “rezagados” por el hecho de no usar la tecnología ofrecida por los bancos, desde los cajeros automáticos, tarjeta de débito, el débito en cuenta de facturas, etc. Este rechazo no necesariamente es un acto irracional, sino que existen diferentes motivos por los cuales insisten en concurrir al banco para cobrar por ventanilla.

La existencia de problemas de deterioro físico y cognitivo que acompañan el proceso de envejecimiento es uno de los principales motivos esgrimidos para no usar el cajero automático: en algunos casos no pueden pasar demasiado tiempo de pie haciendo una fila, tienen problemas de motricidad fina que dificulta retirar la tarjeta de débito después de hacer una operación, problemas visuales para elegir una opción del menú de transacciones del cajero automático, u olvido de la clave para poder operar. Una queja frecuente en este grupo (y también entre algunos usuarios del cajero automático) es la ausencia de empleados de los bancos que los ayuden a resolver un problema o les expliquen como operar.

La edad, o el haber trabajado en el sector informal de la economía, influye en la falta de costumbre de tener una cuenta de ahorros. Quienes trabajaron antes que fuera obligatorio cobrar el sueldo por medio de depósito en una caja de ahorro, o cobraron sueldos en efectivo porque el empleador eludía los aportes previsionales, o el ama de casa que recibía el dinero para gastos, recién al jubilarse tuvieron un primer contacto con la tarjeta de débito, y en muchos

casos nadie les explicó cómo operar un cajero automático. No comprender como crear la clave para la tarjeta, el problema que se trabe por introducirla mal en el cajero, o tener que elegir el menú correcto para extraer fondos e imprimir el recibo de haberes, lleva a estas personas a intentar cobrar solo por ventanilla.

Otro factor que influye en la decisión de ir a la sucursal del banco es la seguridad: hay un temor a los robos al salir del cajero automático, especialmente fuera del horario bancario. Al circular con la totalidad de efectivo que retiran del banco para ir a puntos de pago de facturas como Pago Fácil, aumenta los riesgos de seguridad.

Un tercer riesgo que corren es que, si por algún motivo no pueden concurrir al banco en las fechas de cobro, los bancos devuelven los fondos al ANSES, lo que los obliga a realizar un trámite adicional para recibir su ingreso.

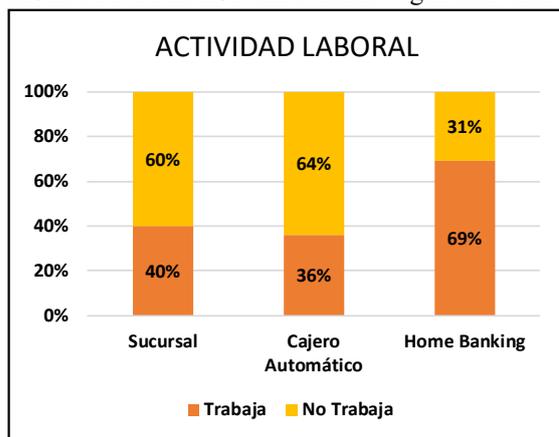
Dentro del grupo, hay algunas personas que, sí utilizan la tarjeta de débito para realizar compras, lo que les permiten obtener la fe de vida y en algún caso la devolución del IVA o recibir un descuento.

Excepto que cuenten con un certificado de discapacidad, el costo de cobrar por ventanilla implica afrontar largas filas, debido al menor número de sucursales y posiciones de caja en los bancos. Algunas entrevistadas indican que tratan de no concurrir en un día de cobro pues la espera puede durar horas y muchas veces no tienen lugar para sentarse. Concurrir al banco para socializar con otros jubilados o pensionados, no es un objetivo: quienes se agolparon en las sucursales de los bancos después del cierre de las entidades al inicio de la cuarentena no eran adultos que podían acceder a sus fondos con la tarjeta de débito, sino personas que no tenían otro modo de cobrar.

Los entrevistados que optan con cobrar sus haberes por medio del cajero automático, conforman un grupo de transición: en el aspecto socio demográfico se observa que la actividad laboral post jubilación se mantiene en un nivel similar (Gráfico 21) así como una paridad de género (Gráfico 22). Respecto a la actividad laboral, el continuar trabajando en ambos grupos obedece principalmente a la necesidad de mantener un nivel de vida aceptable.

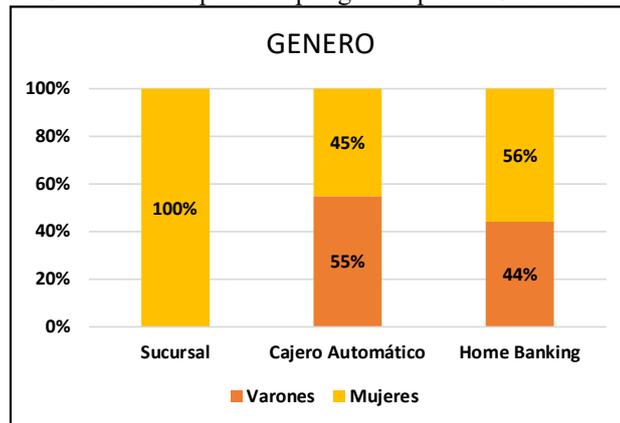
El rango de edad es menor comparado con quienes cobran por ventanilla, y disminuye el número de quienes viven solos (ver los gráficos 19 y 20).

Gráfico 21: Población entrevistada según actividad laboral



Fuente: Elaboración a partir de los datos muestrales

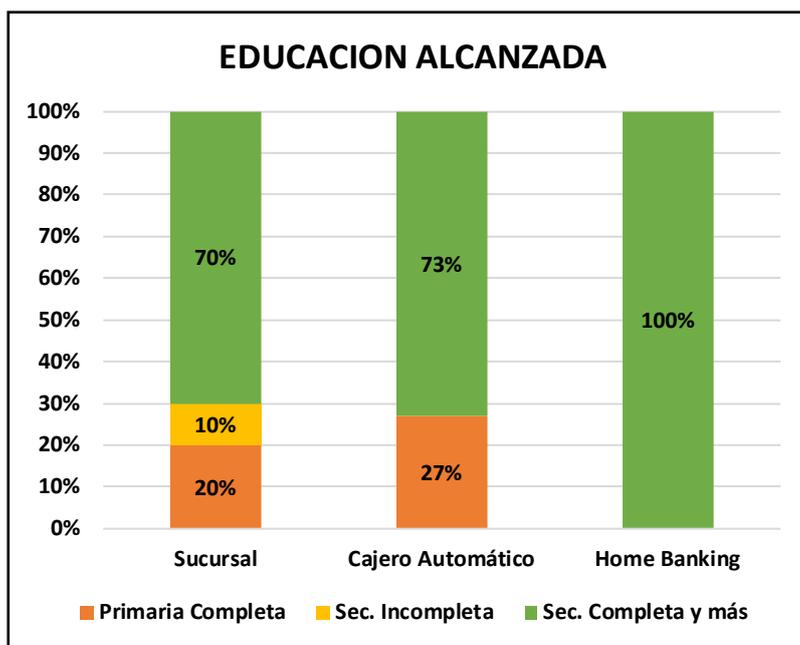
Gráfico 22: Composición por género población entrevistada



Fuente: Elaboración a partir de los datos muestrales

En este grupo se observa también que hay una mejora relativa en el nivel de educación alcanzada (Gráfico 23).

Gráfico 23: Nivel de educación alcanzada



Fuente: Elaboración a partir de los datos muestrales

El uso de la tarjeta de débito no solo les da a estas personas una mayor flexibilidad en términos de definir cuando cobrar sus haberes, sino que también les permite extraer fondos tanto del cajero automático como de una cadena de supermercados. Es la flexibilidad horaria una de las razones que valoran los usuarios, así como una sensación de mayor seguridad respecto a concurrir a la sucursal de un banco (evitar las salideras).

Están quienes se limitan a extraer fondos a medida que los necesitan y luego se dirigen a puntos como Pago Fácil para cancelar facturas de servicios u otras cuentas. Otro grupo, con mayor conocimiento de los menús del cajero, también paga allí las cuentas, sin necesidad de circular con efectivo de un punto a otro.

En este grupo también usan la tarjeta de débito para hacer compras lo mismo que tarjetas de crédito, siendo el nivel socioeconómico de estas personas más alto que quienes concurren a cobrar por ventanilla.

Las quejas más frecuentes de este grupo se refieren a la complejidad de crear y cambiar la clave para usar el cajero automático, uso de la clave telefónica, falta de ayuda cuando se traba la tarjeta en el cajero y parte del dinero que pidieron retirar no lo reciben, etc. No reciben ayuda del personal del banco, sino que son derivados a presentar una queja con Red Link (empresa que maneja los cajeros automáticos para determinados bancos, como BNA) o es el personal de seguridad quien los guía para crear o cambiar una clave o usar por primera vez el cajero. Hay casos que tienen como banco pagador una institución pequeña sin sucursales en ciertas localidades del Gran Buenos Aires y donde el único cajero automático no funciona. En la cuarentena, al no poder trasladarse a CABA para retirar la jubilación necesitan de un familiar que les pague las cuentas.

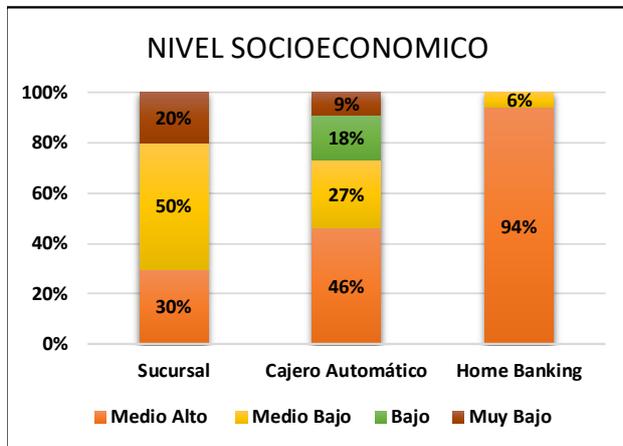
En términos de tecnologías de información y comunicación, algunos entrevistados cuentan con computadora y conexión de internet en su hogar, lo cual les permitiría usar la aplicación de home banking logrando así mayor independencia. Pero, o bien consideran que han alcanzado una edad donde no les interesa incorporar más tecnología a sus vidas, o les resulta complejo su manejo. En términos de difusión de innovaciones, encuadran en la denominada “mayoría tardía” adoptando no todas, pero algunas innovaciones, las suficientes para poder enfrentar situaciones críticas como los inicios de la cuarentena sin quedar privados de sus ingresos.

El grupo conformado por quienes utilizan la aplicación de home banking además del cajero automático muestra rasgos sociodemográficos distintivos como un elevado nivel socioeconómico (Gráfico 24) y haber alcanzado el nivel educativo más alto.

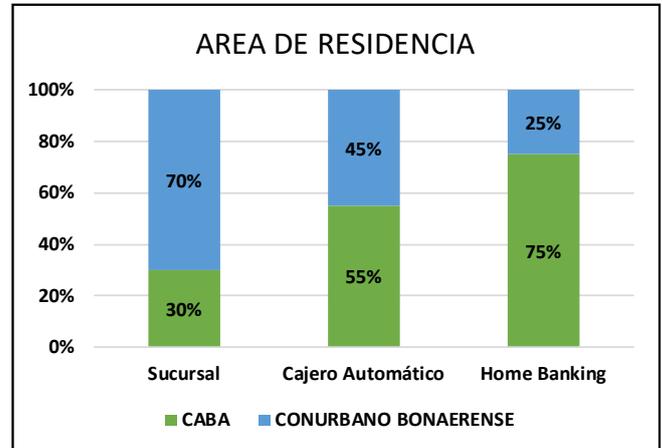
Este grupo reside mayoritariamente en CABA (Gráfico 25) y es el más numeroso en términos de actividad laboral posterior a la jubilación. Aunque concentra personas en un rango

de edad menor que los dos grupos anteriores, interesa el hecho que no todos los que trabajan son los más jóvenes: 27% se encuentra en el rango de 75 a 79 años.

Gráfico 24: Nivel socioeconómico población entrevistada Gráfico 25: Población entrevistada según área de residencia



Fuente: Elaboración a partir de los datos muestrales



Fuente: Elaboración a partir de los datos muestrales

La combinación de NSE y educación les permite manejar una computadora, acceder a una línea segura de internet y tener la capacidad para operar con el banco pagando cuentas, haciendo transferencias y las transacciones que necesitan.

Es destacable la actitud de defensa de sus derechos: varios mencionan que no dudaron en cambiar de banco cuando los servicios recibidos no eran satisfactorios, plantean sus quejas por los inconvenientes que a veces sufren y logran respuestas y soluciones. Este empoderamiento no se observa en los dos grupos anteriores, que solo acepta con resignación el trato que recibe.

Este grupo también encuadra en la categoría de “mayoría tardía” pues no podemos considerarlos innovadores. Por su edad, forman parte del grupo que frente a una innovación esperarán un tiempo antes de invertir tiempo y dinero en ella, y solo cuando comprueban su utilidad es posible que la adopten. El mantenerse laboralmente activos, los ayuda a seguir de cerca los cambios tecnológicos que va introduciendo la industria financiera. La pregunta que surge es cuánto tiempo lograrán mantenerse dentro de esta mayoría tardía, o si al sufrir una declinación de sus habilidades cognitivas o físicas caerán en el grupo de rezagados.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En 2018, según la clasificación seguida por CEPAL, Argentina se encontraba en una etapa de envejecimiento avanzado, caracterizado por tener un grupo de personas con 60 años y más igual al 15,4% de la población total y una tasa de fecundidad de 2,3 hijos por mujer (apenas superior al nivel de reposición de 2,1 hijos), estimando que el país pase a una etapa de envejecimiento muy avanzado hacia 2030-2035. El crecimiento de la población de adultos mayores ocurre como resultado de una mayor esperanza de vida a partir de los 60 y 80 años, lo que a su vez es consecuencia de la mejora en las condiciones sanitarias.

Los aspectos demográficos relevantes del grupo de adultos mayores en Argentina incluyen:

- La población más envejecida, el grupo de 80 años y más, aumenta de manera rápida, pasando de un 2,5% del total poblacional en 2012 a un estimado de 4,6% en 2050. Desde 1980, el índice de apoyo a padres (80+/50-64) aumenta más rápido y supera al de sostén potencial ((15-64/65+), pasando el primero de 8,5% en 1980 a 18,3% en 2015, en tanto el segundo decrece de 7,6% a 6% para el mismo periodo.

- Feminización de la vejez: dado que la esperanza de vida es mayor para las mujeres, en 2015 el índice de feminidad del grupo 60+ era 136 y aumentaba a 209,1 para el grupo 80+.

- Se ha modificado en el tiempo la composición de los hogares habitados por los adultos mayores: en 2018 casi un millón de personas mayores viven solas (19% de este grupo), de los cuales el 58% tiene entre 60 y 74 años y 42% 75 años y más. Por género, son las mujeres el grupo de personas solas más numeroso en cualquier grupo de edad. (22% de las mujeres de 60+ y 32% para el grupo 80+). Los hogares mixtos (adultos mayores y sub-60) representaban 50% de los casos.

- En 2010, alrededor de 66% de los adultos mayores no había terminado el colegio secundario, 7% sin instrucción alguna y solo 26% había completado estudios secundarios o más.

Existen también disparidades regionales. En 2010, CABA era la jurisdicción más envejecida (22% con población con 60 años o más), muy lejos del total país o el Conurbano Bonaerense (14% en ambos casos)

El perfil demográfico de población mayor, combinado con su situación económica, genera situaciones de vulnerabilidad y los expone a sufrir una serie de déficits.

Las vulnerabilidades se relacionan con la capacidad del adulto mayor para realizar las actividades de la vida diaria: alimentarse, higienizarse y movilizarse, y las instrumentales, como el manejo de sus fondos. En la medida que no mantengan un mínimo estado físico y cognitivo, este grupo queda en una situación de dependencia de terceros.

Un 18% de los hogares con adultos mayores presentaba un mayor con alguna dificultad. También es significativo el hecho que 19% de quienes viven solos sufren alguna dificultad. La incidencia de adultos mayores con dificultades en la vida diaria es mayor en el NSE más bajo (22%) y en el grupo de 75 años y más (31,4%).

Otras carencias que afectan a los mayores con dificultades en su vida diaria incluyen déficit informacional (47%) e instrumental (35%).

Siguiendo los Objetivos de Desarrollo Sustentable acordados en la Agenda 2030, hay tres dimensiones básicas mínimas que deben estar al alcance de todos los mayores: seguridad económica; salud y bienestar; y un hábitat digno y seguro. Siguiendo los resultados informados por ODSA (2018) la situación de los mayores en cada dimensión es como sigue para total país:

- Seguridad económica: 37% de los hogares con adultos mayores manifestaban que sus ingresos no cubrían los gastos mensuales básicos (un 91% vivía de ingresos previsionales y un 42% percibía el monto mínimo). Un 10,5% estaba bajo el límite de pobreza, y 3% sufría déficit alimentario.

- Salud y bienestar subjetivo: un 24% que manifestaba déficit de estado de salud percibido, casi 25% déficit de proyectos personales, 23% sufría malestar psicológico, y 12% déficit de acceso a la salud.

- Hábitat y seguridad: Aun cuando el 84% de las personas mayores son dueños de sus viviendas (Oddone, 2018), la calidad también es importante. Un 13% manifestaba déficit de acceso a una vivienda digna y 24% déficit de acceso a servicios básicos. Estos indicadores son notablemente más bajos en CABA (3% y 1%) y en estratos socioeconómicos más elevados (1,4% y 7%). En términos de seguridad, si bien un 20% señaló haber sufrido un delito, 71,5% reportaba un sentimiento de inseguridad y 58% percibía vivir en riesgo. Los indicadores de

seguridad se replican sin mayores variaciones en todas las jurisdicciones, estratos socioeconómicos, niveles educativos, géneros y tipos de hogar.

Habiendo presentado los principales resultados respecto de los aspectos sociodemográficos de los mayores y algunos de sus principales déficits, en el segundo capítulo se aborda la cuestión de la inclusión digital.

Siguiendo la definición de la OECD, el sector de las Tecnologías de información y comunicación (TICs) comprende productos y servicios dedicados a la recolección, transmisión y exhibición de datos de manera electrónica, incluyendo desde las redes como internet, hasta los equipos usados para acceder a la información o servicios, como computadoras, teléfonos celulares, cajeros automáticos y tabletas.

En 2016 el Banco Mundial estimaba que solo un 15% de la población mundial podía pagar el acceso seguro a internet y solo 21% los hogares en el nivel económico más bajo accedían al mundo digital.

En los años '90 la banca en EE. UU adoptó la tecnología digital, ocurriendo un fenómeno de reducción del número de bancos y segmentación de los clientes. Los clientes menos rentables fueron derivados al uso de los cajeros automáticos, reservando la atención personal a los clientes más rentables. Dado que también tomó importancia el peso demográfico de los Baby Boomers (nacidos desde de 1946), la autoridad monetaria (Federal Reserve Board) y otras agencias ocupadas en estudiar a los adultos mayores, investigaron cómo se manejaban en este nuevo escenario. Los resultados indicaban que para quienes tenían 60 años o más, entre 53 y 59% prefería concurrir al banco, solo un 30% del grupo 75+ usaba el cajero automático, entre 54 y 65% usaba home banking y no más de un 5,5% utilizaba el celular para operaciones bancarias. La preocupación por la seguridad y la preferencia por ir en persona eran los motivos principales para no acceder a la banca electrónica. Las conclusiones indicaron que el acceso a internet no es opcional sino necesario para este grupo, existiendo dos barreras: el costo de la conexión segura y el costo del equipo. Se señaló el papel de los principales actores: el gobierno no debería suspender las comunicaciones en papel hasta tanto todos los mayores pudieran acceder a comunicaciones online y se debía ayudarlos a que se adapten a la nueva comunicación. Los diseñadores y vendedores de equipos debían tomar en cuenta los déficits físicos que afectan a los mayores (visuales, auditivos, motrices).

La situación fue similar en otras regiones desarrolladas, y las conclusiones indicaron que educación y situación económica resultan limitantes al uso de las TICs.

En Argentina, tanto el INDEC como ODSA realizaron estudios sobre el uso de TICs por parte de los adultos mayores. La encuesta de INDEC sobre calidad de vida de los adultos mayores (ENCaViAM, 2012), mostró que 64% de los adultos mayores no era capaz de usar el cajero automático sin ayuda (80% en el grupo de 75 años y más), prefiriendo el 42% retirar fondos por ventanilla. El 21% indicó que el uso del cajero automático era complicado y 18% que no tenía la tarjeta de débito.

Las investigaciones más recientes realizadas por ODSA desde 2016, señalan que es menor el acceso a una computadora o internet para quienes viven solos (24% y 22%), en comparación con quienes conviven con otros (43% y 38%).

El informe sobre acceso a servicios bancarios de 2019 señala que la combinación de una población longeva que vive sola determina cierta necesidad de acceso a las TICs para preservar su auto validez e independencia.

Según la encuesta, 41% de los entrevistados accedía a internet, bajando la participación a 27% para el subgrupo de 75+. La brecha digital era significativa según nivel de educación, socioeconómico y jurisdicción. Así, 64% de quienes tienen educación secundaria completa, 62% de los habitantes de CABA y 85% del NSE medio alto accedían a internet, versus 23% que tiene un nivel educativo bajo, 15% del NSE medio alto versus 15% del nivel muy bajo y 38% que habita en el resto del país. El uso más frecuente de internet es para comunicaciones, en tanto solo 18% lo usaba para home banking.

En cuanto al acceso a los fondos, 65% de la población de adultos mayores concurría a la sucursal, casi 47% usaba el cajero automático pero un 54% retiraba fondos por ventanilla, 28% indicó no saber usar home banking. Los indicadores para total país también varían por jurisdicción, nivel educativo y NSE, siendo los resultados más alentadores aquellos que corresponde a personas que habitan en CABA, tienen estudios secundarios completos y pertenecen al NSE medio alto (entre 72% y 84% usa cajero automático). En cuanto a los pagos, solo la mitad de los adultos mayores usa la tarjeta de débito.

La reducción de personal que atiende público no se revertirá, por lo que sería necesario que los adultos mayores, como mínimo, usen el cajero automático. La distribución geográfica

de cajeros automáticos es desigual: CABA concentra el 16% del total de del país, 31% la provincia de Buenos Aires y 53% el resto del país.

Los mayores, por el solo hecho de ser mayores, no pierden sus derechos. Al contrario, les asisten nuevos derechos en consonancia con su nueva condición, tal como se viene reconociendo en todo el mundo. Derechos que incluyen el acceso a todos los bienes y servicios socialmente valorados, entre ellos a la inclusión digital. Especialmente cuando son servicios que pueden mejorar su calidad de vida.

La legislación relativa a derechos del adulto mayor se remonta al siglo XIX con el Welfare State y las leyes de Von Bismark. En el siglo XX, la Declaración Universal de los Derechos del Hombre aprobada en Naciones Unidas (1948) cubre los derechos de los mayores.

La defensa de los derechos de los mayores también fue abordada por organizaciones internacionales de las que Argentina forma parte tales como la OEA, la OIT y CEPAL.

Regionalmente se destaca la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores, aprobada en la OEA en 2015, con carácter vinculante para todos los estados que lo ratifiquen en su derecho interno. Los derechos usualmente cubiertos incluyen acceso a la seguridad social, cuidados de largo plazo, trabajo, no discriminación, acceso a la propiedad y vivienda, derecho a la recreación, libertad personal, autonomía y dignidad en la vejez. Pero también se insta a “promover la educación y formación de la persona mayor en el uso de las nuevas tecnologías de la información y comunicación (TIC) para minimizar la brecha digital, generacional y geográfica e incrementar la integración social y comunitaria”.

En 2019 CEPAL auspició un documento sobre políticas a tomar en seguridad económica, salud y bienestar y cuidados de largo plazo, para asegurar el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 y lograr “que nadie quede atrás”.

Nuestro país fue precursor en el campo de los derechos de los mayores. En Argentina, la Reforma Constitucional de 1949 incluyó el Decálogo de los Derechos de la Ancianidad, que fue después eliminado por la Reforma Constitucional de 1957, quedando solo vigente el tema de seguridad social. La Reforma Constitucional de 1994 reintrodujo nuevas garantías y derechos, como incorporar los tratados internacionales y promover acciones para dar oportunidades a personas vulnerables. En mayo 2017, el Congreso Nacional sancionó por ley

la aprobación de la Convención Interamericana sobre Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores, como ya se mencionó aprobada previamente por la OEA en 2015. El liderazgo argentino en el proceso de formulación y aprobación por el organismo interamericano, el escaso tiempo transcurrido entre una y otra aprobación y cuestión no menor, el cambio de gobierno desde fines de 2015 con una visión distinta respecto de las políticas públicas, hacen resaltar la importancia de la reciente ley 27.360.

En este año, en medio de la pandemia, Davobe (2020) criticó la pretensión de instaurar un paternalismo injustificado intentando implementar un permiso que debían solicitar los mayores de 70 años para poder salir de su hogar por sus necesidades básicas, asumiendo que a esa edad no serían capaces de llegar a entender la realidad y tomar decisiones correctas. También quedó clara la discriminación originada en la exclusión de los adultos mayores de programas de alfabetización digital por razones ajenas a su voluntad.

La inclusión digital de las personas mayores puede ser inscripta en un marco mayor de difusión de innovaciones. Las TICs fueron una innovación importante en la vida de todos, especialmente en las personas de más edad. No solo fueron porque los desarrollos tecnológicos actuales llevan implícitos un proceso permanente de innovación. No se trata solo de acceder a nuevos procesos sino de seguir incluidos en escenarios tecnológicos cada vez más complejos y no siempre amigables.

En esta visita a algunos autores se ha privilegiado a dos pertenecientes a la teoría social clásica, para luego revisar autores más modernos. Luego de analizar las teorías de Tarde y Simmel y las investigaciones los sociólogos rurales Ryan y Gross, fue Rogers quien avanzó en su teoría sobre la difusión de innovaciones, partiendo de la observación de numerosos casos y estudios dentro y fuera de EE.UU.

Nuestro autor consideró que la difusión es un tipo de cambio social, “un proceso por el cual una innovación es comunicada a través de ciertos canales durante un periodo de tiempo entre los miembros de un sistema social”. En cada campaña de difusión, estos cuatro elementos: innovación, tiempo, sistema social e innovación, están presentes.

A su vez, definirá la innovación como una idea, proceso o producto percibido por la sociedad como algo nuevo que responde a una necesidad o problema presente.

Los individuos perciben ciertos atributos en las innovaciones:

- La ventaja relativa (mejora algo existente);
- La compatibilidad (debe ser consistente con sus valores, experiencias y necesidades);
- La complejidad (debe ser relativamente fácil de usar y entender);
- La posibilidad de prueba (el poder experimentar la innovación por un tiempo limitado para entender cómo funciona) y
- La observabilidad (la medida en que los resultados son visibles para los demás).

El proceso de innovación-decisión tiene cinco etapas: conocer una innovación, formarse una opinión sobre ella (persuasión), tomar la decisión de adoptarla o rechazarla, implementar la nueva idea (pone en uso la innovación) y confirmar esta decisión (definir si continuara con el uso).

La información sobre una innovación se transmite a través de canales de comunicación masivos o interpersonales. Los canales masivos (diarios, radio, internet, TV) son rápidos y eficientes para informar la existencia de una innovación. Los canales interpersonales son más efectivos para persuadir al futuro adoptante, pues implican un contacto cara a cara.

El proceso de difusión ocurre dentro del sistema, el cual define los límites donde una innovación se difunde. La estructura del sistema tendrá consecuencias en la difusión: cuenta con normas que pueden ayudar o impedir a difundir una innovación, y también puede decidir adoptar una innovación mediante una decisión autoritaria, donde el individuo no tiene margen para decidir. Las innovaciones autoritarias son comunes en organizaciones gubernamentales, empresas, colegios, etc., y se considera que se difunden más rápido pues no se requiere alcanzar un consenso.

Dentro de un sistema social encontramos a los innovadores, los posibles adoptantes, los líderes de opinión y los agentes de cambio. El innovador concibe la idea, los líderes de opinión ejemplifican y expresan la estructura del sistema, los agentes de cambio buscan influenciar a sus clientes sobre una innovación.

El tercer elemento del proceso de difusión es el tiempo y es la dimensión temporal la que permite clasificar los adoptantes en cinco categorías, cada una con distinto peso dentro de la población: los innovadores (2,5%), los adoptantes tempranos (13,5%), la mayoría temprana (34%), la mayoría tardía (34%) y los rezagados o adoptantes tardíos (16%).

Los innovadores se caracterizan por disponer de medios financieros sustanciales y tener capacidad de absorber conocimientos y lidiar con la incertidumbre.

Los adoptantes tempranos están integrados al sistema social local, y los agentes de cambio los consideran como embajadores al momento de difundir la innovación.

La mayoría temprana (un tercio de la población) es reflexiva, pero adopta las nuevas ideas antes que el promedio del sistema y dan interconectividad a las redes de comunicación.

La mayoría tardía (también un tercio de la población) actúa con cautela pues tienen recursos limitados y adoptan un producto cuando tienen poca incertidumbre respecto a su resultado.

Los rezagados o adoptantes tardíos son los últimos en el sistema social en adoptar una innovación. Son tradicionales, muchos están aislados de las redes sociales, su punto de referencia es el pasado, cuentan con escasos medios económicos, y son fatalistas (creen en el control externo de sus vidas).

Rogers (pág. 284-285) considera un error culpar a los rezagados por adoptar tardíamente una innovación:

“Laggards tend to be suspicious of innovations and of change agents. Resistance to innovations on the part of laggards may be entirely rational from laggards’ viewpoint, as their resources are limited, and they must be certain that a new idea will not fail before they can adopt. Diffusion scholars who use adopter categories in their research do not mean any disrespect by the term “laggard”. But is a mistake to imply that laggards are somehow at fault for being relatively late to adopt. System-blame may more accurately describe the reality of the laggards’ situation.” (Págs. 284-285)

Considera posible que si la innovación no es adoptada por todos se deba a que los agentes de cambio segmentaron mal la audiencia, no tomando en cuenta diferencias en nivel de educación, ingreso, o edad, o hicieron un mal uso de los canales de comunicación. También es posible que el diseño no sea adecuado para los adoptantes tardíos de acuerdo con su condición de vida.

Se debe diferenciar la causa de un problema social de la culpa por la existencia de este: puede que la falla en lograr la completa difusión no se deba al individuo sino a las acciones del promotor de la invención y los agentes de cambio.

Comparando las categorías de adoptantes tempranos y rezagados, Rogers encuentra una relación positiva entre variables como educación, participación social y nivel socioeconómico con la rapidez para adoptar una innovación. En el caso de los adoptantes tardíos la única correlación positiva es la vinculada a variables como el fatalismo y la actitud dogmática.

Considerando las características de cada categoría, es lógico plantear un método de segmentación de audiencia cuando se quiere lanzar con éxito una innovación: utilizar un único mensaje o canal de comunicación puede conducir al fracaso, dependiendo de la clase de innovación que se espera imponer.

Al introducir una innovación, los agentes de cambio esperan que las consecuencias de esta sean deseables, directas y anticipadas, pero no siempre es el caso. Las innovaciones tienen consecuencias sobre la estructura social, está el tema de la equidad y la brecha digital. La difusión de innovaciones usualmente ensancha la brecha socioeconómica entre los adoptantes tempranos y los tardíos que integran el sistema. Si la estructura social de un sistema es muy desigual, la innovación (especialmente si es de costo elevado) puede agrandar la desigualdad ensanchando la brecha socioeconómica.

Rogers atribuyó la existencia de la brecha digital al costo de acceso y al problema del aprendizaje requerido para usar el internet, lo que llamó la “brecha de aprendizaje”. Era optimista en términos de posibilidades de cerrar la brecha digital, ayudando a quienes tienen menos recursos a través de líneas libres de costo, equipos más baratos y creación de páginas web para personas con bajo nivel de educación.

En términos de los adultos mayores y su relación con la banca digital en Argentina, el instruir el cobro de haberes previsionales por medio del sistema bancario fue una decisión autoritaria gubernamental, no así el uso de la tarjeta de débito y cajero automático, que técnicamente, continúa siendo una opción individual, pues cada individuo por ley tiene derecho a extraer fondos de su cuenta de ahorro previsional del modo que le resulte mejor. Decimos “técnicamente” porque debido a razones económicas, las entidades financieras consolidaron y redujeron la atención personal al público, presionando a los clientes al uso de cajeros automáticos, independientemente de su edad. De este modo, la inserción de los adultos mayores en la banca electrónica no es totalmente el resultado de un consenso colectivo o decisión individual. También, para cierta audiencia de adoptantes la complejidad en los menús de los cajeros automáticos o la necesidad de contar con acceso a internet es una barrera a su adopción.

Los adultos mayores comparten varias de las características descritas en los casos de los adoptantes tardíos o rezagados: son tradicionalistas, se mueven dentro de círculos locales, no hacen demasiado uso de redes sociales, tienen acceso limitado a información de tipo tecnológico y confían en sus propias experiencias pasadas. El nivel educativo promedio del grupo es inferior al de generaciones posteriores, y sus recursos económicos son limitados. Desconfían de las instituciones financieras, en la creencia que solo buscan su propio beneficio; aunque conocen la existencia de las tarjetas de débito, en algunos casos no tienen curiosidad en probarlas, o dejaron de usarlas debido a problemas de uso o complejidad del producto. Los agentes de cambio del sector financiero no los contactan de manera personal pues no ven posibilidad de venderles productos adicionales. El canal de información usado por el Estado y las entidades financieras ha sido de tipo masivo, especialmente dando información en páginas web, aun cuando una mayoría de los adultos mayores no accede al internet, porque no posee computadora, no tienen acceso a la red o no sabe usar el contenido.

No se han usado de manera intensiva canales interpersonales que ayuden a disipar dudas sobre el uso de los productos bancarios. Pasados nueve años de la bancarización obligatoria, podríamos aventurar que no se realizó una segmentación de audiencia, separando aquellas personas que ya tenían entrenamiento financiero, de los nuevos clientes del sistema, especialmente en lo referido al uso de la tarjeta de débito. Un canal más interpersonal que masivo tendría mayor efectividad, si lo que busca tanto el Estado como los bancos, es que el jubilado/pensionado, reduzca el uso de efectivo y se maneje con tarjetas de débito.

El trabajo de campo emprendido para esta tesis y que se presenta en el capítulo 5 buscó dar voz a las personas mayores en sus experiencias con los servicios bancarios. A fin de estudiar las respuestas de quienes conformaron la muestra de 37 entrevistados, se dividió al grupo en tres segmentos, según el modo de operar con los bancos: quienes prefieren concurrir a la sucursal y operar con el cajero en ventanilla, aquellos que usan el cajero automático y la tarjeta de débito, y quienes se manejan con home banking. Se buscó conocer la motivación de cada entrevistado al elegir un modo específico de operación.

Si bien los resultados de la muestra con la que trabajamos no pueden tomarse como representativos de nuestra población de adultos mayores, resulta interesante contrastar la información con algunas características de los adoptantes de innovaciones definidos por Rogers.

Quienes cobran la jubilación/pensión por ventanilla, (27% del total de la muestra), son personas que, en su mayoría, viven solas, y su contacto con la tecnología se limita básicamente al uso de mails o smartphones para mantener contacto con la familia.

La rutina de cobro en ventanilla los coloca en una situación vulnerable, no solo en medio de una pandemia, sino que pone en riesgo su acceso a los haberes que necesitan para comprar medicamentos y alimentos, si por algún motivo no pueden salir de su casa y no tienen un tercero que los asista.

Transcurridos 10 años de la bancarización previsional, este grupo puede ser catalogado como de “rezagados” por su rechazo al uso de cajeros automáticos, tarjeta de débito, etc. El rechazo no es necesariamente un acto irracional, sino que, además del problema económico, hay otros motivos por los cuales insisten en concurrir al banco para cobrar por ventanilla. Quienes trabajaron en el sector informal seguramente no usaron antes una cuenta en un banco.

La existencia de problemas de deterioro físico y cognitivo que acompañan el envejecimiento es uno de los principales motivos esgrimidos para no usar el cajero automático: porque no pueden pasar demasiado tiempo de pie en una fila, debido a problemas de motricidad fina que dificultan retirar la tarjeta de débito del cajero automático, problemas visuales para elegir una opción del menú del cajero, u olvido recurrente de la clave para operar.

Otro factor que influye en la decisión de ir a la sucursal del banco es la seguridad: hay un temor a los robos al salir del cajero automático, especialmente fuera del horario bancario. Al circular con la totalidad de efectivo que retiran del banco para ir a puntos de pago de facturas como Pago Fácil, aumenta los riesgos de seguridad.

Una queja frecuente en este grupo (también entre muchos de los que usan el cajero automático) es la ausencia de personal que les expliquen como operar o ayuden a resolver un problema.

El costo de cobrar por ventanilla implica afrontar largas filas, debido al menor número de sucursales y posiciones de caja en los bancos. Algunas entrevistadas indican que tratan de no concurrir en un día de cobro pues la espera puede durar horas y muchas veces no tienen lugar para sentarse. Concurrir al banco para socializar con otros jubilados o pensionados no es un objetivo: quienes se agolparon en las sucursales de los bancos después del cierre de las

entidades al inicio de la cuarentena no eran adultos que podían acceder a sus fondos con la tarjeta de débito, sino personas que no tenían otro modo de cobrar.

Cerca de un tercio de los entrevistados cobran sus haberes accediendo al cajero automático con tarjeta de débito.

Cobrar los haberes previsionales usando la tarjeta de débito y cajero automático, les otorga un cierto grado de independencia y autonomía, tanto respecto del lugar de cobro como del momento para hacerlo. Si tienen una laptop o Tablet también pueden hacer compras online pagando con la tarjeta de débito sin salir de su casa.

Los entrevistados que optan por cobrar sus haberes por medio del cajero automático, conforman un grupo de transición. Respecto a la actividad laboral, el continuar trabajando también obedece principalmente a la necesidad de mantener un nivel de vida aceptable.

Las quejas más frecuentes de este grupo se refieren a la complejidad de crear y cambiar la clave para usar el cajero automático, uso de la clave telefónica, falta de ayuda cuando se traba la tarjeta en el cajero y parte del dinero que pidieron retirar no lo reciben, etc. No reciben ayuda del personal del banco y a veces es el personal de seguridad quien los guía para crear o cambiar una clave o usar por primera vez el cajero. Hay casos que tienen como banco pagador una institución pequeña sin sucursales en ciertas localidades del Gran Buenos Aires y donde el único cajero automático no funciona. En la cuarentena, al no poder trasladarse a CABA para retirar la jubilación necesitan de un familiar que les pague las cuentas.

En términos de tecnologías de información y comunicación, algunos entrevistados cuentan con computadora y conexión de internet en su hogar, lo cual les permitiría usar la aplicación de home banking logrando así mayor independencia. Pero, o bien consideran que han alcanzado una edad donde no les interesa incorporar más tecnología a sus vidas, o les resulta complejo su manejo. En términos de difusión de innovaciones, encuadran en la denominada “mayoría tardía” adoptando no todas, pero algunas innovaciones, las suficientes para poder enfrentar situaciones críticas como los inicios de la cuarentena sin quedar privados de sus ingresos.

Quienes manejan las aplicaciones de home banking (43% del grupo entrevistado) tienen alto nivel educativo, NSE medio alto y más de la mitad no cumplió aun los 70 años. Un tercio vive solo y el 75% habita en CABA.

Respecto al uso de TICs, no solo se manejan con internet, mails y home banking, sino que es el único grupo donde encontramos entrevistados que pertenecen a redes profesionales donde mantienen un perfil actualizado; también algunos se vinculan con redes como Facebook para mantener contacto con amigos y familia.

Las personas que conforman esta categoría utilizan todos los productos que les ofrece el sistema financiero, con lo que operan con mayor seguridad, sin necesidad de abandonar su hogar. También varios de sus integrantes se caracterizan por su capacidad de exigir lo que consideran les corresponde por derecho, en términos de servicio.

La combinación de mejor NSE y educación les permite manejar una computadora, acceder a una línea segura de internet y tener la capacidad para operar con el banco pagando cuentas, haciendo transferencias y las transacciones que necesitan.

En caso de tener un problema de salud o circunstancias que no les permitan dejar su hogar, pueden mantener su autonomía e independencia efectuando los pagos y compras a través de la aplicación de home banking. Este hecho reduce de manera notable su vulnerabilidad.

Es destacable la actitud de defensa de sus derechos: varios mencionan que no dudaron en cambiar de banco cuando los servicios recibidos no eran satisfactorios, plantean sus quejas por los inconvenientes que a veces sufren y logran respuestas y soluciones. Este empoderamiento no se observa en los dos grupos anteriores, que solo acepta con resignación el trato que recibe.

Este grupo también encuadra en la categoría de “mayoría tardía” pues no podemos considerarlos innovadores o mayoría temprana, dado que se toman un tiempo antes de adoptar una innovación. Por su edad, esperarán un tiempo antes de invertir tiempo y dinero en ella, y solo cuando comprueban su utilidad es posible que la adopten. El mantenerse laboralmente activos, los ayuda a seguir de cerca los cambios tecnológicos que va introduciendo la industria financiera. La pregunta que surge es cuánto tiempo lograrán mantenerse dentro de esta mayoría tardía, o si al sufrir una declinación de sus habilidades cognitivas o físicas caerán en el grupo de rezagados.

Antes de llegar a 2020 con los problemas derivados de la pandemia y la necesidad de proteger a los adultos mayores, estudios desarrollados en Argentina y el resto del mundo advertían sobre la necesidad de cerrar la denominada brecha digital.

En 2001, E. Rogers tenía una visión optimista acerca del problema de la brecha digital existente (en EE.UU y otras regiones del mundo) y “separaba los individuos de bajo y alto poder adquisitivo, locaciones urbanas versus rurales, adultos mayores versus jóvenes”. El uso de internet era similar al caso de los adoptantes tempranos de innovaciones, donde los recursos disponibles eran la barrera de acceso, debido al costo del equipo y la conexión de banda ancha. Esta desigualdad de acceso debería desaparecer con el tiempo a medida que se facilitara el acceso público por medio de telecentros, y lugares aptos para quienes no pueden pagar el costo de un equipo y la conexión necesaria. Pero también advertía que se mantendría una brecha educativa, debido a la cual muchos individuos carecen de los conocimientos para usar una computadora y navegar por internet y una brecha de contenidos, debido a que quienes tienen menor instrucción pueden no comprender el contenido de las páginas de internet. Creía que era posible abrir sitios de internet aptos para quienes tienen menor nivel de educación formal, y usar un lenguaje apto para que los adoptantes tardíos puedan comprenderlos. (Rogers, pág. 468-470).

Laukkanen, T., Sinkkonen, S. et al. (2007) tuvieron una visión diferente, enfocándose ya en el producto de banca digital, indicando que se requería un trabajo previo en los bancos para atraer al grupo de adultos mayores. La solución propuesta para atraer al consumidor mayor pasaba por un uso efectivo de comunicación personal más que una modificación del producto:

“El envejecimiento se explica a través de cambios biofísicos y psicosociales. En tanto que los cambios biofísicos se relacionan con el aspecto funcional del individuo, como el modo y rapidez de procesar la información, y los cambios físicos en la capacidad visual, cambios de actitudes, necesidades, y posición social, la innovación requiere que el consumidor cambie sus hábitos actuales y lo fuerza a adquirir unos nuevos. Esto genera la resistencia al cambio y es natural en el individuo. Cuanto mayor sea el cambio más fuerte será la resistencia. Los adultos mayores en los estudios consideraron que la nueva tecnología era más complicada que útil. Ello significa que se requiere un gran esfuerzo cognitivo para adoptar el cambio propuesto (banca online) y por ende generaba mayor resistencia”

Al estudiar el comportamiento frente a la nueva banca de los mayores de 80 años en el Reino Unido, Vines, Blythe, Dunphy y Monk (2011) sostenían que el problema de la brecha digital iba más allá de la división actual entre los nativos e inmigrantes digitales. En la conclusión consideraban que la brecha nunca se cerraría debido a la velocidad del progreso

tecnológico, que a partir de cierta edad supera los conocimientos ya adquiridos por las distintas generaciones:

“A veces se afirma que las necesidades de la actual generación de 'ochentosos' no deberían preocupar a los tecnólogos o los encargados de la formulación de políticas. Después de todo, ellos estarán muertos en las próximas dos décadas y el próximo grupo de 'ochentosos' se sentirá cómodo con las tecnologías digitales. Pero la velocidad de desarrollo tecnológico hace que esto sea improbable. Mientras que los 'ochentosos' del 2031 pueden sentirse cómodos con PINs y chips, para ese momento la seguridad bancaria puede implicar el uso de una nanotecnología que requerirá que los usuarios deban pasar pruebas complejas o desconcertantes. Estamos frente a un viejo tema; los adelantos para los grupos minoritarios son frecuentemente también adelantos para la mayoría. No hay que ser muy viejo para que no le guste la banca telefónica y las contraseñas del online banking, o para que sea difícil mantener bajo control las cuentas. Las necesidades de unos pocos son también a veces las necesidades de la mayoría”

En medio de la pandemia de COVID 19, Naciones Unidas publicó el trabajo de J. van Dijk (2020) sobre las posibilidades de cerrar la brecha digital, apuntando a lograr un mayor bienestar general en medio de la situación de aislamiento. Las principales conclusiones del trabajo incluyen:

- La desigualdad digital refuerza la desigualdad social existente.
- La brecha digital no puede ser completamente cerrada. Aun cuando en todo el mundo fuera posible acceder a medios digitales como internet, persistirán otras desigualdades en materia de capacidades digitales, y más aún, tenderán a aumentar.
- Recientemente, la brecha digital era considerada desde el punto de vista del acceso físico. Con mejores herramientas digitales, las oportunidades y beneficios del uso de internet crean una actitud positiva y conciencia de sus ventajas.
- Las políticas destinadas a resolver la brecha digital deben ser multidimensionales: tecnológicas, económicas, educacionales, sociales y persuasivas (creando conciencia).
- Estas políticas para cerrar la brecha digital deben reducir la desigualdad social y digital simultáneamente.
- La pandemia de Covid-19 refuerza la existencia de desigualdades sociales y digitales. Pero es posible, basados en información confiable y comunicación a través de internet, mitigar la desigualdad y el virus a la vez.

La brecha digital es un fenómeno dinámico: hay muchas brechas que cambian de manera permanente. Acceder a una computadora y a internet es un proceso que comienza con una motivación y actitud positiva para usar ese medio. Luego se requiere la adquisición de la conexión y equipo. El paso siguiente es aprender las herramientas digitales. En este punto la persona puede usar todas las aplicaciones disponibles y esperan obtener un beneficio de ello.

Las personas pueden tener más o menos recursos para apropiarse de la tecnología. La edad, género, raza, trabajo, educación y región donde habitan son factores que explican la desigualdad vigente. Cada una de las categorías mencionadas tiene asociada diferentes recursos económicos, sociales y capital cultural. Para estar del lado correcto de la brecha se debe ser joven, con buena educación y trabajo, vivir en una ciudad y un país desarrollado. El lado malo de la brecha está ocupado por quienes son viejos, con poca educación y recursos económicos, y habitan en zonas rurales

Hasta 2010, la brecha digital entre estas categorías se amplió. Actualmente algunas brechas se redujeron, pero las relacionadas con las herramientas digitales, el uso y los resultados que se obtienen del internet aún se ensanchan. El desarrollo tecnológico no se detiene. La próxima fase se relaciona con la alfabetización en herramientas digitales. Quienes tienen más educación y nivel social, usan aplicaciones que les permiten mejorar sus carreras, obtener información y educación. Las personas en niveles más bajos solo usan aplicaciones para conversación, entretenimiento o compras. El primer grupo obtiene más beneficios del internet que el segundo.

Considerando todas las brechas existentes, la primera conclusión es que la brecha digital nunca se podrá cerrar del todo. Cuanto más avanza la tecnología, más herramientas digitales se requieren y están en manos de grupos de personas con educación, edad y trabajos adecuados.

La principal conclusión es que no se puede reducir la desigualdad digital sin reducir la desigualdad social y económica.

Las estrategias que se plantean incluyen:

- Mejorar la movilidad social, esto es mejores trabajos permanentes
- Aumentar el número de programas sociales de mediano plazo para grupos desprotegidos
- Proveer tecnología digital más barata
- Diseñar tecnología más fácil de usar
- Fijar reglas o normas que regulen los beneficios del uso de medios digitales.

Hernando, A. y Phillippi, A (2013) consideran que la brecha digital además de estar relacionada con diferencias socioeconómicas también lo está, y mucho, con la edad, especialmente en grupos de edad más alejados de las generaciones digitales como son las personas mayores de 60 años. Se trata de formar a los adultos mayores en el manejo de las herramientas para la vida diaria, como pedir una cita médica, realizar gestiones bancarias, localizar a un antiguo familiar o llamar a un amigo. La “alfabetización mediática” para este colectivo no se produce, al contrario que en otras edades, por “inmersión tecnológica”, sino que se hacen precisas políticas activas de desarrollo de habilidades mediáticas. Es preciso superar la resistencia al cambio, algo propio de los seres humanos que parece acentuarse con el transcurso de la edad.

El acceso a la innovación y a las TIC es fundamental para evitar el distanciamiento generacional y el hecho de que los adultos mayores se sientan desubicados en el mundo actual. Las acciones por realizar para aumentar las habilidades mediáticas de los adultos mayores deben seguir una metodología de tipo experiencial. También se hace preciso asegurar la alfabetización mediática en el sistema de educación permanente. Todos los ciudadanos -niños, jóvenes, adultos y ancianos- tienen necesidad de formación en el área de la alfabetización mediática con el fin de poder participar, de una manera adecuada, en la sociedad de la información.

En Argentina, contamos con la opinión autorizada de R. Iacub (2015) quien considera que para algunos adultos mayores la tecnología en vez de facilitarles la vida puede transformarse en un elemento más de exclusión, dejándolos fuera del presente y enviándolos al pasado.

Sin embargo, considera que el problema en acceder al mundo digital no está centrado en las capacidades de las personas para incorporar la tecnología sino en la incorporación tardía de las mismas. Toda vez que el adulto esté motivado y venza el temor inicial a acercarse a la computadora, podrá adquirir seguridad en sí mismo y no solo incorporar una herramienta más sino estar integrado al mundo actual.

También Iacub considera que la motivación va acompañada del apoyo de instituciones gubernamentales y universitarias, que brinden la educación y, de ser necesario los elementos para acceder a la tecnología.

En noviembre 2020, Simondet Fuego, analizó los diversos impactos de la pandemia en Argentina, entre ellos el caso de los adultos mayores. Así se señala que quedaron en una situación de vulnerabilidad:

"El acceso a los dispositivos, la buena conectividad, más las habilidades, son necesarios para todo lo que hacemos, por este modo 'todo desde casa'. Desde la socialización, hacer las compras, pagar las cuentas, cobrar la jubilación. Los adultos mayores tenían mucha desconfianza, preferían ir y tomarse un taxi a la salida del banco. Le tenían menos miedo a eso que a hacerlo a través de la computadora, y hoy lo tienen que hacer.

Es un escenario en el que la tendencia a la exclusión aumenta, porque se van a necesitar habilidades tecnológicas, con una sobrevaloración de los Millennials y subestimación de adultos mayores”.

También señala que

“la digitalización como tendencia creciente y duradera llegó para quedarse y sería muy pertinente poner el foco en los adultos mayores, porque es un segmento grande de la población que no puede quedarse sin ingresos u oportunidades”.

Algunas recomendaciones

En el uso de la banca electrónica por parte de los adultos mayores, existen tres actores: los adultos mayores, las entidades financieras y las agencias estatales (lo que incluye tanto al gobierno central como el ANSES, Banco Central, y otros entes relacionados con el problema); y cada uno de ellos debe hacer su parte para superar el problema de la brecha digital.

Siguiendo el criterio de segmentación de la población en riesgo, agruparemos las recomendaciones orientadas a ayudar a quienes aún cobran sus haberes por ventanilla de la sucursal bancaria, quienes acceden al cajero automático y aquellos que ya usan home banking.

Siempre es posible que algunos de quienes se encuentran en los dos primeros grupos, reconsideren su posición y decidan intentar, con ayuda, a pasar a una operación que les implique menos riesgos. Respecto al tercer grupo, si bien hoy ya está usando home banking, lo que importa es ayudarles a preservar su autonomía a medida que avanzan en el proceso de envejecimiento y ocurre la necesaria declinación de facultades de cada persona.

a) Para quienes cobran los haberes por ventanilla.

Los adultos mayores de Argentina no son los únicos que enfrentan problemas al momento de operar con bancos: la agencia AGE UK (2016) da cuenta de la consolidación bancaria y consiguiente eliminación de sucursales ocurrida en el Reino Unido. Al igual que en

Argentina, el perfil de los adultos mayores británicos exhibe, con el paso de los años, deficiencias físicas, motrices y cognitivas; una proporción considerable de mayores del Reino Unido en 2020 no accede a internet (40% de aquellos sin acceso tienen 75 años o más) y entre las barreras que explican esta situación se incluye el pertenecer a un NSE bajo (costos de acceso muy alto comparado con los ingresos) o encontrar el uso de internet demasiado complicado (Ofcom, 2020). También muchos adultos mayores temen usar los cajeros automáticos ubicados fuera de una sucursal bancaria por motivos de seguridad, deben recorrer largas distancias para cobrar por ventanilla por el cierre de sucursales, etc.

Age UK realizó una investigación para determinar cuál sería un modelo de banca amigable para los adultos mayores, considerando su inclusión financiera y los problemas que estos plantearon, incluyendo el deseo de continuar concurriendo a una sucursal bancaria porque “les gusta hablar con una persona y no con un cajero automático”. Así se llegó a definir como banco amigable para el adulto mayor aquellos que ofrecen “servicios bancarios, productos e instalaciones accesibles y fáciles de usar para los adultos mayores y quienes los cuidan” (Age UK, 2016).

Entre las alternativas analizadas para manejar el problema de la desaparición física de sucursales, Age UK presentó la posibilidad que el adulto retire los fondos a través de las oficinas de correo, así como la celebración de acuerdos entre bancos para ofrecer el uso de sucursales compartidas en aquellas localidades donde se cerraron sucursales (sería equivalente al uso de redes de cajeros automáticos como Red Link o Banelco que sirven a un número de bancos asociados).

En Argentina está previsto que el adulto mayor pueda cobrar sus haberes tanto en una sucursal bancaria como en una sucursal del Correo Argentino, tal como lo informa ANSES en su página web:

“Todas las personas que cobren una asignación, jubilación o pensión de ANSES. Podés elegir cobrar en bancos habilitados por ANSES o en una sucursal del Correo Argentino.”

En la página del Correo se aclara que todos los beneficiarios deberán presentarse para dar fe de supervivencia cada 45 días:

“Control de Supervivencia / Fe de Vida:

Todos los jubilados y pensionados deberán dar fe de vida periódicamente ante la entidad pagadora en la que cobran sus haberes. Este trámite es obligatorio y debe realizarse cada 45 días. En ningún caso se retirará el beneficiario o apoderado sin haberse resuelto el cobro de la prestación. El mismo debe ser realizado personalmente, por el titular o el apoderado del beneficiario. Reviste la forma de una declaración jurada.”

Esta posibilidad puede ser útil para quienes prefieren seguir cobrando por ventanilla y se les asignó un banco pagador con pocas sucursales o que carece de ellas en la localidad donde vive. El Correo Argentino tiene agencias en todo el país, lo cual es un aliciente para quienes habitan en localidades pequeñas.

En lo que hace a los acuerdos entre bancos para ofrecer una sucursal tipo “multimarca”, puede ser más complejo de implementar, pero de hacerse, una posibilidad sería que el rol lo asuma el Banco de la Nación Argentina, en virtud de su presencia en el territorio nacional y por el hecho que concentra el 25% de los pagos previsionales (Meaños, mayo 2020).

Dentro del grupo de quienes cobran por ventanilla, existen beneficiarios a quienes nunca se les explicó como operar un cajero automático y por ello dejaron de usar la tarjeta de débito. Frente a los problemas sufridos en los primeros días de la cuarentena, es posible que algunos ahora estén dispuestos a aprender usar los cajeros automáticos y aprecien las ventajas de tener una tarjeta de débito, que les permita acceder a sus fondos a través también de las cadenas de supermercados y farmacias.

Aquí el rol de las entidades financieras es importante, y para su propio beneficio, pues descongestionarían las sucursales. El primer paso es identificar los clientes previsionales que no usan la tarjeta de débito a fin de enviarles una nueva tarjeta que reemplace la que está en desuso. El segundo paso es señalar estas cuentas de ahorro previsional de modo de simplificar el uso de claves o PIN (por ejemplo, evitar que el adulto mayor tenga que llamar a un teléfono especial para crear una clave y deba ingresar numerosa información) y, según la entidad, reducir la cantidad de veces que el adulto debe cambiar la clave de acceso al cajero automático. Claramente hay una tensión entre seguridad informática y el bienestar de los mayores, que merece una atención más especial. Se ha avanzado poco en este campo en los últimos años. Al enviar la nueva tarjeta de débito debería adjuntarse un instructivo sencillo y claro sobre cómo crear la clave para la tarjeta, así como las operaciones básicas del cajero (extracción de fondos, cambio de clave, emisión del recibo de haberes). El tipo de instructivo que se utilizó en 2004 para la prueba piloto de Banco Nación resultó exitoso en su momento y podría ser revisado y

actualizado. También se podría incluir la lista de lugares donde se puede retirar fondos con la tarjeta de débito para retirar también efectivo y a la vez cumplimentar la fe de vida.

Para quienes tienen dificultades visuales y les resulta difícil comprender como introducir del modo correcto la tarjeta de débito, tanto el Royal Bank of Scotland (RBS) como NatWest, desde la época de la investigación realizada por Age UK emitían tarjetas de débito y crédito que tienen una muesca del lado derecho de la misma, permitiendo al usuario introducirla de modo correcto en el cajero automático; también reubicaron los números de teléfono del banco en un formato de letra grande y legible en una área del reverso de la tarjeta que no esté obstruida por las saliencias de los números impresos en el frente. No son cambios que requieren un desarrollo tecnológico excepcional, pero merecieron un premio de calidad en Reino Unido por la ayuda que implican para personas con poca visión.

Por último, con respecto a las normas que rigen la extracción de fondos por ventanilla, sería importante que el Banco Central refuerce su rol relativo a la supervisión bancaria: la circular que reglamenta el uso de la cuenta ahorro previsional contempla la posibilidad que el beneficiario retire los fondos por ventanilla o cajero automático, sin límites o condicionamientos en cuanto al monto a retirar o las veces que puede incurrir durante el mes. Esta norma ha sido ignorada de manera notoria por muchas entidades bancarias que, por ejemplo, fijaban montos de extracción mínimos para hacerlo por ventanilla, que muchas superan el importe de una jubilación mínima. La adhesión a pagar beneficios previsionales nunca fue obligatoria sino voluntaria, con lo cual corresponde a las entidades que firmaron el acuerdo con ANSES cumplir con la norma que permanecen sin cambios. El Banco Central cuenta con inspectores que visitan las entidades financieras, lo cual no requiere personal adicional sino solo la inclusión de este ítem en la lista de temas a revisar por parte del regulador.

En el grupo que cobra por ventanilla, hay adultos mayores que se manejan con su teléfono celular para comunicarse por mail, o vía aplicaciones sociales. No debe descartarse la posibilidad de instruirlos en el uso de una aplicación de home banking, de modo de aumentar su autonomía, al igual que quienes solo usan actualmente el cajero automático.

b) Para los adultos que ya usan el cajero automático

En este caso el paso siguiente es ayudarlos a adquirir una mayor autonomía a través del uso de las aplicaciones de home banking y también facilitarles algunos de los procesos asociados al uso del cajero automático. En este aspecto ya algunos bancos introdujeron en los cajeros automáticos la alternativa de oír en vez de leer las alternativas del menú de opciones, y

otros el uso de datos biométricos como la huella. El señalar estas cuentas y simplificar el cambio de claves o PIN también se recomienda, como se indicó para el grupo anterior.

En el caso de quienes no cuentan con una computadora, laptop o Tablet, el ENACOM y ANSES anunciaron en 2020 un proyecto de entrega de tablets dirigido, entre otros, a quienes reciben:

- Asignación Universal por Hijo (AUH)
- Asignación Universal por Embarazo
- Pensiones no contributivas con ingresos mensuales brutos no superiores a dos veces el salario mínimo vital y móvil
- Jubilados, pensionados y trabajadores en relación de dependencia con una remuneración bruta menor o igual a dos salarios mínimos vitales y móviles

En sus considerandos, la resolución firmada por el titular del ENACOM, Claudio Ambrosini, señalaba que, en el marco del aislamiento social, preventivo y obligatorio por la pandemia de coronavirus, las tecnologías de la Información y las telecomunicaciones "constituyen medios instrumentales para el ejercicio de derechos fundamentales (tales como a la salud, a la alimentación y a la educación entre otros), especialmente para las poblaciones más vulnerables ante posibles contagios como son los adultos mayores". (AS Argentina, 2020).

Existe siempre una alternativa como pedir a empresas que cambian sus equipos por nuevos, la entrega de los usados en buen estado, para hacerlos llegar a quienes perciben un haber mínimo y no tienen posibilidad de acceder a la compra.

El punto siguiente por resolver es la conectividad segura a internet. Una solución es habilitar en áreas comunes para jubilados y pensionados, como agencias de PAMI, ANSES o entidades vinculadas, un espacio para que puedan conectarse de manera segura con su home banking, dado que no hay aun internet gratuito en todo el territorio del país.

Queda como tema final el programa de educación en el uso de las aplicaciones y la Tablet o computadora, que puede ser cubierto en los mismos lugares físicos con personal de organizaciones sin fines de lucro que trabajan en temas de adultos mayores. También las entidades bancarias pueden hacer su aporte en el proceso educativo, toda vez que sirve para reducir la necesidad de atención personal en las sucursales.

c) Para adultos mayores que utilizan las aplicaciones de home banking

Considerando la rapidez con que evoluciona la tecnología, es necesario un programa permanente de educación para el adulto mayor de modo que, aun cuando ya no trabaje o tenga actividades específicas, pueda mantener su autonomía y evitar el deterioro cognitivo que ocurre con el paso de los años. Tal como remarcan Amadasi y Cicciari (2019) al analizar el aprendizaje en general de los adultos mayores, la OMS apoya el aprendizaje continuo:

“al continuar aprendiendo, las personas mayores pueden adquirir conocimientos y capacidades para controlar su salud, mantenerse al día respecto de los avances en materia de información y tecnología, participar (por ejemplo, mediante el trabajo o el voluntariado), adaptarse al envejecimiento (por ejemplo, a la jubilación, a la viudez o a cuidar de otra persona), mantener su identidad y conservar el interés en la vida”.

En Argentina existen diversos programas como el Laboratorio de Ideas Cooperativas con su programa #DesdeCasa y EDAD (Educación Digital para la Adulter Diversa) que tienen programas orientados misión de contribuir a la inclusión socio-digital de las personas adultas mayores, para que puedan hacer uso con sentido y apropiación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación y alcanzar autonomía. Los talleres tanto presenciales como virtuales toman forma de "Laboratorio Viviente", dan origen al proyecto de investigación-acción de UFLO Universidad LabEU.

Son varias las universidades nacionales (Buenos Aires, La Plata, y demás del país) que también tienen una oferta de cursos para mantener activos a quienes ya manejan la tecnología y no quieren perder lo ganado. En este aspecto, así como el gobierno pone su parte en términos de oferta de educación, que da en el actor, adulto mayor, poner la motivación necesaria para mantenerse, activo. Pero para ello hay que pensar incentivos, casi seguro en consulta con los propios beneficiarios.

En 2008 se implementó desde la Secretaría General de Promoción Social del PAMI el programa UPAMI-Universidades Para Adultos Mayores Integrados. La experiencia ha sido muy exitosa, al punto que a partir de 2017 superó los 40.000 alumnos anuales, tiene convenios firmados con más de 60 universidades y en 2018 dictaba más de 3.000 cursos anuales. Los cursos incluyen diversas disciplinas, entre ellas temas y computación/informática y nuevas tecnologías.

En Amadasi y Cicciari (2019) se consigna otro valioso aporte desde las instituciones privadas: “el programa Abuelos en Red (AER), una de las iniciativas que lleva adelante el Grupo Supervielle en el campo de las personas mayores, en procura de su mayor autonomía,

autorrealización, envejecimiento activo y participación social. AER es un programa de inclusión digital cuyo objetivo es capacitar a las personas mayores (jubilados y pensionados) en el uso y los beneficios de las nuevas tecnologías como internet, e-mail, redes sociales, cajeros automáticos, home banking, etc. Desde sus inicios en 2007 se fue convirtiendo en un programa referente en alfabetización digital de los adultos mayores” (pág. 15). Entre otros motivos, lo interesante de esta iniciativa es que nació de una entidad bancaria. La modalidad está suficientemente probada y da la impresión de estar en el rumbo correcto. Solo faltaría darle una bastante mayor escala. Al igual que la experiencia de UPAMI, la alianza con universidades y otras instituciones de formación parece ser la arquitectura institucional adecuada, pero se enfrenta con los límites propios de esas instituciones: no llegan a todos los lugares de la enorme geografía argentina.

Finalmente, siguiendo el ejemplo mencionado por Age UK, para incentivar la reducción de la brecha digital y el desarrollo de tecnologías bancarias amigables con los adultos mayores sería recomendable instituir un premio anual dirigido a instituciones financieras que contribuyan a facilitar el acceso del adulto mayor a las aplicaciones de banca online, o mejorar la funcionalidad de algunos de los instrumentos de uso corriente como el caso de las tarjetas de débito. Una alianza de las asociaciones de bancos argentinos (ADEBA y ABAPRA) y extranjeros (ABA) que agrupan a las entidades financieras y organizaciones como la Fundación Navarro Viola ⁴ podrían financiar, evaluar y elegir las mejores propuestas que se presenten.

⁴ La FNV desarrolla y financia en todo el país proyectos que mejoran la calidad de vida de las personas mayores más vulnerables, dentro de los cuales se encuentran los excluidos digitales.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Active and Assisted Living Programme (AAL) (2011). *Ageing Well in the Digital World*. Proyecto BANK4ELDER”.

Recuperado de: <http://www.aal-europe.eu/projects/bank4elder/>

Age UK (2016) *Age-friendly banking What it is and how you do it*

Recuperado de: <https://www.ageuk.org.uk/search/?q=friendly+banking>

Amadasi, E. (2014). *Hacia una Argentina para todas las edades: las personas mayores en la sociedad* [en línea] Serie del Bicentenario 2010-2016; boletín N.º 1. Observatorio de la Deuda Social Argentina. Barómetro de la Deuda Social con las Personas Mayores. Universidad Católica Argentina. Recuperado de: <http://bibliotecadigital.uca.edu.ar/repositorio/investigacion/hacia-argentina-para-todas-edades.pdf>

Amadasi, E. (coord.) (2015). *Condiciones de vida e integración social de las personas mayores: ¿diferentes formas de envejecer o desiguales oportunidades de lograr una vejez digna?* [en línea] Serie del Bicentenario 2010-2016, año 1. Observatorio de la Deuda Social Argentina. Universidad Católica Argentina. Recuperado de: <http://bibliotecadigital.uca.edu.ar/repositorio/investigacion/condiciones-vida-integracion-personas-mayores.pdf>

Amadasi, E. y Cicciari, M.R. (2018). *Las personas mayores y el acceso a los Servicios Bancarios*. Documento de investigación del Observatorio de la Deuda Social Argentina.

Amadasi, E., Cicciari, M. R. (2019). *Los servicios bancarios en las personas mayores*. Observatorio de la Deuda Social Argentina. Barómetro de la Deuda Social con las Personas Mayores. Universidad Católica Argentina. Recuperado de: http://wadmin.uca.edu.ar/public/ckeditor/Observatorio%20Deuda%20Social/Documentos/2019/2019-OBSERVATORIO-PM-INFORME%20TECNICO_SERVICIOS-BANCARIOS.pdf

Amadasi, E. y Cicciari, M. R. (2019). *La capacidad de aprender en las personas mayores*. Recuperado de: <https://repositorio.uca.edu.ar/bitstream/123456789/8282/1/capacidad-aprender-personas-mayores.pdf>

Amadasi, E. y Tinoboras, C. (2017). *Las condiciones de salud de las personas mayores: sus aspectos más críticos*. Serie del Bicentenario 2010-2016, boletín N.º 2. Observatorio de la Deuda Social Argentina. Barómetro de la Deuda Social con las Personas Mayores. Universidad Católica Argentina. Recuperado de: <http://bibliotecadigital.uca.edu.ar/repositorio/investigacion/condiciones-salud-personas-mayores-2017.pdf>

- Amadasi, E. y Tinoboras, C. (2016). *Las personas mayores en la Argentina actual: ¿vivir solo es un factor de riesgo para la integración social?* [en línea] Serie del Bicentenario 2010-2016, boletín N.º 3. Observatorio de la Deuda Social Argentina. Barómetro de la Deuda Social con las Personas Mayores. Universidad Católica Argentina. Recuperado de: <https://repositorio.uca.edu.ar/handle/123456789/8178>
- Amadasi, E., Tinoboras, C. y Cicciari, M. R. (2018). *Las personas mayores que necesitan cuidados y sus cuidadores*. Recuperado de: http://wadmin.uca.edu.ar/public/20180516/1526480928_2018-Observatorio-BPM-Boletin-1-Cuidados.pdf
- Anastasi, A., Blanco, E., Elosegui, P. y Sangiacomo, M. (2010). *La bancarización y los determinantes de la disponibilidad de servicios bancarios en Argentina*. BCRA. Recuperado de: http://www.bcra.gob.ar/pdfs/investigaciones/60_anastasi.pdf
- ANSES (2019). *Estadísticas de la Seguridad Social*. Recuperado de: <https://www.anses.gob.ar/informacion/estadisticas-de-la-seguridad-social>
- ANSES. *Tramites. Cambio de lugar de cobro*. Recuperado de <https://www.anses.gob.ar/tramite/cambio-de-lugar-de-cobro>
- Arenas Gaitán, J., Peral Peral, B., & Villarejo Ramos, Á. F. (2016). *Grupos de mayores en la banca electrónica. Segmentación de clases latentes con PLS-POS*. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/11441/95080>
- AS Argentina (2020). *Entrega de tablets gratis ANSES*. Recuperado de: https://argentina.as.com/argentina/2020/06/23/actualidad/1592923039_990385.html
- Asociación Latinoamericana de Instituciones Financieras para el Desarrollo. (ALIDE) (2014). *La banca de desarrollo y la creación de productos para la inclusión financiera*. P.118-119. www.alide.org
- Banco Central de la República Argentina (2017). *Información de entidades Financieras*, 2017.
- Baxter, D. (2018). *Re-Thinking older workforce potential in an aging world*. United Nations Department of Economic and Social Affairs, Population Division. UN/POP/EGM/2018/4. Recuperado de: https://www.un.org/en/development/desa/population/events/pdf/expert/28/EGM_David_Baxter.pdf
- Bazo, M.T. (1992). *La ancianidad del futuro*. Barcelona: Fundación Caja de Madrid.
- Bazo, M.T. (2005). *Consecuencias del envejecimiento en la sociedad española actual*. Comunicación Personas Mayores, 1-17
Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2651313.pdf>
- Boletín Oficial (2011). Boletín Número 32252 del 11 de octubre de 2011. Ley 26.704. Honorable Congreso de la Nación Argentina. Recuperado de: <http://www.infoleg.gob.ar/>

- Castells, M.; (2000) *Internet y la sociedad red. Lección inaugural del programa de doctorado sobre la sociedad de la información y el conocimiento*. Universitat Oberta de Catalunya (UOC), Barcelona, España, octubre 2000. Recuperado de: http://fcaenlinea.unam.mx/anexos/1141/1141_u5_act1.pdf
- CELADE/ CEPAL (2011) Los Derechos de las Personas Mayores. Materiales de estudio y divulgación. Módulo 2. Derechos de las personas mayores en el ámbito internacional. Naciones Unidas, Santiago de Chile, julio 2011. Recuperado de: https://fiapam.org/wp-content/uploads/2012/10/Modulo_2.pdf
- CEPAL (Comisión Económica para América Latina y el Caribe) (2012). *Carta de San José sobre los derechos de las personas mayores de América Latina y el Caribe*. Editorial CEPAL, mayo 2012. Recuperado de: <https://www.cepal.org/es/publicaciones/21534-carta-san-jose-> CEPAL (2018).
- CEPAL (2018) *Envejecimiento, personas mayores y Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible*. Santiago de Chile. Recuperado de: https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44369/1/S1800629_es.pdf
- CEPAL (2019). *Recomendaciones para incorporar a las personas mayores en la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible*. Montevideo, Uruguay, marzo 2019. Recuperado de: <https://www.cepal.org/sites/default/files/events/files/a2019-019-feb-uds-recomendacionesparaincorporarpersonasmayores-a2030ds-versionweb.pdf>
- Correo Argentino. *Control de Supervivencia*. Recuperado de <https://www.correoargentino.com.ar/servicios/financieros/control-de-supervivencia-fe-de-vida>
- Courtis, C. (2017). *Las personas mayores y la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible: oportunidades y desafíos*. CEPAL. Boletín Envejecimiento y Desarrollo - No. 14 Recuperado de: <https://www.cepal.org/es/enfoques/personas-mayores-la-agenda-2030-desarrollo-sostenible-oportunidades-desafios>
- Charmaz, K. (2014). *Constructing Grounded Theory*. London: Sage Publications 2nd Edition.
- Dabove M.I. (2018). *Derecho de la vejez. Fundamentos y alcance*. Ciudad Autónoma de Buenos aires: Astrea. 1ra. ed.
- Dabove, M. I. (2020). Derecho de la Vejez en tiempos de pandemia. *Revista de la Facultad de Derecho*, (49). Recuperado de: <http://www.uba.ar/noticia/19941>
- Dunphy, P., Vines, J., Monk, A., Blythe, M., & Olivier, P. (2014). *Understanding Financial Practices: Experiences with 'Eighty Somethings' and the Underbanked*. Recuperado de: <https://pdfs.semanticscholar.org/761f/e7d6e8061ba342926cb179e5b9251f6e8e2e.pdf>

- Fasio, A. y García Fronti, J. I., (2015). “Innovación responsable en políticas públicas: la bancarización obligatoria de las personas mayores en la Argentina”. *TRILOGÍA. Ciencia, Tecnología y Sociedad*, 7(13), 47-62
- Federal Reserve Board of Governors (2013). *Insights into the Financial Experiences of Older Adults: A forum Briefing Paper*. July 2013. Recuperado de: www.federalreserve.gov/consumerscommunities/older-adults-resources.htm
- Federal Reserve Board of Governors (2016). *Consumers and Mobile Financial Services 2016*. March 2016. Recuperado de: www.federalreserve.gov/communitydev/mobile_finance.htm
- Hernández Sampieri, R. et al (2014). *Metodología de la investigación*. México DF: McGraw-Hill. 6a edición (caps. 1, 2, 13 y 17).
- Hernando, Ángel & Phillipi, Alejandra. (2013). *El desarrollo de la competencia mediática en personas mayores: una brecha pendiente*. CHASQUI. 124. 11-18. 10.16921/chasqui.v0i124.13.
Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/261709405_El_desarrollo_de_la_competencia_mediatica_en_personas_mayores_una_brecha_pendiente
- Huenchuan, S. (ed.) (2018). *Envejecimiento, personas mayores y Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible: perspectiva regional y de derechos humanos*. Libros de la CEPAL, N° 154 (LC/PUB.2018/24-P), Santiago, Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). Recuperado de: https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44369/1/S1800629_es.pdf
- Hunter, L., Bernhardt, A., Hughes, K., & Skuratowicz, E. (2001). *It's Not Just the ATMs: Technology, Firm Strategies, Jobs, and Earnings in Retail Banking*. *Industrial and Labor Relations Review*, 54(2A), 402-424. doi:10.2307/2696101. Recuperado de: <https://www.jstor.org/stable/2696101?seq=1>
- Iacob, Ricardo & Arias, Claudia Josefina (2010). *El empoderamiento en la vejez*. *Journal of Behavior, Health & Social Issues*, 2(2),25-32. ISSN: 2007-0780. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=2822/282221720003>
- ILO (2002). *An inclusive society for an ageing population: The employment and social protection challenge*. Paper contributed by the ILO to the Second World Assembly on Ageing. Madrid, 8-12 April 2002. Recuperado de <https://library.fes.de/pdf-files/gurn/00055.pdf>
- INDEC (2010) *Censo Nacional de Población y Vivienda*. Recuperado de: <https://www.indec.gov.ar/indec/web/Nivel4-CensoNacional-3-999-Censo-2010>
- INDEC (2012, *Encuesta Nacional sobre Calidad de Vida de Adultos Mayores 2012*. Principales resultados. Serie Estudios INDEC N.º 46 Recuperado de: <https://www.indec.gov.ar/ftp/cuadros/sociedad/encaviam.pdf>

- INDEC (2012) *Encuesta Nacional sobre Acceso y Uso de Tecnologías de la Información y la Comunicación* (ENTIC). Recuperado de:
https://www.indec.gob.ar/uploads/informesdeprensa/entic_12_12.pdf
- INDEC (2013) *Encuesta Nacional sobre Acceso y Uso de Tecnologías de la Información y la Comunicación* (ENTIC). Recuperado de:
https://www.indec.gob.ar/uploads/informesdeprensa/entic_06_13.pdf
- INDEC (2015) *Encuesta Nacional sobre Acceso y Uso de Tecnologías de la Información y la Comunicación* (ENTIC). Recuperado de:
https://www.indec.gob.ar/uploads/informesdeprensa/entic_10_15.pdf
- INDEC (2017) *Acceso y uso de tecnologías de la información y la comunicación*. EPH
 Recuperado de:
https://www.indec.gob.ar/uploads/informesdeprensa/mautic_09_17.pdf
- INDEC (2018) *Acceso y uso de tecnologías de la información y la comunicación*. EPH.
 Recuperado de:
https://www.indec.gob.ar/uploads/informesdeprensa/mautic_05_18.pdf
- INDEC (2019) *Acceso y uso de tecnologías de la información y la comunicación*. EPH
 Recuperado de:
https://www.indec.gob.ar/uploads/informesdeprensa/mautic_05_19CF6C49F37A.pdf
- Janan Al-Awar Smither & Curt C. Braun (1994) *Technology and Older Adults: Factors Affecting the Adoption of Automatic Teller Machines*. The Journal of General Psychology, 121:4, 381-389, DOI: [10.1080/00221309.1994.9921212](https://doi.org/10.1080/00221309.1994.9921212) Recuperado de:
<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/00221309.1994.9921212>
- KPMG (2014). *Bancarización y concentración geográfica en Argentina*. Recuperado de:
<https://home.kpmg.com/ar/es/home/Tendencias/2015/06/bancarizacion-y-concentracion-geografica.html>
- Laukkanen, T., Sinkkonen, S., Kivijärvi, M. and Laukkanen, P. (2007), "Innovation resistance among mature consumers", *Journal of Consumer Marketing*, Vol. 24 No. 7, pp. 419-427. Recuperado de : <https://doi.org/10.1108/07363760710834834>
- Linkage (2011). *Technology Survey Age 65 to 100 Extending Technology Past the Boomers*. November 2011. Recuperado de:
https://www.ageinplacetech.com/files/aip/Linkage%20Technology%20Survey%20Final_2.pdf
- Linkage (2016). *Technology Survey April 2016*.pdf Recuperado de:
<https://www.ageinplacetech.com/page/linkage-technology-survey-age-59-85-growing-expectations>
- McDade, S. (2016). *How Age Impacts Consumer Behavior in Retail Banking*. Septiembre 2016. Recuperado de: <https://thefinancialbrand.com/61246/age-consumer-behavior-patterns-banking/>

- Meaños, F. (2020) *Por decisión del BCRA, ningún banco podrá negarse a pagar jubilaciones, pensiones y AUH* Recuperado de: <https://www.infobae.com/economia/2020/05/21/por-decision-del-bcra-ningun-banco-podra-negarse-a-pagar-jubilaciones-pensiones-y-auh/>
- Meeker, M. and Pearson, S. (1997) *Internet Retail. Chapter 2: An update on Internet Usage Trends/Forecasts*. Morgan Stanley Research, May 28, 1997 Recuperado de: <http://homepage.ufp.pt/lmbg/formacao/inetRetail1.pdf>
- Ministerio de Salud y Desarrollo Social (2018). Boletín Estadístico de la Seguridad Social, III Trimestre 2018. Recuperado de: https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/bess_3ertrim_2018.pdf
- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Presidencia de la Nación. Decreto N°32.18/48. Recuperado de: <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/resaltaranexos/195000-199999/196040/norma.htm>
- Mokhiber, C. (2018) *Artificial Intolerance and Digital Dignity. Older Persons, Human Rights and New Technologies for Education*. International Expert-Conference on Human Rights of older Persons. Vienna. Noviembre 2018
Recuperado de: <http://www.ageing.at/en/downloads/downloads-day-2-en>
- Morlachetti, A., y Huenchuan, S. (2006). *Análisis de los instrumentos internacionales y nacionales de derechos humanos de las personas mayores*. Notas de población. CEPAL. Recuperado de: https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/12788/NotaPobla81_es.pdf?sequence=1
- Mosteller F. (1981) *Innovation and Evaluation*. Reprinted from *Science* (1981), pp. 881-886. Discurso en la reunión anual de la AAAS en Toronto, Canadá, enero, 1981.
- Naciones Unidas (1991). *Principios en favor de las personas de edad*. Recuperado de: <https://www.un.org/development/desa/ageing/resources/international-year-of-older-persons-1999/principles/los-principios-de-las-naciones-unidas-en-favor-de-las-personas-de-edad.html>
- Naciones Unidas (1966). *Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales*. Recuperado de: <https://www.ohchr.org/SP/ProfessionalInterest/Pages/CESCR.aspx>
- Naciones Unidas (1993). *Declaración y Programa de Acción de Viena Aprobados por la Asamblea Mundial sobre Envejecimiento en Viena*. Junio de 1993. Recuperado de: https://www.ohchr.org/Documents/Events/OHCHR20/VDPA_booklet_Spanish.pdf
- Naciones Unidas (1996) Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales. Folleto informativo No.16 (Rev. 1) - Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales. Recuperado de: <https://www.ohchr.org/Documents/Publications/FactSheet16Rev.1sp.pdf>

- Naciones Unidas (2003). *Segunda Asamblea Mundial sobre el Envejecimiento. Declaración Política y el Plan de acción Internacional de Madrid sobre el Envejecimiento*. Recuperado de: <https://www.cepal.org/es/eventos/segunda-asamblea-mundial-envejecimiento-paises-aprueban-plan-accion-internacional>
- Naciones Unidas (2011). *Seguimiento de la Segunda Asamblea Mundial sobre el Envejecimiento*. Informe del Secretario General. AA/66/173. Recuperado de: <https://undocs.org/es/A/66/173>
- OECD (Organization for Economic Co-operation and Development) (2002). *Measuring the information economy*. Annex I: The OECD definition of the ICT sector. Recuperado de: <https://www.oecd.org/sti/ieconomy/2771153.pdf>
- Oddone, J. (2018). *Condiciones de vida de las personas mayores*. Piovani, J.I. y Salvia, A. (coord.) *La Argentina del Siglo XXI: Como somos, vivimos y convivimos en una sociedad desigual*. Encuesta Nacional sobre la Estructura Social. Buenos aires: Siglo XXI Editores. Recuperado de: <https://www.clacso.org/la-argentina-en-el-siglo-xxi/>
- Ofcom (2020). *Adults' Media Use & Attitudes report 2020*. Recuperado de: https://www.ofcom.org.uk/_data/assets/pdf_file/0031/196375/adults-media-use-and-attitudes-2020-report.pdf
- Organización Internacional del Trabajo (1980). R162 - *Recomendación sobre los trabajadores de edad*, 1980 (núm. 162). Ginebra, 66ª reunión CIT (23 junio 1980). Recuperado de: http://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO:12100:P12100_ILO_CODE:R162
- Organización Mundial de la Salud (2015). *Informe Mundial sobre envejecimiento y salud*. Recuperado de: <https://www.who.int/ageing/publications/world-report-2015/es/>
- PAMI. *Actividades y Programas Preventivos*. Recuperado de: https://una.edu.ar/contenidos/programa-upami_12420
- Peral-Peral, B., Villarejo-Ramos, A. y Arenas-Gaitán, J. (2017), “*Descifrando la brecha digital de los mayores*”, *Panorama Social, Las desigualdades digitales*. Los límites de la Sociedad Red, 25: 67-82. Recuperado de: <http://www.funcas.es/Publicaciones/Sumario.aspx?IdRef=4-15025>
- Recchini de Lattes, Z. L., y Lattes, A. E. (1975). *La población de Argentina* (No. 314 (82)). República Argentina, Ministerio de Economía, Secretaría de Estado de Programación y Coordinación Económica, Instituto Nacional de Estadística y Censos.
- Redacción Mayores UDP (2017), “*Internet cada vez más presente entre los mayores*”, 2017. Recuperado de: <https://www.mayoresudp.org/674-los-mayores-nunca-ha-entrado-internet/>

- Ritchie, H. and Max Roser, M. (2019) - "*Technology Adoption*". Published online at OurWorldInData.org. Recuperado de: '<https://ourworldindata.org/technology-adoption>'
- Robles, J. M.; (2017), "*¿Por qué la brecha digital es un problema social?*", Panorama SOCIAL, Las desigualdades digitales. Los límites de la Sociedad Red, 25: 9-16. Recuperado de: <http://www.funcas.es/Publicaciones/Sumario.aspx?IdRef=4-15025>
- Rogers, Everett M. (2003) *Diffusion of Innovations*, 5th Edition. Free Press. New York, USA.
- Ryan, Bryce and Gross, Neal (1950) "*Acceptance and diffusion of hybrid corn seed in two Iowa communities*," Research Bulletin (Iowa Agriculture and Home Economics Experiment Station): Vol. 29: No. 372, Article 1. Recuperado de:<https://lib.dr.iastate.edu/researchbulletin/vol29/iss372/1>
- Secretaría del H. Senado de la Nación (1949). Constitución de la Nación Argentina 1949. Buenos Aires. Recuperado de: <https://www.wipo.int/edocs/lexdocs/laws/es/ar/ar146es.pdf>
- Simmel, G. (1908). *El Extranjero. Sociología del extraño*. Ediciones sequitur, Madrid, 2012. Recuperado de: <https://www.scribd.com/doc/200360523/Simmel-Georg-El-Extranjero>
- Simondet Fuego, J. (2020). *La brecha digital. Una desigualdad que la pandemia profundizó*. La Nación. Recuperado de: <https://www.lanacion.com.ar/autor/-6767>
- Sistema Argentino de Información Jurídica (Infojus) (2015). *Constituciones Argentinas. Compilación histórica y análisis doctrinario*. Recuperado de: http://www.saij.gob.ar/docs-f/ediciones/libros/Constituciones_argentinas.pdf
- Tarde, G. (1907). *Las Leyes de la Imitación. Estudio sociológico*. Madrid: Daniel Jorro, Editor.
- Tinoboras, C. (2018). *Condiciones de vida de las personas mayores: acceso y desigualdad en el ejercicio de derechos (2010-2017)* [en línea]. Observatorio de la Deuda Social Argentina. Barómetro de la Deuda Social con las Personas Mayores. EDSA Serie Agenda para la Equidad (2017-2025), Informe anual. Universidad Católica Argentina. Recuperado de: <http://bibliotecadigital.uca.edu.ar/greenstone/cgi-bin/library.cgi?a=d&c=investigacion&d=condiciones-vida-ejercicio-derechos-2018>
- Tynan, K. American Banker (2016). *Bank's Neglect of Seniors in Digital Push is Shortsighted*. May 2016. Recuperado de: <https://www.americanbanker.com/opinion/banks-neglect-of-seniors-in-digital-push-is-shortsighted>
- United Nations, (2015) Department of Economic and Social Affairs, Population Division *World Population Ageing 2015 (ST/ESA/SER.A/390)*

- United Nations (2019). *World Population Prospects 2019: Highlights/ESA/SER.A/423*
Recuperado de:
https://population.un.org/wpp/Publications/Files/WPP2019_Highlights.pdf
- United Nations (2018) *Database on the Living Arrangements of Older Persons*. (POP/DB/PD/LAOP/2018) Recuperado de:
<https://population.un.org/LivingArrangements/index.html#!/countries/840>
- United Nations (2019) *Living Arrangements of the Older Persons around the World* .
Recuperado de:
https://www.un.org/en/development/desa/population/publications/pdf/popfacts/PopFacts_2019-2.pdf
- United Nations (2019) *Profiles of Aging 2019*. (POP/DB/PD/WPA/2019)_Recuperado de:
<https://population.un.org/ProfilesOfAgeing2019/index.html>
- Unión Democrática de Pensionistas y Jubilados de España (2015), “*Las personas mayores y el uso digital (internet)*”, Barómetro Mayores UDP, 2015, 1-8. _Recuperado de:
<https://www.mayoresudp.org/wp-content/uploads/2015/01/Bar%C3%B3metro-Brecha-digital.pdf>
- UPAMI. Disponible en https://una.edu.ar/contenidos/programa-upami_12420
- Van Dijk, J.A.G.M. (2020). *Closing the digital divide*.
Recuperado de: <https://www.un.org/development/desa/dspd/wp-content/uploads/sites/22/2020/07/Closing-the-Digital-Divide-by-Jan-A.G.M-van-Dijk-.pdf>
- Vines, J., Blythe, M., Dunphy, P., & Monk, A. (2011). *Eighty something: banking for the older old*. In *Proceedings of HCI 2011 The 25th BCS Conference on Human Computer Interaction 25* (pp. 64-73). Recuperado de:
https://www.scienceopen.com/document_file/8a2a195d-5f35-42aa-b5cd-7a583a256e25/ScienceOpen/064_Vines.pdf
- World Bank Group (2002). *Information and Communication Technologies*. A World Bank Group Strategy. Introduction/3. Recuperado de:
<http://siteresources.worldbank.org/EXTINFORMATIONANDCOMMUNICATIONANDTECHNOLOGIES/Resources/SSPwithAnnexes.pdf>
- World Bank Group (2016) *Informe sobre el desarrollo mundial 2016: Dividendos digitales*. Cuadernillo del Panorama general. Banco Mundial, Washington DC. Licencia: Creative Commons de Reconocimiento CC BY 3.0 IGO. Obtenido de
<https://www.worldbank.org/en/publication/wdr2016>