

## Los grupos vulnerables y las Tecnologías de la Información y Comunicaciones

María Laura Spina<sup>1</sup>

Estudiantes FRFSF – UTN que colaboraron: Armando Andini, Augusto Mathurín, Darío Alberto Lamy, Franco Emeri, Gabriel Gerlero, Guillermo Croppi, Julieta Parera Joaquín Ijalba, Juan Carlos Espíndola, Juan Ignacio Chiappero, Juan Pablo Galván, Mariano Matias Privitello, Juan Pablo Manzo, Nicolás Rivadeneira, Germán Oñate, Joaquín Crippa, Nicolás Flappo, Juan Pablo Jacob.  
Estudiante UNR – Psicología. María Laura Bracalenti

**Abstract.** En la realidad digital todos tenemos algún grado de vulnerabilidad, pero hay grupos que están más expuestos. Los encontramos en los extremos etarios por un lado a los niños y adolescentes, por el otro a los adultos mayores; todos creemos que ellos deben ser atendidos y capacitados con mayor dedicación. En forma transversal las personas con capacidades diferentes nos reclaman mayor accesibilidad y regulación del teletrabajo. Los consumidores digitales también deben incluirse como grupo vulnerable más aun porque el comercio electrónico está insuficientemente legislado en Argentina.

El trabajo procura brindar, dentro de la brevedad de una ponencia, un marco teórico sobre el concepto de “grupos vulnerables” y qué entendemos por tales en relación a las tecnologías de la información y comunicaciones (TIC’s). Tratamos brevemente a todos ellos, pero procuramos aportar datos específicos sobre el colectivo de adultos mayores ya que es aquel sobre el que menos bibliografía se ha relevado. En base a búsquedas específicas y entrevistas realizadas en este grupo mayor a 65 años compartimos las reflexiones a las que arribamos en las cuales concluimos que algunos preconceptos se basaban en prejuicios ya que no se diferencian sus riesgos de los que tiene cualquier persona más joven que participe.

**Keywords:** grupo vulnerable – vulnerabilidad – riesgo – inteligencia social – inclusión social tecnológica – niño – niña – adolescente – capacidad diferente - consumidores - adulto mayor - Internet – redes sociales.

### 1. Introducción

En un proyecto de investigación CAI+D sobre “Responsabilidad Social Empresaria y Gobierno Corporativo”, de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad Nacional del Litoral trabajé temas vinculados a las TIC’s desde la perspectiva del Derecho. Uno de los contenidos estudiados son las formas de inclusión tecnológica que se desarrollan desde las organizaciones en programas de

---

<sup>1</sup> Abogada, Magister en Ciencia de la Legislación USAL (Ar) - UNIFI (It) Prof. UNL y UTN en Argentina. [laspina@fcjs.unl.edu.ar](mailto:laspina@fcjs.unl.edu.ar); [mspina@frsf.utn.edu.ar](mailto:mspina@frsf.utn.edu.ar)

Responsabilidad Social Empresaria (RSE)<sup>2</sup> hacia los distintos sectores de grupos vulnerables.

El Derecho en relación a las tecnologías de la información y comunicaciones tiene el deber de protección de los grupos vulnerables.

A los fines de establecer un marco teórico a la ponencia referenciamos primero ¿qué entendemos por vulnerabilidad? Es necesario distinguir a este concepto desde la informática y desde las ciencias sociales.

Cuando hablamos en Ciencias Sociales de grupos vulnerables estamos haciendo referencia a la vulnerabilidad como el resultado de la acumulación de desventajas y una mayor posibilidad de presentar un daño, derivado de un conjunto de causas sociales y de algunas características personales y/o culturales. Se consideran como vulnerables a diversos grupos de la población entre los que se encuentran las niñas, los niños y jóvenes en situación de calle, los migrantes, las personas con discapacidad, los adultos mayores y la población indígena, que más allá de su pobreza, viven en situaciones de riesgo.<sup>3</sup>

Vulnerabilidad es la “cualidad de vulnerable”. Para que se produzca un daño debe ocurrir un evento adverso, un riesgo, que puede ser endógeno o exógeno, una incapacidad de respuesta frente a él, y una inhabilidad para adaptarse al nuevo escenario generado por la materialización del riesgo... Se usa, en primer lugar, para identificar grupos que se hallan en situación de “riesgo social”, es decir, compuestos por individuos que son propensos a presentar conductas relacionadas con la agresión, la delincuencia, la drogadicción, o experimentan diversas formas de daño o tiene desempeños deficientes para la inserción social. En segundo lugar, su uso se da en la delimitación de segmentos de la población que tienen probabilidades de ser afectados por eventos nocivos. El tercer uso y más frecuente, se refiere a la identificación de grupos de población que tienen algún atributo común, el que genera problemas relevantes similares<sup>4</sup>.

El vocablo “vulnerabilidad” expresa tanto la exposición al riesgo como la medida de la capacidad de cada unidad para enfrentarlo a través de una respuesta<sup>5</sup>.

---

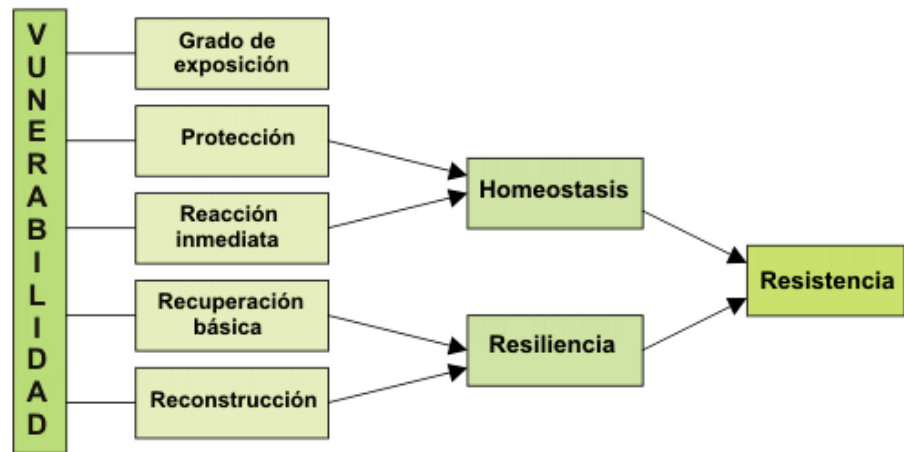
<sup>2</sup> Responsabilidad Social Empresaria es “la decisión voluntaria del sujeto que dirige una organización de asumir una conducta ética y transparente, por encima de las exigencias legales, que lo lleve a realizar una actividad sostenible, considerando los aspectos económicos, sociales y ambientales e involucrando a los grupos de interés y a la sociedad donde interactúa”.

<sup>3</sup> *Definición del Plan Nacional de Desarrollo (PND) de México.*

<sup>4</sup> <http://hum.unne.edu.ar/revistas/geoweb/Geo2/contenid/vulner6.htm>

<sup>5</sup> <http://hum.unne.edu.ar/revistas/geoweb/Geo2/contenid/vulner6.htm>

Cuadro 1



Como se desprende del Cuadro 1, lo contrario a vulnerabilidad es resistencia.

Aclaremos los conceptos de homeostasis y resiliencia, sobre las cuales el lector avezado en Derecho puede tener más dudas.

La homeostasis es un término que tiene su origen en la biología, y es la característica de un organismo vivo para regular sus funciones y mantener una condición estable y constante. En psicología Este término fue introducido por W. B. Cannon en 1932, designa la tendencia general de todo organismo al restablecimiento del equilibrio interno cada vez que éste es alterado. Estos desequilibrios internos, que pueden darse tanto en el plano fisiológico como en el psicológico, reciben el nombre de genérico de necesidades.

*De esta manera, la vida de un organismo puede definirse como la búsqueda constante de equilibrio entre sus necesidades y su satisfacción. Toda acción tendiente a la búsqueda de ese equilibrio es, en sentido lato, una conducta<sup>6</sup>.*

La resiliencia tiene que ver con la tendencia a recuperar la forma primitiva. Es un concepto que viene de la física y tiene que ver con la elasticidad y la resistencia a la deformación. La resiliencia en lo psicológico social se entiende como capacidad de un sujeto para, después de un trauma, volver a un estado de equilibrio.

Dado que frente a las TIC's se generan grupos vulnerables, debemos considerar cuáles son las estrategias para ayudarlos a generar resistencia.

Ahora bien, ¿son las TIC's por sí mismas las que producen este fenómeno? Digamos que en algunos aspectos sí, pero los más graves son ocasionados por "ingeniería social".

La Ingeniería Social es un conjunto de técnicas de engaño que se aplican sobre las personas para obtener de ellas información de interés para el atacante, o para lograr

<sup>6</sup> <http://es.wikipedia.org/wiki/Homeostasis>

que efectúen alguna acción deseada por éste<sup>7</sup>. La Ingeniería Social explora el factor más vulnerable de todo sistema: el ser humano.

Por último ocupémonos de definir el riesgo, se entiende por riesgo la probabilidad o posibilidad de que ocurra un acontecimiento indeseado o se realice una acción no deseada de modo que afecte negativamente a una persona u organización, en su vida, salud, honor, activos y/o a la consecución de sus fines, objetivos y resultados<sup>8</sup>.

Es imprescindible hacer docencia sobre los Derechos en relación a las nuevas tecnologías, los riesgos que podemos correr y las acciones que podemos realizar si tenemos algún problema a los fines de generar la “resistencia” de los grupos vulnerables, en el sentido del cuadro 1.

**Cuadro 2<sup>9</sup>**



Completando la propuesta inicial digamos que en Informática se considera “vulnerabilidad” a una debilidad en un activo<sup>10</sup>. La información, como los programas y recursos informáticos como el equipamiento, los insumos, etc., se consideran activos de una organización, por lo que su pérdida puede traer consecuencias graves.

Para cerrar el marco teórico y avocarnos al tema específico debemos agregar el ámbito en el cual se desarrolla el problema, que es la “Sociedad de la Información” en la que vivimos, y ésta se caracteriza por la capacidad de sus miembros, sean ciudadanos, empresas y gobierno, para obtener y compartir cualquier información instantáneamente, desde cualquier lugar y en la forma que prefieran<sup>11</sup>.

Como dice el sociólogo español Castells, Internet es el tejido de nuestras vidas en este momento y vivimos en una sociedad en Red. No es futuro, es presente.

---

<sup>7</sup> *Manual del Instructor en Seguridad de la Información. Versión 1.0 – Noviembre 2007. SGP – INAP – ONTI – ArCERT*

<sup>8</sup> Adaptado para el caso, tomado el concepto base del *Manual del Instructor en Seguridad de la Información. Versión 1.0 – Noviembre 2007. SGP – INAP – ONTI – ArCERT*

<sup>9</sup> <http://hum.unne.edu.ar/revistas/geoweb/Geo2/contenid/vulner6.htm>

<sup>10</sup> *Manual del Instructor en Seguridad de la Información. Versión 1.0 – Noviembre 2007. SGP – INAP – ONTI – ArCERT*

<sup>11</sup> Fuente: *Glosario del Decreto 512/2009 de Argentina.*

## **2. Las nuevas tecnologías en relación a la educación y la educación en nuevas tecnologías.**

Siguiendo al destacado especialista en pedagogía Alejandro Piscitelli, “vivimos un tiempo que requiere más que una mera actualización bibliográfica o la adopción de nuevas herramientas, es necesario el desarrollo de nuevas pedagogías porque los niños y jóvenes cuestionan de manera directa o indirecta los modos de educar, no los contenidos”.

En general los jóvenes son curiosos, les gusta investigar, la conquista del conocimiento, y además difundir lo que han aprendido entre sus compañeros, compartir los conocimientos. Estas capacidades deben ser aprovechadas en las nuevas formas de enseñar. En Latinoamérica tenemos una fortaleza importante porque nuestra pirámide poblacional tiene una base amplia, tener muchos niños es una ventaja en la sociedad del conocimiento ya que son los que se adaptarán rápido y eficazmente a las tecnologías futuras.

En el otro extremo de la vida encontramos a numerosísimos adultos mayores<sup>12</sup> que hoy necesitan que los eduquemos en manejo de las TIC's para darles la inclusión social tecnológica que merecen. Las didácticas para este colectivo también requieren nuevas condiciones hasta ahora nunca desarrolladas. Creo que jamás en la historia de la humanidad se debió instruir a millones de ancianos en el uso de tecnologías tan complejas, y esto incluye también a los televisores de última generación y la TV digital.

En el 2010 comenzó el programa Upami en Santa Fe (Universidad Para Adultos Mayores Integrada) con más de 130 adultos mayores por año interesados en aprender acerca de la Internet y las nuevas tecnologías y ha tenido un desarrollo exitoso hasta el presente. Estos cursos de capacitación que se llevan a cabo han sido una clara demostración de que las barreras de la comunicación se pueden derribar con una debida capacitación sobre el uso de estos nuevos medios en la Internet, y de que la edad no es factor limitante en el aprendizaje de nuevas habilidades, sino que se puede aprender a cualquier edad.

## **3. ¿Quiénes suponemos que son vulnerables en relación a las TIC's?**

Ubicamos en una primera lectura que se encuentran en estos grupos los niños, adolescentes, adultos mayores, personas con capacidades diferentes y consumidores porque pueden estar más expuestos a maniobras de ingeniería social y sufrir limitaciones físicas o psicológicas.

Comencemos con los extremos etarios: Las nuevas tecnologías nos presentan dos frentes a los “responsables de familia” por un lado los niños y jóvenes y por otro lado los adultos mayores. En los dos suponemos encontramos con algún grado de ingenuidad, pero cada uno desde diferentes aspectos.

Sobre la protección de niños y adolescentes en Internet y las Redes Sociales hay muy importante bibliografía y estudios realizados. La jurisprudencia ha producido

---

<sup>12</sup> No hay un criterio unívoco, algunos organismos toman a partir de los 50 años, 60 años o 65 años. La Organización Mundial de la Salud, toma a aquellos adultos mayores de una edad de +60 años. Para este trabajo se utilizó ese concepto.

muchos fallos en los últimos años. Las empresas más grandes del mundo, gobiernos, universidades y organizaciones no gubernamentales se ocupan de la difusión y capacitación para niños, adolescentes, padres y docentes. Si bien, debo decir al respecto, que a pesar de los esfuerzos la mayoría de los destinatarios todavía no han recibido atención y deben multiplicarse estos esfuerzos. No basta con dar las computadoras o netbooks porque los peligros existen y debe darse capacitación para actuar frente a los riesgos. Todos los esfuerzos son gotas de agua, útiles por cierto pero insuficientes, se demandan políticas públicas nacionales, provinciales y municipales conjuntas para abordarlas y llegar al universo de los menores de edad.

Las redes sociales en general desaconsejan o prohíben en sus políticas de uso que sus usuarios sean menores de 13 años, pese a lo cual son muchos los niños menores que crean sus perfiles y mienten en la edad. La vulnerabilidad de los niños está vinculada a que pueden ser acosados sexualmente por las redes sociales, chat o correo electrónico y al hostigamiento de pares. Además pueden publicar temas de confidencialidad familiar o que signifiquen una brecha de seguridad, por ejemplo: que se van de vacaciones y la casa quedará sin ocupantes<sup>13</sup>.

Los resultados a los que se debe tender son que los menores, de acuerdo a su madurez:

- Aprendan a realizar un uso responsable de la tecnología.
- Conozcan los riesgos que Internet y las Redes Sociales presentan para ellos en especial y sepan protegerse.
- Que comprendan el riesgo de adicción a la tecnología.
- Que conozcan las principales problemáticas de licitud e ilicitud en Internet.

Los sistemas operativos, algunas aplicaciones y plataformas ofrecen herramientas de “control parental” que permiten aplicar ciertos filtros y medidas de seguridad para tomar precauciones para que los menores no accedan a determinados sitios inconvenientes a su desarrollo psíquico, pero ninguno es infalible, la mejor protección es la supervisión de los padres o responsables del menor.

La pregunta que normalmente nos hacen los padres, sobre todo de adolescentes es si ¿Pueden los padres controlar la computadora o la actividad de sus hijos menores de edad? “En tal sentido, interpretó la Justicia que el art. 16.1 de la Convención de los Derechos del Niño no es aplicable al caso en la medida en que aquella "injerencia arbitraria" no alude a la que legítimamente tienen los progenitores en el ejercicio de la patria potestad, y al contralor sobre la educación y formación de sus hijos menores de

---

<sup>13</sup> Para recomendaciones de control parental recomendamos: <http://www.segu-kids.org/>

edad. Sostuvo que al tener la menor de edad sólo 13 años, resulta admisible que el padre controle el acceso de su hija a Internet.”<sup>14</sup>

Entendemos que la interpretación efectuada en el fallo Solari es la correcta, pues debe prevalecer el derecho —y deber— de los padres cuando el niño se halla expuesto a una situación de desamparo moral, como serían las situaciones como las que aquí se cuestionan. Cuando estos derechos entran en disputa, en casos penales como el de autos, se impone claramente priorizar el derecho de los padres.

En Argentina la Ley 26.388 incorporó al Código Penal 15 tipos penales en relación a las tecnologías. Vinculados específicamente con el tratamiento del tema que estamos desarrollando queremos traer los siguientes: Art. 128 Pornografía infantil, Art. 153 Correspondencia privada.

El Congreso Nacional a fines de 2011 trató el “grooming” para incorporarlo al Código Penal pero no se ha concluido el trámite de sanción, existen varios proyectos al respecto.

Las personas con algunas capacidades disminuidas también se presentan como un grupo que por un lado puede encontrar mayores posibilidades laborales con la informática, pero también dependiendo del tipo de situación puede sufrir barreras.

Se desarrollan a nivel gubernamental programas que fomentan el diseño de páginas que sean más accesibles para todos. En Argentina se sancionó en 2010 la Ley 26.653 de Accesibilidad a Internet para personas con discapacidad, las normas y requisitos de accesibilidad deben ser determinadas por la Oficina Nacional de Tecnologías de la Información (ONTI), y surgen de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (Ley 26.378). La reglamentación de la ley es del 4 de abril del presente año por Decreto 355/2013.

El artículo 3º de la mencionada ley detalla que se entiende por accesibilidad a la posibilidad de que la información de la página Web, puede ser comprendida y consultada por personas con discapacidad y por usuarios que posean diversas configuraciones en su equipamiento o en sus programas.

Las ONG’s como CILSA en la ciudad de Santa Fe están favoreciendo el teletrabajo entre sus asociados y presentando el tema desde la responsabilidad social empresaria para que las empresas se sumen a mejorar la empleabilidad de las personas con capacidades diferentes.

Los consumidores también han sido atendidos por nutridísima bibliografía desde el libro de “Comercio Electrónico” del Dr. Ricardo Lorenzetti de 2001, Internet: su problemática jurídica del Dr. Horacio Delpech, los dos Tratados de Derecho Informático del Dr. Eduardo Molina Quiroga editados por La Ley y el reciente “Defensa del consumidor en la contratación de bienes y servicios informáticos” del

---

<sup>14</sup> Solari, Néstor E. *La responsabilidad parental y la intimidad del niño aplicada a una causa penal por abuso sexual*. Publicado en: LA LEY 2009-E, 262 Fallo Comentado: Cámara Nacional de Apelaciones en lo Criminal y Correccional, sala VI (CNCrimyCorrec)(SalaVI) CNCrim. y Correc., sala VI, 2009-06-17, F., A. M.

Grupo de Investigación Informática y Derecho de las Facultades de Ingeniería y Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad Fasta de Mar del Plata de 2013. Este grupo además está representado por organizaciones en el ICANN<sup>15</sup>.

Entendemos que sobre consumidores on line la legislación argentina es insuficiente, toda vez que no ha regulado el comercio electrónico y la ley 24.240 de protección al consumidor, a pesar de su última reforma sigue sin satisfacer estos aspectos.

En el Proyecto de Código Civil y Comercial unificado, que se encuentra en tratamiento por el Congreso Nacional se legisla sobre el particular, pero quisiera hacer una observación en referencia al Artículo 1109.- Lugar de cumplimiento, que dice: En los contratos celebrados fuera de los establecimientos comerciales, a distancia, y con utilización de medios electrónicos o similares, se considera lugar de cumplimiento aquél en el que el consumidor recibió o debió recibir la prestación. Ese lugar fija la jurisdicción aplicable a los conflictos derivados del contrato. La cláusula de prórroga de jurisdicción se tiene por no escrita.

Mi observación es que la redacción de este artículo no contempla la protección del consumidor que contrata por medio de dispositivos móviles, ya que puede recibir la prestación en un lugar muy distante a su domicilio estando de viaje. Debería poder optar entre el domicilio donde recibió la prestación y su domicilio real.

La legislación sobre consumo desde los dispositivos móviles en las transacciones y aspectos jurídicos en general, está atrasada, lo cual es preocupante porque es el sector de mayor crecimiento.

El grupo de los adultos mayores en cambio ha sido el menos estudiado. La UTN Facultad Regional Santa Fe es la capacitadora en esta ciudad desde 2010 para los beneficiarios del programa nacional Universidades para Adultos Mayores Integrados (UPami), así como tantas otras facultades en todo el país.

Con los estudiantes de tercer año de la cátedra de Ingeniería y Sociedad de la carrera Ingeniería en Sistemas hicimos durante el año 2012 una investigación al respecto, cuyas conclusiones queremos compartir. Si bien los resultados entendemos que son parciales, ya que la muestra no fue exhaustiva, (se encuestaron alrededor de 30 personas) es un comienzo para alentar a más investigadores a trabajar el tema. Los entrevistados fueron jubilados y pensionados que concurren a la Facultad, pero también hicieron participar a algunos de sus abuelos.

### **3.1. Metodología**

La investigación abarcó la realización de entrevistas a distintos adultos mayores en relación a su uso (o desuso) de la Internet, de los sistemas y de las nuevas tecnologías, del interés (o desinterés) en cuestiones de privacidad, seguridad y capacitación en el uso de las tecnologías y su opinión con respecto a la digitalización de procesos cotidianos, como la comunicación con sus seres queridos, el pago de impuestos o la compra de productos por internet, etc.

Por otro lado se estudiaron los propósitos y objetivos de la vinculación que se formuló entre el PAMI - Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados - y la UTN FRSF - Universidad Tecnológica Nacional, Facultad

---

<sup>15</sup> Internet Corporation for Assigned Names and Numbers (ICANN).



Regional Santa Fe - para la capacitación de adultos mayores en el uso de la computadora y de Internet.

### **3.2. Convenio**

El 8 de Agosto del 2003 se firmó entre el PAMI, el Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología de la Nación y el Consejo Interuniversitario Nacional, un acuerdo suscripto por el doctor Fernando Allí y el licenciado Francisco Morea, que tiene como objetivo la implementación de cursos de capacitación para adultos mayores. No ha sido hasta hace poco que distintos institutos universitarios han respondido (tardíamente) a este acuerdo. En el caso de Santa Fe, estos cursos se han llevado a cabo en los últimos años con buen alcance y buena presencia de adultos mayores inscritos en el PAMI, interesados en la capacitarse en los conocimientos de la computación.

En el 2010 se arrancó el programa Upami en Santa Fe (Universidad Para Adultos Mayores Integrada) con más de 130 adultos mayores interesados en aprender acerca de la Internet y las nuevas tecnologías. Citando a Marta Castellaro, docente en la UTN FRSF, “Se les enseña a entrar a Internet, a rastrear una determinada información de utilidad, a usar alguna red social para comunicarse, enviar un correo electrónico, cosas básicas y muy prácticas. El objetivo es simple: integrar a las personas mayores a esta vida moderna tan atravesada por las nuevas tecnologías”.

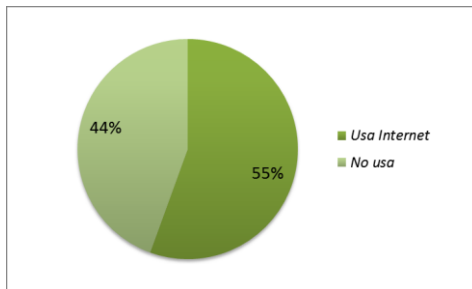
El interés de los participantes surge también en la propuesta de poder llegar a ponerse a la par de sus hijos o nietos que usan las nuevas tecnologías en el día a día, para así acortar la brecha entre generaciones. “Y además, que puedan utilizar una red social, por ejemplo, y comunicarse con sus familiares, ayuda en muchos casos a que no se sientan tan solos”, dijo Castellaro, haciendo mención a un problema común de los adultos mayores: la soledad.

Citando a Marcelo Viola, Director Regional del PAMI en Santa Fe, “Estos cursos están enmarcados en la [...] importancia a la inclusión de nuestros adultos mayores. Damos la posibilidad de acceder a nuestros afiliados a la oferta educativa de la UTN, y en este caso capacitarse en informática, porque sabemos que hoy es una barrera en la comunicación ya que hay mucho vinculado a la informática”. El decano de la UTN FRSF, el Ing. Grether destacó "para nosotros esto es altamente significativo porque permite que los adultos mayores se acerquen a la universidad. Esto forma parte de la responsabilidad social que tenemos como universidad pública, y esta es una oportunidad de devolver a la sociedad lo que con esfuerzo aporta y también para incluir socialmente”.

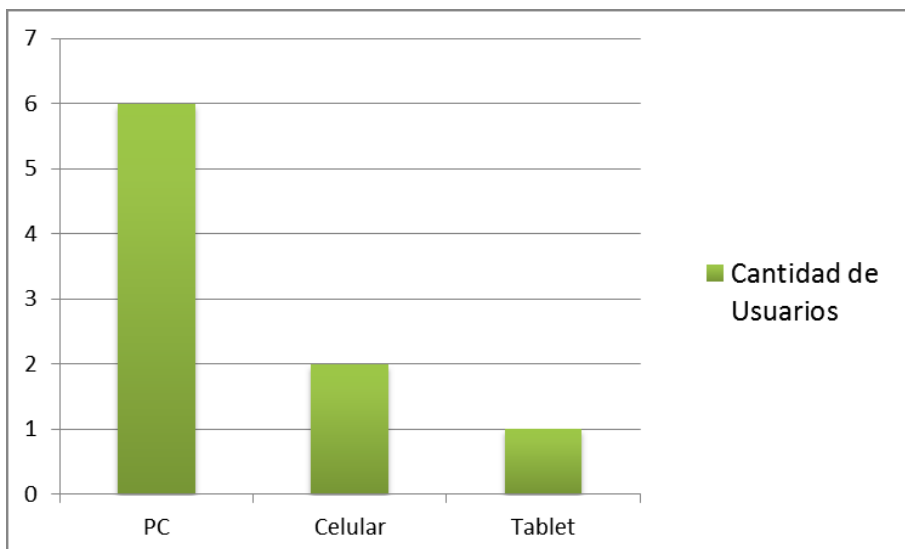
Los cursos de capacitación hoy en día se llevan a cabo de forma activa con gran participación de afiliados. Para el programa Upami, en el 2012, se han inscrito casi 400 abuelos que tienen la intención de capacitarse en el uso de las nuevas tecnologías, número que es casi tres veces mayor al de 2010 -cuando arrancó a dictarse la propuesta-, año en el que hubo unos 130 anotados. Por la enorme demanda a estos talleres, se han firmado acuerdos para dictar la capacitación en otras 4 localidades: San Justo, Esperanza, San Carlos Centro y Santo Domingo.”

**3.3. Trabajo de campo.** Los estudiantes realizaron 30 encuestas a diferentes adultos mayores. Hemos seleccionado las gráficas que produjo uno de los grupos, relevando un total de once personas, ya que es representativa de los datos generales.

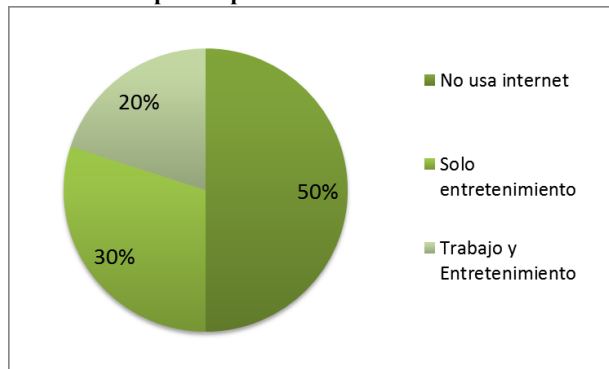
**Grafico 1. Proporción de adultos mayores de la muestra que utilizan internet**



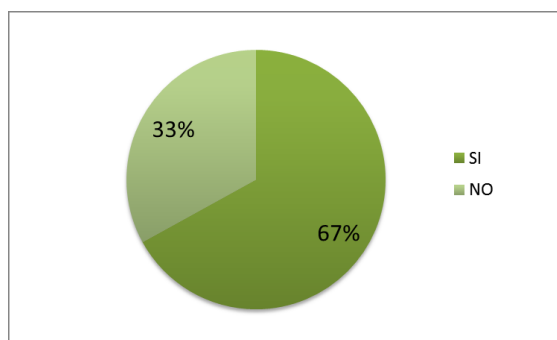
**Grafico 2. Dispositivos utilizados para conectarse**



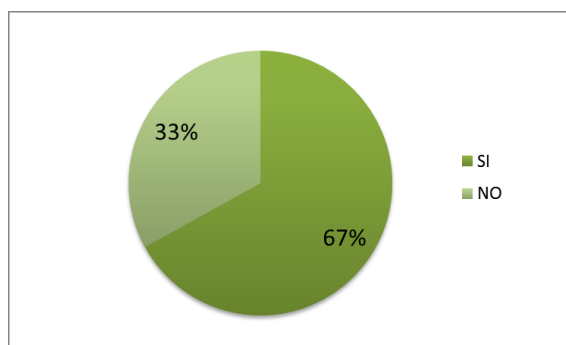
**Grafico 3. Propósitos por el cual utilizan internet.**



**Grafico 4. Proporción de usuarios de Internet que realizaron compras o transacciones.**



**Grafico 5. Proporción de usuarios de Internet que utilizan redes sociales.**



La vulnerabilidad de los adultos mayores hace presuponer que está vinculada a que normalmente gozan de patrimonio y pueden ser engañados por medio del

phishing, vishing, smishing<sup>16</sup>, y otros engaños, en la creencia que se están comunicando con su banco cuando en realidad están siendo defraudados por un hacker y pueden sufrir “robo de identidad”.

Entre los beneficios para los adultos mayores que brindan Internet y las redes sociales<sup>17</sup>, los estudiantes relevaron que las TIC's proporcionaban los siguientes beneficios para los adultos mayores:

Aumenta la actividad psíquica y estimulación sensorial de la persona, según un estudio de la Universidad de California (UCLA).

- Favorece la interacción social.
- Contribuye a una mejora en la comunicación con los más jóvenes.
- Brinda gran cantidad de información.
- Ofrece muchas formas y posibilidades de entretenimiento.
- Permite la comunicación rápida con otras personas.

Riesgos potenciales que se relevaron podían correr los adultos mayores al usar Internet son:

- Pocas precauciones con las claves / claves poco seguras.
- Mayor tendencia al aislamiento y sedentarismo
- Robo de identidad
- Estafas
- Exposición de datos personales en las redes sociales
- Secuestros virtuales
- Estafas sexuales
- Adicción a la tecnología
- Uso de sus computadoras como zombies.
- Susceptibles a caer en publicidad basura o falsa información.

---

<sup>16</sup> <http://www.clientebancario.gov.ar/default.asp>

<sup>17</sup> La base teórica de las redes sociales se encuentra vinculada a la historia Chains de Frigyes Karinthy, escritor húngaro, por el cual, dos personas en el planeta no se encuentran separadas a más de seis grados (6 contactos).

Definición de María Laura Spina: Las Redes Sociales son plataformas virtuales predisuestas para el intercambio de flujos de información y la realización de prácticas sociales programables por las personas, empresas y organizaciones, cuyos datos pasan a ser mercancía.

Se las suele identificar con las 3 C: Comunicación (nos ayudan a poner en común conocimientos), Comunidad (nos ayudan a encontrar e integrar comunidades), Cooperación (nos ayudan a hacer cosas juntos).

#### **4. Conclusiones compartidas de las encuestas e investigación realizada:**

Aunque muchas personas de la tercera edad están intentando no quedarse atrás en el auge de la tecnología informática un inconveniente importante que aún presenta este sector de la sociedad es el prejuicio que todavía está instalado con fuerza en la mente de las personas y que habla de la dificultad que tienen los adultos mayores para aprender, generando a veces una autosegregación.

Estudios en la Psicogerontología y los resultados de las experiencias realizadas en educación de adultos mayores, muestran que se puede aprender a lo largo de toda la vida.

El adulto mayor puede incorporar este aprendizaje, con un ritmo propio, más lento que los jóvenes, requiriendo una dedicación diferente, en especial en grupos de pares. Pero para que esto pueda darse es necesario vencer la barrera del “Yo ya no puedo”.

Alternativamente, luego de enseñarles básicamente como usar algunas componentes de una computadora, se podría ofrecer la posibilidad de que aprendieran a utilizar estas nuevas tecnologías a través de cursos a distancia. Esto ayudaría a que las ventajas crecerían y serían innumerables, como ser, por ejemplo: la posibilidad de que se creen cursos rápidos de aprendizaje, los cuales se adapten a las necesidades individuales de cada persona, permitiendo que cada uno lleve su propio ritmo de estudio, así se generaría flexibilidad de horario, lugar y tiempo de dedicación, permitiendo a las personas que no pueden desplazarse aprender desde sus casas, etc.

La modalidad a distancia impediría que tuvieran la sensación de ser observados por quienes les enseñan o por sus propios compañeros, evitando de esta manera la tendencia a las comparaciones o a sentir vergüenza por equivocarse o por no entender las explicaciones, disminuyendo de esta forma el temor a ser discriminados por no entender.

Otro inconveniente importante, es que todavía las computadoras son económicamente poco accesibles para la mayoría de la población perteneciente a la tercera edad. Este es un problema en el que trabajan algunos Clubes de Jubilados, los Centros de Fomento, las Secretarías de la Tercera Edad, los gobiernos municipales y provinciales desde sus organismos correspondientes, las Universidades, etc.

En muchos casos hemos relevado que acceden a las computadoras cuando sus hijos o nietos compran nuevas y regalan al adulto mayor la que para ellos ya es obsoleta.

En cuanto a lo que corresponde a los riesgos que presenta Internet, dos de las herramientas indispensables a la hora de evitarlos son la educación más concientización y sentido común. Conocer los trucos y las estafas que los delincuentes utilizan para obtener la información personal puede ser muy útil para prevenir el robo de identidad. Mantenerse alerta a la hora de compartir datos personales e intentar mantenerse al día sobre las últimas estafas. Mantener la privacidad de sus datos personales. Cuando una persona, un sitio web o un correo electrónico soliciten información personal el sentido común dirá que un banco nunca enviaría un correo electrónico para solicitar que se confirme el número de cuenta, nombre de usuario y/o contraseña ni preguntaría detalles sobre pasaporte o número de carnet de conducir. Por ello el punto clave para evitar estos delitos está en concientizar a nuestra sociedad de adultos mayores sobre todo esto.

Por eso se debe alentar a la creación de más programas que ayuden a que los ancianos aprendan a utilizar las computadoras, enseñándoles a un ritmo adecuado de

acuerdo a sus capacidades, ayudándolos constantemente para que no se sientan mal y renuncien a lo aprendido al ver que no pueden fijar los pasos a seguir para hacer una determinada actividad, y , para los que estén mejor capacitados en el uso de estas máquinas, tratar de instruirlos más en cuanto a un uso responsable y seguro, para así lograr evitar posteriores inconvenientes. Ya que la clave de todo está en la educación.

En materia de seguridad, los adultos mayores tienden a ser descuidados, pero no mucho más que un usuario de internet promedio. Al menos en la muestra obtenida, este grupo etario parece tan vulnerable al robo de identidad y los fraudes informáticos, como cualquier grupo de personas más jóvenes.

La razón más repetida por la cual algunos de los encuestados que no utilizan Internet, es que no poseen una PC, y que en caso de adquirirla sería en vano porque la tecnología ya “los superó”.

De todas formas, la mayoría de los encuestados que no utilizan internet, reconocen que es una herramienta que podría serles útil y que tiene muchas ventajas.

Los encuestados están al tanto de los posibles fraudes y delitos producto de internet, pero se preocupan más por el mal uso que le pueden dar los niños y adolescentes.

El nivel de instrucción alcanzado así como el hábito de la lectura y el aprendizaje es importante, pero también lo es el miedo que le tengan a la tecnología.

Muchísimas veces las limitantes son físicas por problemas de la vista (esto en especial para los dispositivos de pantalla pequeña, tanto en teléfonos, smartphones o artrosis en las manos, además de la falta de hábito en la utilización del mouse por ejemplo.

Como conclusión final nos quedamos con la reflexión que sobre los adultos mayores en relación a las TIC's, Internet y las redes sociales existen más prejuicios y discriminaciones que verdades, ya que tienen los mismos riesgos y problemas que un usuario promedio.

Como colofón al trabajo traigo una carta de una estudiante de psicología de la Universidad de Rosario, María Laura Bracalenti que fue publicada en el diario El Litoral de Santa Fe:

#### **Apéndice: UNA HISTORIA. Aprendiendo en la vejez<sup>18</sup>**

*Todo está fresco en la memoria. Así que considero mejor escribirlo ahora, antes de que el despiadado olvido lo borre a su pasar.*

*La vida está llena de emociones. Que te inundan, te sacuden, te estremecen, te conmocionan. Eso sentí hoy, 1º de junio de 2012, segundo día de enseñanza sobre las maravillas de Internet y de Facebook a mi abuela. Mi abuela Tula. Ella, con sus 88 años, quiso aprender y yo con mis 23 años me atreví a enseñarle. Digo me atreví no porque haya considerado que era imposible; eso nunca pasó por mi cabeza, nunca dudé ni de su inteligencia ni de sus habilidades. Digo “me atreví” porque justamente admiro a mi abuela, admiro su inteligencia. Ella es una de “las maestras de mi vida” y, para que uno le enseñe algo a uno de sus maestros, hace falta atrevimiento.*

<sup>18</sup> <http://www.ellitoral.com/index.php/diarios/2012/07/07/nosotros/NOS-07.html>

*Las sociedades contemporáneas excluyen a sus ancianos. Los desamparan, los abollan, los escupen y los tiran. Los estigmatizan: Ya no sirven, ya no pueden, ya no quieren, ya no desean. Los matan simbólicamente, mas siguen en vida. ¿Acaso será porque así tienen el poder de matarlos cuando ellos quieren? Lo bueno de las significaciones imaginarias sociales es que, si bien están instituidas, no son estáticas, eternas, sino que al ser dinámicas siempre puede devenir una nueva, que la sustituya. Frecuentemente oímos decir: “Los niños son el futuro”, y por contraposición, solemos pensar: “Los ancianos son el pasado”. Siguiendo la cadena de pensamiento, al representar el pasado, no tienen ni presente ni futuro. Ahora bien, ¿habrá que redimensionar la importancia del pasado para empezar a valorarlos? Puede ser. Pero lo que también puede ser es empezar a pensar en ellos también como presente y también como futuro. ¿Por qué? Pues volvemos a lo mismo, aún no han muerto. ¡Sí tienen un futuro!*

*Los ancianos sí sirven, sí pueden, sí quieren, sí desean. Hoy mi abuela lo demostró. Demostró que con amor, paciencia y voluntad, su generación lo puede todo. Nunca dejamos de aprender, entonces ¿cómo podemos llegar a pensar que una persona con 80 años de aprendizaje encima no sería capaz de entender algo tan trivial como Internet? En este punto, creo válido aclarar que muchas veces se asocia la vejez a la demencia o el Alzheimer. Sin embargo éstos son procesos patológicos que, si bien producen muerte neuronal y son más frecuentes en la vejez, pueden aparecer a cualquier edad, no son sinónimo de vejez. Todas las personas -a cualquier edad- podemos lograr nuevas metas cognitivas. Aprendemos del dolor y del amor, de las desilusiones y de los sueños, de las pérdidas y los descubrimientos, del asombro, de la nostalgia y de la felicidad. Aprendemos.*

*Este camino que, sin buscarlo ni planearlo, decidimos emprender juntas, me está llenando de momentos felices que deseo atesorar. Ella, en mi temprana infancia, me introdujo en el maravilloso mundo de la lectura, con amor, persistencia y paciencia. Yo siento que, a su tardía vejez y bajo el paradigma del siglo XXI, se lo estoy retribuyendo. Le estoy abriendo este nuevo mundo en el que, sinceramente, espero que viva muchos años más. Una de las acepciones de la palabra vida es “cosa que origina suma complacencia”. Pues entonces digo: Abuela, mutuamente, nos damos vida.*

---