

INFORME

**CONOCIMIENTO Y MANEJO
DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN Y LA
COMUNICACIÓN POR
PERSONAS MAYORES EN
CUBA: APRENDIZAJES Y
LECCIONES DE UNA
EXPERIENCIA FORMATIVA**



Observatorio de Envejecimiento, Cuidados y Derechos

Informe No. 6

Conocimiento y manejo de tecnologías de la información y la comunicación por personas mayores en Cuba: aprendizajes y lecciones de una experiencia formativa

Por **Claudia Bernal**





CONTEXTO

La última encuesta de envejecimiento poblacional en Cuba (ONEI, 2019) destaca que cerca de 4 de cada 10 personas de 60 años y más hacen uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TICs). Este resultado se obtuvo en 2018, fecha en que fue aplicada la encuesta, reflejando una presencia importante de estas tecnologías en este grupo poblacional. Sin embargo, esa cifra es más baja respecto de otros grupos y de la población en general. No todos los grupos en la isla acceden equitativamente a ellas y, por lo tanto, no reciben sus beneficios respecto de una mayor autonomía en el manejo de los recursos financieros, de mayor información y conocimiento o de mantener comunicación con familiares y amigos que están distantes.

Fuera de este dato es poco lo que se conoce respecto del acceso, conocimiento, manejo e impacto de estas tecnologías por la población mayor de 60 años en Cuba. La ONEI no aporta cifras desagregadas que permitan conocer el comportamiento de la brecha digital relacionada con la edad, un primer elemento para conocer su magnitud y las políticas necesarias para acortarla. Tampoco existe suficiente investigación social sobre esta problemática. Cuando se encuentra, está concentrada fundamentalmente en los grupos etarios más jóvenes.

Desde Cuido60 hemos querido aportar en el desarrollo de conocimiento sobre este tema, bajo la premisa de su creciente presencia en las dinámicas y relaciones sociales en la isla, así como en las importantes barreras que para este grupo poblacional se generan en el uso de estas herramientas. A los desafíos que usualmente enfrentan las personas mayores en el acceso y uso de las TICs, cabe agregar que en el caso cubano aumentan, por varias razones. La primera, por el incremento acelerado de este grupo poblacional en la isla y la crítica situación económica y social, que se ha agravado en los últimos años.

Esto ha provocado una disminución drástica del poder adquisitivo de las personas mayores, cuyas pensiones no sobrepasan los 6 dólares mensuales, mientras que un teléfono móvil con 4G supera los 100 dólares y un paquete básico de internet puede llegar a costar entre 1 y 3 dólares mensuales, dependiendo de los megabytes o gigabytes que ofrezca la bolsa o paquete que se adquiera. Aunque las nuevas regulaciones aduaneras permiten importar hasta dos de este tipo de dispositivos, la capacidad de compra para una persona mayor es bajísima teniendo en cuenta el poder adquisitivo de la pensión, que sigue siendo la principal y única fuente de ingresos para el 80% de este grupo.

Gráfica 1. Tiempo de uso de las Redes Sociales

¿Hace cuánto tiempo usa las Redes Sociales?



Fuente: Elaboración propia. **11 respuestas recibidas**

La alfabetización digital es otro de los grandes desafíos, puesto que las personas mayores al ser migrantes digitales encuentran más dificultades para adaptarse a las nuevas tecnologías. Existen, no obstante, distintas iniciativas en la isla para conseguir acercar más a este grupo a las nuevas tecnologías y desarrollar competencias digitales. Una de ellas es la desarrollada por la Cátedra del Adulto Mayor de la Universidad de La Habana que incluyó las TICs en el programa del curso básico, junto con cursos complementarios en coordinación con los Joven Club de Computación y Electrónica (JCCE). También la capacitación desarrollada por el Programa Integral de Envejecimiento Saludable en el capitalino municipio de Plaza de la Revolución (PIES Plaza). De cualquier forma, son escasos aún estos espacios formativos y poco lo que se

conoce sobre su cobertura e impacto en las distintas provincias del país.

En este informe se presenta un análisis preliminar sobre el acceso, conocimiento y manejo de las TICs por personas mayores, utilizando para ello el contexto de una experiencia formativa desarrollada por un programa de la sociedad civil. El estudio exploratorio utilizó varios instrumentos de recolección de información. Fueron realizadas siete entrevistas a participantes del curso sobre competencias en el manejo de redes sociales, impartido en el Centro Loyola. Adicionalmente, se aplicaron encuestas a los estudiantes del curso. De un total de 24 alumnos, 12 accedieron a realizarlas. En su aplicación se utilizó la herramienta Google Form, a través de un ejercicio desarrollado en clases para facilitar en paralelo el aprendizaje de la herramienta. Cabe destacar que, como información complementaria, la encuesta se les envió a otras personas mayores, y a pesar de explicar que debían activar VPN, ninguno supo cómo acceder a ella. Este ejercicio ilustró el poco conocimiento que tiene esta población sobre este tipo de herramientas.

La información recogida tenía como propósito explorar las siguientes temáticas:

1. Habilidades alcanzadas y conocimientos adquiridos en la experiencia formativa sobre manejo de redes sociales.

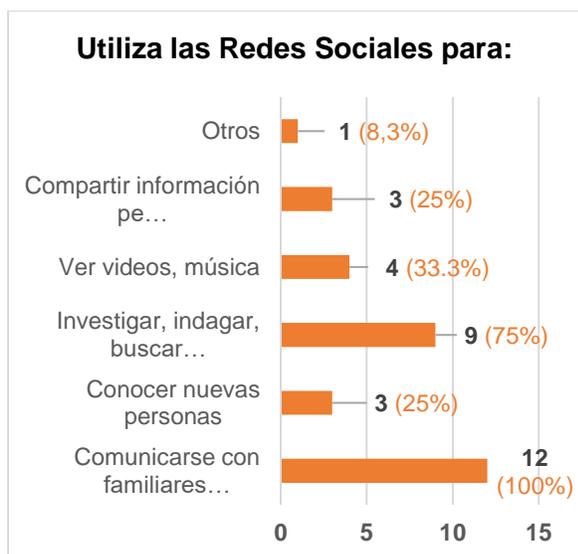
2. Beneficios sociales y emocionales del uso de las redes y niveles de satisfacción.
3. Limitantes y desafíos que enfrentan las personas mayores

- en el uso y manejo de redes sociales.
4. Impacto en la calidad de vida.

HABILIDADES ALCANZADAS Y CONOCIMIENTOS



Gráfica 2. Uso de las Redes Sociales



Fuente: Elaboración propia. **12 respuestas recibidas**

En caso de haber marcado otros, describa brevemente en que la utiliza

2 respuestas

Crear grupos y compartí información o fotos entre los miembros

Trabajar

Las personas mayores con más altos niveles de instrucción mostraron conocimientos técnicos básicos sobre el funcionamiento de distintas plataformas de redes sociales. La mayoría ha pedido ayuda a alguien cercano, ya sea un familiar o un vecino, para usar las herramientas. Aparece, sin embargo, otro grupo que se aventura a explorar por sí solos. Todos coinciden en que, si no logran solucionar una dificultad o duda, esperan ir al Centro Loyola para que el profesor les ayude.

En cuanto a las razones de uso de las redes sociales predomina la comunicación con familiares y amigos, seguido de la búsqueda de información y el entretenimiento. Sin embargo, solo un grupo muy pequeño interactúa de manera más activa en las plataformas. Muy pocos publican contenido propio.

La experiencia formativa les ha servido para aprender acerca del ciberacoso, las estafas en línea y las consecuencias de compartir información personal de manera pública a través de estas vías. Ante estos temas, todos manifiestan ser precavidos y afirman haber aprendido a ajustar sus perfiles para que sean privados. Justamente este es uno de los argumentos que esgrimen para no aventurarse a publicar.

Aunque no es materia del curso actual, también han recibido lecciones adicionales sobre el manejo de las pasarelas de pago. Estos nuevos procedimientos les resultan de difícil adaptación y hay muchas aristas que desconocen. Algunos reconocen que aún les cuesta extraer dinero en los cajeros automáticos. Pasarelas como *Transfermóvil* constituyen un reto mayor.

BENEFICIOS SOCIALES, EMOCIONALES Y NIVELES DE SATISFACCIÓN



Existe consenso en la valoración altamente positiva de múltiples beneficios que reportan el uso de las plataformas y redes sociales, especialmente porque les han permitido reconectar con antiguos amigos o con miembros de la familia que residen en el exterior. Este tipo de acercamiento reduce las distancias emocionales que se generan debido a la lejanía física y aminora los procesos de soledad que experimentan con frecuencia las personas mayores, más en un país con una tasa de emigración creciente.

Gráfica 3. Gracias a las redes sociales



Fuente: Elaboración propia. **12 respuestas recibidas**

Sentirse acompañados a través del teléfono, que están al alcance de un texto o una llamada, poder disfrutar a través de videos llamadas o archivos multimedia del resto de la familia, repercute de manera positiva en sus estados de ánimo. Esto les ayuda a reducir el estrés, la ansiedad y la depresión, que pueden aflorar por las situaciones que viven cotidianamente,

especialmente en Cuba donde la gestión de la vida cotidiana se hace tan difícil.

El acceso a información y entretenimiento a través de las redes sociales influyen también positivamente en sus niveles de bienestar. Algunos incluso han aprovechado las redes sociales para conocer nuevas personas, que, aunque no las hayan visto de manera presencial, los vínculos virtuales les han permitido compartir pasiones e intereses. Otros experimentan la magia de encontrar soluciones a sus dificultades, incluso cuando no lo han estado buscando de manera intencional. A través de YouTube, en *Ideas en 5 minutos* o de sugerencias de Facebook, les aparece “eso que necesitaban o no se les había ocurrido antes”. Lo mismo les ocurre con las sugerencias de amistades o sitios que les suelen aparecer y que no lograban entender hasta que el profe les explicó acerca de cómo funcionan los algoritmos de estas plataformas. Hasta entonces pensaban que el teléfono podía adivinar todo.

La posibilidad de crear comunidades a través de grupos de WhatsApp o de Telegram, es mencionada como un provecho del uso de las redes sociales. Sienten que les facilitan vivir esta etapa de la vida en compañía de otros que enfrentan las mismas situaciones, sentirse acompañados por esas vías y estar para cuando el otro lo necesite.

Los niveles de satisfacción detectados son altos, manifestando un provechoso disfrute de la experiencia en línea. La mayoría dedica usualmente uno o varios momentos del día a conectarse, aunque siempre poniéndose límites, porque

saben del peligro de hacerse adictos a este tipo de plataformas. En el caso de los que viven solos tienen el reto de no encerrarse en el mundo virtual, y los que viven con su pareja o con algún otro miembro de la familia, también tratan de mantener un sano equilibrio y dedicar tiempo a interactuar con las demás personas del hogar.

Muestran una gran capacidad de adaptación a los desafíos tecnológicos, adecuando las redes sociales en función de que necesitan o esperan de ellas. Ya sea para escuchar música, obtener información sobre temas de sus intereses, o para establecer comunicación. El desarrollo de estas competencias les permite tener una experiencia más personalizada y, por lo tanto, gratificante. Adicionalmente les reporta el beneficio de establecer vínculos con generaciones más jóvenes y crear puentes para poder interactuar con ellos.



LIMITANTES Y DESAFÍOS EN EL USO DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS

Gráfica 4. Preguntas funcionamiento Redes Sociales



Fuente: Elaboración propia. **12 respuestas recibidas**

El acceso a las nuevas tecnologías es una de las primeras limitantes que enfrentan las personas mayores. Las bajas pensiones de los jubilados, la elevada inflación en el país y los altos precios de los teléfonos inteligentes limitan el acceso a los dispositivos por razones de tipo económico. A ello se le suman, el alto costo de las tarifas de internet en el país, que en relación con las exiguas pensiones e ingresos que perciben las personas mayores, limitan considerablemente la conectividad para este grupo. La mayoría ha adquirido sus equipos a través de regalos de otros miembros de la familia o amigos en el exterior; muchos de uso previo. Otra de las problemáticas emergentes tiene que ver con la posibilidad de resguardar sus equipos, debido a la creciente ola de robos que está afectando fundamentalmente a las personas mayores que usan estos equipos en la vía pública, especialmente cuando usan

el transporte público. Tres estudiantes del curso que accedieron a realizar la encuesta fueron víctimas del robo de sus teléfonos y ahora no tienen como reponerlos.

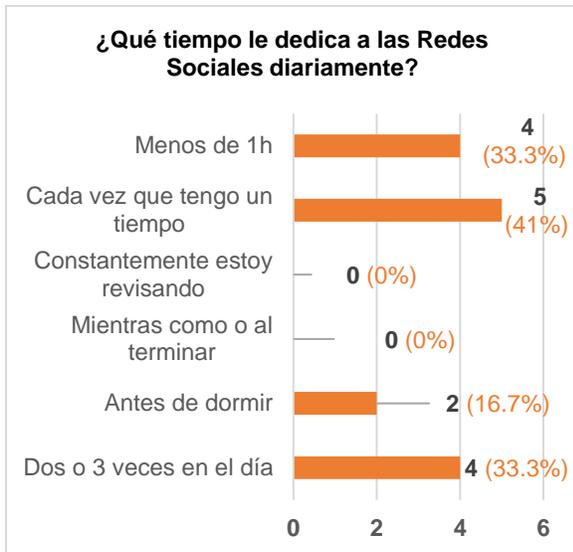
El temor persistente a perder el equipo o a que se rompa también hace que sientan miedo a usarlos, ¿qué tal si meten mal el dedo y se rompe? ¿si se bloquea por algo y no tienen el dinero luego para reestablecer el servicio? A ello se suma las frases desmotivadoras que reciben de otros miembros de la familia o de conocidos, incidiendo en una visión negativa de las capacidades humanas en la vejez en el manejo de nuevas tecnologías: “a esta edad ya no puedes aprender”, “estás muy viejo para esto”, “mejor suelta el teléfono antes de que lo rompas”.

Las dificultades para adaptarse a la tecnología moderna, comentan muchos, no están relacionadas con un problema de la edad, sino con el déficit de conocimientos básicos sobre el uso de dispositivos móviles e informática y la falta de información sobre el uso y manejo de las pasarelas de pago y todo lo referente a las tecnologías. Por esta razón, en el caso puntual de los alumnos del curso del Centro Loyola, se han propuesto ir por encima de cuestionamientos y de la falta de conocimientos y por ello asisten a las clases que allí imparten.

Los temores asociados a la vulneración de identidad, las estafas en línea, el ciberacoso, también funcionan como limitantes para ellos. Gracias a lo que van aprendiendo en las clases se van

abriendo y descubriendo cómo pueden protegerse de este tipo de situaciones.

Gráfica 5. Tiempo en redes sociales



Fuente: Elaboración propia. **12 respuestas recibidas**

Aunque el uso de las redes sociales les ayuda a combatir el aislamiento social, algunos ante la carencia del equipo pueden llegar a sentirse excluidos al no tener acceso o al no saber manejarse en las distintas plataformas. Superar estos desafíos y limitantes requiere apoyo, dedicar tiempo a la capacitación, paciencia para que las personas mayores sientan que también pueden acceder y disfrutar de las ventajas de usar las redes sociales.

IMPACTO EN LA CALIDAD DE VIDA



Las experiencias de conocimiento y uso de las nuevas tecnologías y redes sociales han facilitado el acceso a mayores niveles de comunicación social, ofreciendo la oportunidad de reconectarse con familiares, amigos y seres queridos, disminuyendo las barreras de distancia y el tiempo. Les ha facilitado mantenerse actualizados con lo que viven sus allegados aún en la distancia, ayudándolos a reducir la sensación de soledad que experimentan muchos en la medida en que envejecen. En un país donde emigran los más jóvenes y cada día son más los adultos mayores que se separan de sus familias por la crisis migratoria, el acceso a las redes sociales se ha ido convirtiendo en una vía para acompañar y mantener conectadas a las personas mayores que se quedan en la isla con sus familiares que emigran.

Al mismo tiempo, las posibilidades formativas que se ofrecen en el Centro Loyola Reina facilitan la creación de una comunidad de apoyo, tanto presencial como virtual, a través de los grupos de WhatsApp. Reconocen un impacto muy positivo en el acompañamiento y la posibilidad de contar con un espacio centrado en las necesidades de las personas mayores, donde pueden aprender a su ritmo.

El acceso a la información, la posibilidad de encontrar soluciones a problemáticas de su cotidianidad, a contenidos novedosos y actualizados, la interacción con diferentes personas, la participación en debates y el desarrollo de nuevas habilidades y conocimientos, contribuye a un envejecimiento activo y saludable,

estimula sus capacidades cognitivas y les hace sentirse reconocidos y útiles.

CONSIDERACIONES FINALES



Con este estudio exploratorio, hemos confirmado los múltiples desafíos y barreras que enfrentan las personas mayores en Cuba en el manejo de las redes sociales y las nuevas tecnologías. Existe una significativa brecha digital provocada, entre otros aspectos, por restricciones de acceso, información, capacitación y edadismo. Los escasos recursos económicos con que cuentan la mayoría de las personas mayores en la isla motivados tanto por las bajas pensiones como por el alto costo de la vida, restringen la capacidad de compra tanto de dispositivos móviles inteligentes como de paquetes de internet. Por otro lado, son escasos los espacios educativos que ofrecen cursos adaptados a las necesidades de este sector poblacional, que les permitan informarse y actualizarse en el uso de las nuevas tecnologías. Esto, acompañado de la prevalencia de estereotipos negativos respecto de las capacidades de aprendizaje de las personas mayores, especialmente en relación con temáticas de orden tecnológico, son barreras que dificultan el acceso a las plataformas digitales.

Sin embargo, la experiencia formativa analizada ha demostrado que, a medida que superan estas barreras, experimentan un impacto positivo en su calidad de vida. El uso de las redes les brinda la posibilidad de mantenerse conectados con amigos y familiares, crear nuevos contactos con personas que comparten sus afinidades e intereses, acceden a información rápida y oportuna sobre servicios y entretenimiento. Por todo ello, aumentan su bienestar emocional y su participación social en las comunidades educativas

con que interactúan. Esto facilita el aprendizaje continuo, lo cual contribuye a mantener una mente activa y estimulada, lo que es crucial para el envejecimiento saludable. A través de las experiencias educativas como la analizada, también se facilita el aprendizaje de los diferentes riesgos a los que pueden exponerse en el uso de las redes sociales y la importancia de hacer un uso de las redes sociales de manera responsable y cuidadosa.

En términos de recomendaciones, desde Cuido60 sugerimos la importancia de promover y ampliar programas de alfabetización digital específicos para personas mayores, como los que se ofrecen en el Centro Loyola Reina. Junto con ello, es imprescindible que desde el Estado se generen programas que faciliten el acceso de las personas mayores a planes especiales con descuento para la adquisición de teléfonos y uso de internet.

Desde el Estado y las organizaciones sociales y comunitarias, se deben desarrollar campañas de sensibilización e información que ayuden a las personas mayores en el uso y manejo de las distintas plataformas y pasarelas de pago, que sean fáciles de entender y adaptadas a sus necesidades. En paralelo, se debe trabajar en programas comunitarios que fomenten el apoyo y acompañamiento a personas mayores en el proceso de aprendizaje y uso de las nuevas tecnologías.

Es importante sensibilizar sobre el manejo de las redes sociales como un recurso valioso para las personas mayores, para sus familiares y la

comunidad en su conjunto, en la medida en que genera mayores niveles de bienestar y menores niveles de soledad y aislamiento. Les ofrece comunidades de apoyo de acuerdo con sus afinidades, además de acceso a informaciones actualizadas y conforme sus intereses.

