



IDEAS PARA EL DESARROLLO LOCAL

PROYECTO SOCIAL: CAPACITACIÓN EN
“CENTRO DE JUBILADOS Y PENSIONADOS BUENA ONDA”

INTEGRANTES:

L.E. – C.P. ACOSTA GABRIELA

C.P. ESPÍNDOLA YANINA

C.P. ESTÉVEZ FLORENCIA

L.A. TORNELLO LEILA

15 DE NOVIEMBRE 2016



Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN	3
NATURALEZA DEL PROYECTO	3
ORIGEN Y FUNDAMENTOS	4
La vulnerabilidad social en el adulto mayor	4
La inclusión del adulto mayor según Kliksberg	5
Necesidades a abarcar en la IDL	6
Diagnóstico socio-cultural: Modernización del Estado y Organismos Privados	7
Propósito del proyecto	7
OBJETIVOS	7
VALOR:	8
Definición palabras clave.....	8
POBLACIÓN OBJETIVO: LOCALIZACIÓN FISICA Y DATOS DEMOGRAFICOS.. 9	
Historia, localización y servicios con los que cuenta la entidad elegida	9
Datos demográficos.....	10
PROBLEMATIZACIÓN	11
ESTADO DEL ARTE	12
La importancia de las Redes de Apoyo Social en Adultos Mayores	12
Capacitación de Adultos Mayores, como red de apoyo	14
Red de apoyo dentro de las empresas	16
Red de apoyo desde las Universidades de Argentina	17
Acuerdo PAMI-Universidades.....	20
ANSeS, capacitaciones vigentes 2016	21
METODOLOGIA	22
DESARROLLO	22
ETAPA 1: TARIFA SOCIAL	22
ANÁLISIS	24
Resultados de la Etapa 1	29



ETAPA 2: DEVOLUCIÓN DEL IVA Y SEGURIDAD BANCARIA	31
Contexto normativo	31
Contexto de inseguridad de los adultos mayores	31
Implementación pendiente de la Etapa 2.....	32
CONCLUSIONES FINALES.....	34
Teoría vs. Realidad.....	34
Un problema, muchas causas	34
Uno propone y.....	34
Actualización permanente	35
Capacitación práctica	35
Continuidad a lo largo del tiempo... ..	35
BIBLIOGRAFIA.....	37
ANEXOS	



INTRODUCCIÓN

En el marco del Programa Nacional de Formación en Ética para el Desarrollo PAS 2016, hemos conformado un equipo de trabajo para elaborar un Proyecto denominado “Ideas para el Desarrollo Local”.

Para comenzar tuvimos que centrar el objetivo en una necesidad que cubra alguno de los siguientes ejes:

- Inclusión Social
- Inclusión Laboral
- Consumo Responsable / Desarrollo Sostenible
- RSE
- RSU
- Género
- Cooperativismo

Además, como requisito era necesario el poder abordar la tarea desde los conocimientos que las Ciencias Económicas nos han brindado a lo largo de nuestras carreras.

La idea de una “**Economía con rostro humano**” nos ha marcado, por ello elegimos trabajar con adultos mayores y su Inclusión Social.

El proyecto es simple, concreto y espera obtener resultados positivos que puedan ser replicados por un programa de Voluntariado Universitario desde nuestra casa de estudios.

NATURALEZA DEL PROYECTO

El proyecto que elaboramos se centra en la Inclusión Social de los adultos mayores respecto a las diferentes gestiones que este grupo generacional debe realizar, ya sea en entidades bancarias como así también en organismos públicos.

Idea

“Realizar un proyecto basado en la Inclusión Social de adultos mayores, con el objetivo de disminuir la brecha generacional en materia burocrática y tecnológica. De esta manera, posibilitaremos un mejor acceso a beneficios y gestiones, además buscaremos disminuir la barrera de miedo que genera la exclusión.”



ORIGEN Y FUNDAMENTOS

La vulnerabilidad social en el adulto mayor

Según un informe presentado por la CEPAL (Caro E. 2003)¹, la población adulta mayor enfrenta una serie de factores de riesgo que potencian su vulnerabilidad social como individuos.

Esta vulnerabilidad se incrementa por distintos factores:

- El primer factor es su **edad**. Desde el punto de vista fisiológico, los individuos con la edad acumulan situaciones que los van haciendo gradualmente dependientes; ejemplos de esto son la disminución de la fuerza física, la disminución de algunas capacidades como la visual, auditiva, cognitiva; la disminución de habilidades que les impiden tener una vida independiente, (desde el alimentarse y vestirse por sí mismos, hasta saber orientarse en la vía pública).
- Desde el punto de vista **económico**, las personas adultas mayores son poco hábiles para enfrentar un mercado laboral caracterizado por salarios precarios, largas jornadas de trabajo y lo que es peor, seguridad social baja o nula. La disminución o pérdida de un ingreso tiene como consecuencia la pérdida de la capacidad de respuesta a cualquier contingencia, hasta la más básica como lo es comer y vestir, o más grave como pagar medicamentos en caso de enfermedad.
- Desde el punto de vista **antropológico**, el ser “viejo” en las sociedades modernas es casi sinónimo de pérdida. La sociedad reconoce y valora lo joven, la estética, lo material; el adulto mayor tiene, por tanto, un lugar misericordioso, despierta sentimientos de pena e incluso de culpabilidad. Como se puede ver, factores de riesgo individuales se suman a otros definidos por el entorno político, económico, social y cultural.

Para mejorar la política de asistencia social, se debe contar con un diseño que atienda todas las necesidades, considerando los factores de riesgo que generan vulnerabilidad social, teniendo como objetivo principal **la creación de políticas dinámicas, en permanente cambio acorde con los riesgos; políticas diversificadas, integrales y universales; políticas habilitadoras que capaciten y fortalezcan a los individuos para ejercer sus derechos y desarrollarse**, y políticas articuladoras que combinen prevención, apoyo y adaptación.

¹ http://www.cepal.org/celade/noticias/paginas/9/12939/eps9_ecaro.pdf

El punto fundamental se debe centrar en capacitarlos, habilitarlos, empoderarlos, así como facilitarles los medios para que por sí mismos puedan hacerse de la atención más adecuada.

La inclusión del adulto mayor según Kliksberg

Según uno de los Informes de Kliksberg², la vida de las personas se ha prolongado en aquellos que acceden a buenos hábitos alimentarios, a los avances médicos, al ejercicio frecuente, al no consumir tabaco ni otras drogas. Hay una nueva generación de ancianos saludables, hoy 1 de cada 9 habitantes del planeta tiene más de 60 años. Se pronostica que para el 2050 este número cambiará a 1 cada 5, poblaciones más envejecidas con grupos familiares más reducidos.

Son más, pero ¿cuál es su situación?, ¿qué problemas enfrentan?:

- 1- **Expulsión del mercado laboral**, flexibilización de los contratos, no importan las personas, importa reducir los costos. La exclusión comienza a los 40 años, algunos se los expulsa porque no se adaptan a las nuevas tecnologías. Las empresas se pierden las capacidades de estas personas, de la sabiduría que emerge de su propia experiencia.
- 2- **Poca cobertura previsional**, sólo un 1/3 de los países brinda cobertura. En América Latina sólo el 50% tiene cobertura. Los países miembros del UNASUR, tiene los mejores índices de la región. En Argentina el 95% de los adultos mayores cuenta con cobertura previsional.
- 3- **La sociedad los discrimina**, los excluye, desvaloriza su posibilidad de aporte a la misma. Sus aportes no son considerados importantes. La cultura capitalista salvaje, cautivados por un individualismo extremo, hace que hasta sus propias familias abandonen a los adultos mayores. Los hijos los consideran una carga y como tal, son depositados en centros geriátricos. Según la ONU, el 43% de los adultos mayores tiene miedo de ser objeto de violencia, porque son vulnerables, más frágiles.

Kliksberg nos brinda ejemplos concretos de posibilidades de cambio a estos tres problemas. En Israel se creó un Cuerpo de Paz de los jubilados, profesionales son enviados a países de África para aportar tecnologías y trabajo.

Hay muchas posibilidades de insertar productivamente a los adultos mayores a la sociedad, se deben generar políticas públicas que permitan la integración: educación, salud, recreación. Los adultos mayores tienen ansias de nuevos conocimientos.

² www.encuentro.gov.ar/sitios/encuentro/programas/ver?rec_id=120772 "El informe Kliksberg"



Necesidades a abarcar en la IDL

Como egresados de la Universidad, nos consideramos actores involucrados. Podemos, mediante nuestras capacidades, lograr acciones transversales para la atención y capacitación o dotación de activos de la población adulta mayor, abriendo la posibilidad de establecer redes permanentes que trabajen en acciones de largo plazo. La población adulta mayor requiere de asistencia social debido a su propia condición de vulnerabilidad ya situaciones del contexto que agravan esta condición.

A la hora de ponernos a discutir el tema a abarcar, hemos planteado distintas experiencias laborales llegando a la conclusión de que existen necesidades de integración a las nuevas gestiones ante Entidades Bancarias, Organismos Previsionales, Gubernamentales y de Servicios.

Respecto a las entidades bancarias, dos de las integrantes del equipo han trabajado en ellas durante el 2012, año en el que el Poder Ejecutivo y un grupo de bancos firmaron un acuerdo con el fin de habilitar cuentas gratuitas para que los jubilados y pensionados perciban sus haberes sin costos extra. Además, estas entidades les brindarían a los jubilados una tarjeta de débito³. Allí han observado las dificultades que presentaban los jubilados y pensionados a la hora de manejar este tipo de tecnologías, pudiendo percibir el miedo y el rechazo que les generaba.

Como resultado de ello, concluimos en que ésta problemática es de nuestra incumbencia, no sólo por ser integrantes de la sociedad, sino por las herramientas con las que contamos por ser profesionales de las Ciencias Económicas que nos permiten entender y acceder con facilidad a: gestiones previsionales, elaboración de moratorias, generación de claves web, inicio de prestaciones jubilatorias, solicitud de beneficios médicos, altas, bajas y modificaciones de datos personales, etcétera.

La complejidad que posee todo el abanico de gestiones para los adultos mayores no nos puede ser ajeno, a diario convivimos con consultas de nuestro entorno más cercano.

Pensamos que la rápida modernización del Estado y de las empresas de servicios no ha tenido en cuenta la brecha generacional digital, funcionando como una barrera de exclusión hacia los adultos mayores.

Desde las **Ciencias Económicas** podemos brindar herramientas que permitan afianzar las TICs, normativas, derechos, disminuir el aislamiento tecnológico generacional, aumentar la confianza en las relaciones con el Estado y empresas modernizados.

Es fundamental como equipo poder llevar al campo el proyecto de IDL, su continuidad y medición de resultados. Somos conscientes de que hemos accedido a una educación superior gracias al aporte de la comunidad, y por ello consideramos que

³ Información extraída del Diario La Nación "Abren cajas de ahorro para cobrar las jubilaciones", 29 de marzo de 2012.



tenemos una deuda para con ella. Integrando la Universidad a la comunidad, cada uno de nosotros, desde sus experiencias y conocimientos, es como podremos sumar un grano de arena para lograr una sociedad más justa.

Diagnóstico socio-cultural: Modernización del Estado y Organismos Privados

La modernización en las diversas organizaciones, prevén el uso de TICs para agilizar y lograr mayor eficiencia. Si hablamos del Estado notamos que muchas de las gestiones que antes se realizaban personalmente han transmutado a trámites digitalizados. Así es que encontramos una serie de diligencias, por citar algunas, que sólo pueden realizarse vía web o mediante aplicaciones: solicitar turnos de atención, cambio de datos de inscripción, verificar padrón electoral, etcétera.

Dentro del ámbito privado las empresas de servicios llevan la delantera en cuanto a la digitalización, sobre todo con relación a la Atención al Cliente. Podemos enumerar algunas de estas gestiones realizadas por vía telefónica, web o ventanilla virtual: cambio de titularidad, consulta de saldo, contratación o baja de servicio, pago de facturas, adhesión de beneficio, etcétera.

Este afán de modernización no ha tenido en cuenta la brecha generacional digital, quedando la mayoría de los adultos mayores excluidos en el acceso por no contar con los conocimientos básicos para operar la complejidad de los nuevos sistemas.

Propósito del proyecto:

Nuestro proyecto, propone disminuir la brecha generacional en materia tecnológica y burocrática que limita el acceso a los beneficios y gestiones que este grupo etario vive diariamente. Ya sea, desde realizar trámites que requieran turnos “on-line”, hasta los pasos para la utilización de cajeros automáticos. Además, buscaremos disminuir la barrera de miedo que genera la exclusión.

OBJETIVOS

- 1.- Brindar conocimientos en cuanto a **beneficios tarifarios e impositivos**
- 2.- Brindar conocimientos en cuanto a **bancarización, seguridad en manejo de valores y utilización de cajeros automáticos**



VALOR

Definición de palabras clave

1) Inclusión Social: Está relacionada con la integración, la cohesión, la justicia social y **consiste en materializar la posibilidad de participación igualitaria de todas las personas de una sociedad en todas las dimensiones sociales** (económica, legal, política, cultural, etcétera).

Es reconocer en los grupos sociales distintos, el valor que hay en cada diferencia, el respeto a la diversidad, y el reconocimiento de un tercero vulnerable, con necesidades específicas que deben ser saciadas para que pueda estar en condiciones de igualdad y disfrutar de sus derechos fundamentales.

2) Adultos mayores: Este concepto presenta un uso relativamente reciente, ya que ha aparecido como alternativa a los clásicos “persona de la tercera edad” y “anciano”. En tanto, un adulto mayor es aquel individuo que se encuentra en la última etapa de la vida, la que sigue tras la adultez y que antecede al fallecimiento de la persona. Generalmente se califican de “adultos mayores” a aquellas personas que superan los 70 años de edad. En nuestro país la mayoría de las personas que han alcanzado esta edad poseen beneficio jubilatorio o pensión.

3) Brecha generacional tecnológica o Brecha generacional digital: Distancia existente entre aquellos que pueden usar un aparato tecnológico (sobre todo referido a TICs) y aquellos que no, ya sea por motivos económicos, de formación, etcétera).

La brecha digital generacional supone uno de los mayores quebraderos de cabeza para los países desarrollados. Este fenómeno está centrado en la distancia que separa a los *nativos digitales* y a los *inmigrantes*, es decir, a la fractura en el uso de las tecnologías entre los menores y los mayores de 45 años. Este problema adquiere unas dimensiones mayores al comprobar el envejecimiento de la población mundial. Siendo este grupo uno de los más afectados por la brecha digital es necesario preguntarse si se puede producir un nuevo tipo de marginación hacia las personas mayores excluyéndolas de la sociedad de la información al considerarlas incapaces de adaptarse a las nuevas tecnologías.

4) Brecha generacional burocrática: Distancia existente entre aquellos que utilizan las TICs para realizar gestiones ante organismos y aquellos que no. En el afán de modernización del Estado, no se concibe la no utilización de las TICs (Tecnologías de Información y comunicación) como herramientas para mejorar los servicios que provee a los ciudadanos. La barrera de acceso está dada por la brecha digital generacional.

5) Beneficios: Derecho que compete por ley o cualquier otro motivo. Para el caso de los adultos mayores podemos hablar por ejemplo de descuentos en tarifas, entrega de medicamentos y ortopedia, viajes, créditos, etcétera.



6) Gestiones: Manejar o conducir una situación problemática. En este caso llevar adelante los trámites inherentes a su condición ante los organismos respectivos.

7) Barrera de miedo: Límite formulado por un sentimiento de temor mantenido por las personas situadas en el grupo de exclusión, debido a su desconocimiento de las nuevas tecnologías. No es sencillo desenvolverse con facilidad cuando se actúa con temor: *“Tengo miedo a utilizarlos por si meto la pata, borro algo o lo estropeo”* pero son conscientes de que para formar parte activa de la sociedad actual necesitan acceder a las nuevas tecnologías pese a la dificultad.

8) Bancarización: Hacer que una persona física o jurídica desarrolle o resuelva actividades económicas a través de la banca.

9) Seguridad en manejo de valores: Recaudos para tomar en cuenta a la hora de manejar efectivo o medios de pago electrónicos, evitando situaciones de robo o fraudes.

10) Cajeros automáticos: Equipo automatizado, que funciona conectado informáticamente a un banco, accionado por el cliente mediante una clave, realiza algunas funciones propias del cajero (empleado bancario) como ser: depósitos, extracciones, consulta de saldos y movimientos, generación de claves de homebanking, etcétera.

POBLACIÓN OBJETIVO: LOCALIZACIÓN FÍSICA y DATOS DEMOGRÁFICOS

La población objetivo es: Adultos mayores del “Centro de Jubilados y Pensionados Buena Onda”, ubicado en el Barrio La Campana de la localidad de Monte Grande.

Se pretende organizar el desarrollo del Proyecto en este centro, y luego replicar la experiencia en otras instituciones.

Historia, localización y servicios con los que cuenta la entidad elegida

En Centro de Jubilados y Pensionados Buena Onda nació en 1994 como otra iniciativa de la Sociedad de Fomento del Barrio La Campana. Con el apoyo de los socios de esta entidad pudieron adquirir el terreno en la calle Deán Funes 730.

Gracias al rápido avance de las obras, resultantes de diversas actividades para reunir los fondos, lograron convertir al centro en un lugar acogedor para encuentros y acompañamiento de sus socios.

Un dato de color es que las sucesivas presidencias siempre estuvieron en manos de mujeres. En la actualidad la presidente de la entidad es la Sra. Haydee Debeza, con quien mantuvimos entrevistas y comunicaciones para poder lograr el proyecto.



Las instalaciones cuentan con un amplio salón, que se utiliza con múltiples propósitos, además el Municipio de Esteban Echeverría brinda cursos de la Escuela de Artes y Oficios. Poseen parrillas cubiertas, barra, heladeras, sanitarios y cocina completa.

“Buena Onda” nuclea a más de 200 adultos mayores que se reúnen para realizar capacitaciones en tejido, arte francés, gimnasia, organizar viajes, jugar a las cartas, realizar almuerzos y colaborar con aquellos afiliados que lo necesitan. Alrededor de 120 socios del centro perciben haberes mínimos, por lo que reciben una canasta de alimentos de forma mensual para colaborar con su manutención.

El centro posee un consultorio médico que es atendido por un profesional de cabecera asignado por PAMI. Además, los socios pueden acceder de forma gratuita a sesiones de masajes y pedicuría.

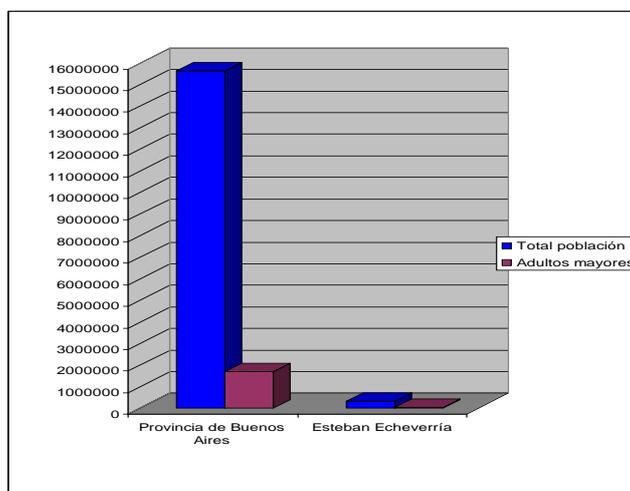
Se sustenta económicamente con: la cuota social, alquiler del salón para realizar eventos, bingos y asados.

En marzo de corriente año, el centro ha cumplido sus primeros 22 años.

El centro cuenta con los siguientes servicios públicos: asfalto, gas natural, cloacas, energía eléctrica y telefonía fija. **No posee computadoras ni acceso a Internet. Esta situación dificulta la capacitación in situ y la conectividad de los afiliados.**

Datos demográficos

En la provincia de Buenos Aires habitan 15.625.084 personas, de las cuales un 10,7% corresponden a personas mayores de 65 años. A su vez, el partido de Esteban Echeverría cuenta con 300.959 habitantes de los cuales un 7% (21.000 personas) son adultos mayores de 65 años. Dato inferior al promedio provincial.⁴



⁴ Censo Nacional de Población, Hogares y Viviendas 2010



Esteban Echeverría se ubica al sudeste de la Región Metropolitana de Buenos Aires. Cuenta con cinco localidades: Monte Grande (ciudad cabecera), Luis Guillón, 9 de Abril, Canning y El Jagüel. La estructura de urbanización se organiza a partir de dos ejes de crecimiento: en sentido Norte – Sur en relación con dos vías principales de acceso y circulación: Camino de Cintura (Ruta Provincial N° 4) y en sentido Este – Oeste en relación con las vías del Ferrocarril Gral. Roca y la Ruta Provincial N°205.5

Año de creación: 1913

Autoridades actuales (2011-2015): Intendente: Dr. Fernando Javier GRAY

Superficie (en km²): 120

Población total (habs.): 300.959

Variación porcentual intercensal 2001-2010 (%): 23,4

Densidad de población (hab/km²): 2.508

Total de hogares: 85.952

Necesidades Básicas Insatisfechas (%): 10.8

Producto Bruto Geográfico: 1.849.288

PROBLEMATIZACIÓN

ETAPA 1

a- ¿Cómo mejorar el acceso a los beneficios tarifarios e impositivos de nuestra población objetivo?

ETAPA 2

b- ¿Cómo mejorar el acceso a la bancarización, seguridad en manejo de valores y de cajeros automáticos de nuestra población objetivo? ¿Cómo acceder al reintegro de IVA para jubilados?

⁵<http://www.observatorioamba.org/planes-y-proyectos/partidos-rmba/esteban-echeverria>



ESTADO DEL ARTE

La importancia de las Redes de Apoyo Social en Adultos Mayores

El sostenido incremento en la esperanza de vida ha llevado a la pregunta de si el mismo va acompañado del aumento de los años de vida saludable. Estas preocupaciones se relacionan con la necesidad de estudiar no solamente los sistemas de protección social con que cuentan las personas mayores, su independencia financiera y su estado de salud sino también la apreciación individual y valoración de estas condiciones en lo personal.

Por ello, han surgido con fuerza los conceptos de bienestar y calidad de vida de las personas mayores. Basándonos en el informe de la CEPAL sobre inclusión social de adultos mayores, elaborado por Verónica Montes de Oca (2003)⁶, encontramos que **la calidad de vida de los adultos mayores se ve beneficiada mediante el conjunto de apoyo que brindan las redes sociales de contención**. Estas mejoras se obtienen mediante la provisión materiales como instrumentales; y también por el impacto significativo del apoyo en el ámbito emocional. Sobre éste último aspecto, la participación de las personas mayores a través de redes, en el desempeño de roles sociales significativos es un elemento clave en su calidad de vida. Los seres humanos, como seres sociales, necesitamos estar inmersos dentro de un apoyo afectivo.

En los últimos años, especialmente en los países desarrollados (Estados Unidos, Canadá y países europeos) ha habido un incremento de investigaciones sobre el apoyo social que reciben las personas mayores. Sin embargo, **los recursos públicos no son suficientes para satisfacer la demanda de un grupo social en constante aumento demográfico**. También debemos tener en cuenta que **el sólo hecho de pertenecer a una red social no garantiza necesariamente que el apoyo sea constante**, ya que éste puede variar en el tiempo y en el curso de vida de los individuos. Por eso, hoy en día, saber sobre la continuidad de la ayuda en la etapa de vejez, en casos de enfermedad o en contextos de escasez económica, resulta fundamental.

Tal como venimos enunciando a lo largo de nuestro proyecto de IDL, la satisfacción de las necesidades de los adultos mayores, también incluye la **percepción sobre lo que reciben**.

Los distintos **apoyos sociales**, vistos como transacciones interpersonales, se presentan como un flujo de recursos, acciones e información que se intercambia y circula. **Se consideran cuatro categorías de transferencias o apoyos: materiales, instrumentales, emocionales y cognitivos**.

- 1- **Apoyos o transferencias Cognitivos**: En esta categoría se incluyen: el intercambio de experiencias e información; los consejos materiales respecto al dinero, al alojamiento, la comida, la ropa y el pago servicios; los

⁶ http://www.cepal.org/celade/noticias/paginas/9/12939/eps9_jmgshnvmo.pdf

instrumentales como el cuidado, el transporte y los labores del hogar; y finalmente, los emocionales como los afectos, la compañía, la empatía, el reconocimiento y el escuchar.

El sistema formal de apoyo posee una organización burocrática, un objetivo específico en ciertas áreas determinadas y utilizan profesionales o voluntarios para garantizar sus metas.

El sistema informal lo componen la COMUNIDAD, los AMIGOS, la FAMILIA y los VECINOS; siendo éstos los que más apoyo brindan a los adultos mayores. Las nuevas tendencias en los grupos familiares, hacen que muchas veces el **adulto mayor quede desprotegido**, como consecuencia de movimientos demográficos, disminución de la fecundidad, nuevas responsabilidades de la mujer profesional, y el hecho de que ha disminuido la cohabitación (entre familia joven y adultos mayores). La red de amigos y vecinos, organizados incluso en centros de jubilados y pensionados, ofrecen una buena estructura de apoyo a los adultos mayores.

Las relaciones de amistad, se dice, prolongan la independencia en la vejez a través del apoyo emocional. Ello parece explicarse por la motivación, la pérdida de tensión y el fomento de los estados de ánimo saludables

- 2- **Los apoyos materiales:** implican un flujo de recursos monetarios (dinero efectivo de forma regular o no, remesas, regalos, etcétera) y no monetarios bajo la forma de otras formas de apoyo material (comidas, ropa, pago de servicios, etcétera).
- 3- **Los apoyos instrumentales:** pueden ser el transporte, la ayuda en labores del hogar y el cuidado y acompañamiento.
- 4- **Los apoyos emocionales:** se expresan por la vía del cariño, la confianza, la empatía, los sentimientos asociados a la familia, la preocupación por el otro, etcétera. Pueden tomar distintas formas que van desde visitas periódicas, transmisión física de afectos, etcétera. Un problema surge cuando se da más de lo que se recibe se produce sentimientos de estar sobrecargado y frustrado. Al otro extremo, cuando se recibe más de lo que se da podría haber una sensación de dependencia y endeudamiento. Convirtiéndose en un intercambio desbalanceado.

Las personas que se encuentran más apoyadas pueden hacer frente a las enfermedades, estrés y otras dificultades de la vida en mejores condiciones. También concluyen que las relaciones de calidad pueden tener efectos en los niveles de depresión y también impactan la frecuencia de enfermedades y la respuesta inmunológica.

Las redes sociales de apoyo no funcionan igual en todos los contextos. Depende de los cambios en el ciclo de vida, los tipos de intercambios que pueden realizarse, las políticas públicas, la disponibilidad de recursos, la cultura, etcétera.



Capacitación de Adultos Mayores, como red de apoyo

Para poder llevar adelante nuestro proyecto investigamos los lineamientos en la capacitación de adultos mayores y su relación con la brecha digital.

La Argentina es uno de los países con mayor envejecimiento poblacional de América Latina, tendencia que se irá incrementando a medida que se mejoren las condiciones de acceso a protección social.

Las proyecciones realizadas por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, indicaban que en 1995 la población de más de 60 años superaría los 4.5 millones (13,2% de la población total), llegarían a casi 6 millones en el año 2010 (14,1%) y se acercarían a 8 millones (16,6%) en el año 2025.

Es importante destacar que el aumento de la esperanza de vida, también incluye un muy buen estado integral de los adultos mayores.

En los últimos años cerca de dos millones de adultos mayores han ingresado al sistema previsional debido a planes de integración social instrumentado por moratorias. Las mismas se fundamentaron en una actividad real de quienes han trabajado, ya sea en forma independiente, como ama de casa o bien en relación de dependencia, pero no tuvieron aportes de parte de su empleador. En este sentido el 80% de los beneficiarios de las moratorias corresponden a mujeres, que estaba excluidas de un ingreso fijo y protección médica.

Los adultos mayores no constituyen un grupo homogéneo, se encuentran diferencias en relación a la edad. En nuestra primera visita al Centro de Jubilados “Buena Onda” hemos trabajado con personas desde 65 hasta 90 años y pudimos observar que la recepción de la información que se les brinda se ve influida en gran medida por el nivel educativo, social, cultural y profesional que posean. Además, entendimos que el proceso de envejecimiento no es igual es todas las personas. Así, por ejemplo, la presidente del centro tiene 85 años y organiza viajes, actualiza novedades en el Facebook del centro y se comunica vía WhatsApp mientras que hay quienes, con la misma edad, nunca han accedido a Internet aún, teniendo la posibilidad.

Otro dato a tener en cuenta es que la amplitud de roles de la mujer, esposa-madre-trabajadora, hace que su envejecimiento también difiera al del hombre.

En cuanto a la forma de capacitación, debemos tener en cuenta que la inteligencia general está formada por dos tipos: la fluida y la cristalizada.

La primera se corresponde con los procesos cognitivos básicos y está muy relacionada con las estructuras del sistema nervioso. Se refiere al procesamiento de las relaciones percibidas, la capacidad para realizar correlaciones, el razonamiento rápido, de abstracción, formación de conceptos, etc.⁷

⁷Mauricio N. Boarini, Ernesto P. Cerda, Susana Rocha. “La Educación de los Adultos Mayores en TICs” UNRC



La inteligencia cristalizada se define como el conocimiento de las habilidades de la propia cultura, inteligencia colectiva. Refleja el grado hasta el cual una persona ha absorbido la experiencia y el contenido de la cultura.

Con el paso de los años se produce un cambio de los procesos cognitivos. Los procesos relacionados con la inteligencia fluida comienzan a declinar en la adultez, mientras que los que se corresponden con la inteligencia cristalizada, declinan a edades muy avanzadas o no lo hacen nunca.

Otro cambio importante es la disminución de la capacidad de retener o elaborar información para luego recordarla, dificultando el proceso de memorización, aumentando la ansiedad y la depresión.

Es por esto que la capacitación debe darse en un entorno de reflexión y puesta en común de experiencias, intercambiando información de manera que aumente la socialización. Así, a partir de experiencias propias, se amplía la posibilidad de que los conceptos sean efectivamente incorporados.

En relación a las TICs, tomamos como ejemplo los datos que existen sobre nuestro país y España.

- **Argentina**

En el año 2012, el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos publicó la Encuesta Nacional sobre Calidad de Vida de Adultos Mayores. Según los datos del Censo Nacional de Población, Hogares y Viviendas 2010, la población de 60 años y más representaba el 14,3% del total de la población del país. La muestra correspondiente a esta encuesta surgió a partir de una submuestra de viviendas que participaron en la EAHU (Encuesta Anual de Hogares Urbanos) durante el tercer trimestre del 2012. Respecto a la metodología, fue el de entrevista directa mediante la utilización de un cuestionario.

En cuanto a las Tecnologías, han sido seleccionadas dos: el cajero automático y el teléfono celular. Los resultados arrojaron que el **64% de los encuestados 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, un 20,7% considera que su funcionamiento es complicado y un 1,6% tiene miedo a que le roben. Con relación al uso del teléfono celular, un 44,5% no lo utiliza por sí solo. De aquel total, el 19,1% piensa que su funcionamiento es complicado.**⁸

⁸ Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. Encuesta Nacional sobre Calidad de Vida de Adultos Mayores 2012. Disponible en: <http://www.indec.gov.ar/ftp/cuadros/sociedad/encaviam.pdf>



- **España**

Desde el año 2000 y cada dos años el Instituto de Mayores y Servicios Sociales publica el Informe sobre las personas mayores en España. Para el informe del 2012, fueron utilizados como fuente los Censos de Población y Vivienda del año 2011. En aquel año, en España había 46.815.916 habitantes de los cuales el 17,3% representaban a las personas de 65 años y más.

La encuesta realizada en este país tiene como objetivo conocer el equipamiento de TICs en los hogares españoles, profundizar en el uso que esta población realiza de las computadoras, internet y del comercio electrónico. Los resultados arrojaron, entre otros datos, que existe una preferencia por el teléfono fijo frente al celular. Respecto a las **computadoras**, el **26,1% declararon tener acceso** a ellas y existe una correlación internet; es decir, que la mayor parte de esta población que posee computadora, tiene acceso a internet. En el caso de la **utilización de internet**, **solamente un 12,5%** de los encuestados lo hace y en su mayoría se trata de personas de 65 a 69 años. Asimismo, considerando las tareas que realizan los adultos mayores mediante internet se destacan: el 21,2% solicita turnos médicos; el 41,2% los utiliza para viajes y alojamientos; el 6,2% para la venta de bienes y servicios; y, el 30,9% realiza operaciones relacionadas con la banca electrónica.⁹

En conclusión, si bien hemos tomado solamente dos casos, podemos ver que la problemática sobre la brecha tecnológica que existe entre los jóvenes y los adultos mayores no es propia de nuestro país, sino que se trata de una generación. Por lo que demuestra que es sumamente necesario realizar algún tipo de acción con el fin de poder incluir a este grupo.

Red de apoyo dentro de las empresas

A lo largo de la historia los mayores fueron los encargados de dejar sus enseñanzas a los más jóvenes. El avance de la tecnología y el aumento de la brecha generacional digital han generado que los papeles se inviertan.

Con esta nueva realidad, se ha gestado el concepto de “Reverse Mentoring”. Debido al aumento de la esperanza y calidad de vida, el 85% de los profesionales convive laboralmente con al menos 3 generaciones.

El Reverse Mentoring es un Programa en el que un joven profesional perteneciente a la “Generación Y” o “Generación del Milenio”, nativos digitales, menores de 35 años, mentoriza a un directivo, de la generación de los “Baby Boomers”, inmigrante digital, mayor de 50 años (o incluso los últimos de la “Generación X”, que tienen entre 35 y 50), en las diferentes competencias digitales, tecnología y nuevas tendencias.

⁹ Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. Informe 2012 – Las personas Mayores en España. Disponible en: <http://www.imserso.es/InterPresent1/groups/imserso/documents/binario/infoppmm2012.pdf>



El Mentoring Inverso cuestiona el “Status Quo” y replantea los antiguos paradigmas de gestión, invirtiendo el Mentoring y aprendizaje tradicional, dando valor al conocimiento y las habilidades que las nuevas generaciones pueden aportar a los profesionales senior y directivos. De esta forma, capitaliza el saber de la organización y facilita el aprendizaje de nuevas herramientas y conocimientos para potenciar el cambio y la Innovación en la Organización.

Fue puesto en marcha por primera vez por Jack Welch, CEO de General Electric.¹⁰

Red de apoyo desde las Universidades de Argentina

Para nuestra grata sorpresa, encontramos muchos ejemplos de universidades nacionales que han puesto en marcha programas que persiguen proporcionar herramientas a adultos mayores.

Haciendo un poco de historia en relación con los antecedentes de experiencias de este tipo, es importante mencionar que la primera Universidad para Adultos Mayores fue creada por el profesor Pierre Velaz, en la ciudad de Toulouse (Francia), en el año 1972. En la Argentina, la Universidad Nacional de Entre Ríos pone en marcha en 1984, el Departamento de la Mediana y Tercera Edad, siendo el inicio de los programas en nuestro país. El nacimiento y desarrollo de experiencias educativas de este tipo en el ámbito de las Universidades Nacionales, comenzó a multiplicarse vertiginosamente, aumentando la oferta de actividades, la cantidad de participantes y el reconocimiento social y científico a los Programas de Educación para Adultos Mayores.

En la actualidad, entre las facultades que implementan estos programas, podemos nombrar:

1- Universidad Nacional de Lomas de Zamora, Facultad de Ciencias Sociales, Programa UniTE (Universidad de la Tercera Edad).¹¹

Durante cada cuatrimestre, el programa dicta cursos de capacitación para aquellas personas que cumplan con los siguientes requisitos:

- Edad a partir de 60 años;
- No se requieren estudios previos
- Se entregan certificados de asistencia a quien lo solicita
- Son totalmente gratuitos.

¹⁰ Elena Roldán de la Cruz, “Reverse Mentoring – Invirtiendo el aprendizaje” ECONOMISTAS Y ABOGADOS 25.02.2015

¹¹ Sitio web UNLZ Facultad de Ciencias Sociales



Los talleres apuntan a distintos aspectos de la vida de los adultos mayores, como estimular la creatividad, manejo de recursos literarios, expresión oral y escrita, técnicas de arte visual, historia del arte, expresión teatral, interpretación vocal, manejo de cámaras fotográficas, composición, manejo de herramientas informáticas, redes sociales e Internet, psicología, disminución del stress con el taller de risa, cuidados personales y alimentación saludable, calidad de vida, potencial creativo, memoria, historia, política y sociología

Las temáticas y áreas abordadas son muy extensas, enriquecedoras y participativas, entre ellas podemos destacar:

- Radio (2 niveles)
- Taller de actualidad y Medios
- Tango/ Teatro/ Coro
- Taller de Literatura
- Fotografía Digital
- Informática
- Internet Básico
- Vida saludable
- El deseo no envejece
- Taller de risa y salud
- De las diferencias generacionales a convivir en la Posmodernidad

Si bien la Facultad de Ciencias Sociales de la UNLZ presenta este gran abanico de capacitación e integración de Adultos Mayores, no pudimos encontrar ninguna interrelación que surja desde la Facultad de Ciencias Económicas.

2- **Universidad Nacional de Río Cuarto**, con más de 80 adultos mayores capacitados por año en tres niveles de TICs.



- 3- **Universidad Nacional de la Plata** también ofrece cursos de informática para adultos mayores, consta de tres niveles en varios horarios disponibles. Apoyados por el **Plan Conectar Igualdad**. Los cursos corresponden a Informática Nivel I, Nivel II y Redes Sociales y están orientados a brindar las herramientas básicas para permitir el manejo de una computadora, en particular la utilización segura de Internet se dicta en la Facultad de Informática, la duración total es de 16 horas distribuidas en 8 clases de 2 horas cada una.
- 4- **Universidad Provincial de Ezeiza** brinda cursos de Informática, también canto, guitarra y otras actividades culturales destinadas a adultos mayores.
- 5- **Programa Universitario para Adultos Mayores (PUAM)**, es un Programa de Extensión, dependiente de la Facultad de Ciencias de la Salud y Servicio Social de la **Universidad Nacional de Mar del Plata**, aprobado por Resolución de Rectorado en 1992.12

La metodología que se emplea es la de Curso/ Taller, enmarcado en el principio democrático de la Educación Permanente o Continua: educación para todos a lo largo de toda la vida. Dicha perspectiva se sustenta en un enfoque participativo y grupal.

Los talleres son coordinados por docentes con habilidad y experiencia en sus disciplinas, los cuales a la vez que imparten conocimientos generan un espacio que contribuye a la interacción superadora del alumnado.

La Oferta Pedagógica, abarca desde las actividades corporales hasta las propuestas humanistas, científicas y artísticas que hacen a la formación y enriquecimiento de la persona. A continuación, se exponen los nombres de algunos de los cursos que se ofrecen, dignos de apreciación:

- Aprendiendo estrategias que favorecen la memoria;
- Conociendo recursos para vivir mejor;
- Mitos y verdades sobre la alimentación: Dietoterapia del adulto;
- Cuerpo en movimiento. Salud divertida (con 2 comisiones);
- Poniendo el Cuerpo – Dramatización de textos literarios;
- Calidad de vida: creer, crear y crecer.

El PUAM, surge por iniciativa de la Licenciada Lucía Bernardón Galli, quién supo analizar y evaluar la demanda del sector de los adultos mayores de la comunidad marplatense, con interés en capacitarse y formarse en el ámbito

¹²Portal Universidad Nacional de Mar del Plata

universitario. “Educación Permanente y Participación Social” han sido los principios fundamentales que orientaron la acción durante estos veinte años.

El PUAM cumple claramente una función social orientada a proponer espacios de capacitación, participación y promoción cultural para adultos mayores, no solo del Partido de General Pueyrredón sino también de la zona. Permite reparar las desigualdades históricas en el acceso a la educación y constituye una puesta en acción del principio democrático de la educación permanente.

La mayor demanda manifestada en el Programa es la de encontrar herramientas para satisfacer instancias de conocimientos, desarrollo de destrezas y desarrollo de potencial creativo; instancias muchas veces postergadas por situaciones de vida familiar y obligaciones laborales.

En 1992 eran 250 alumnos, hoy la matrícula asciende en los últimos tres años a un promedio de 1.300 a 1.500 alumnos, con una oferta total de 76 talleres, dictados por 37 profesores.



Acuerdo PAMI-Universidades

Desde el año 2009, PAMI ofrece a sus afiliados la posibilidad de estudiar en forma totalmente gratuita en distintas Universidades de todo el país.¹³

A partir del Programa **UPAMI**, las personas mayores pueden acceder a talleres como Computación, Periodismo, Idiomas, Literatura, Radio, Historia y Psicología, entre otros. Además, les permite insertarse en los ámbitos universitarios nacionales, con propuestas académicas adaptadas a sus necesidades y expectativas.

El éxito de UPAMI se refleja en los testimonios satisfactorios de los estudiantes y en el gran número de inscriptos que se incrementa cada año. Desde su implementación 150 mil afiliados gozaron de este beneficio.

¹³Portal PAMI



El objetivo principal de este programa, es que los mayores se sientan activos y puedan integrarse mediante la educación, compartiendo la tarea de aprender en grupo y acompañados.

A su vez, se pretende también, que no sólo accedan a nuevos conocimientos, sino que se integren en un ámbito dónde puedan sociabilizar con sus pares y con jóvenes que concurren habitualmente a la Universidad, produciéndose un verdadero intercambio entre las distintas generaciones.

La Facultad de Psicología y el Instituto Universitario Nacional del Arte de la UBA, la U.N. de La Plata, la U.N. de Lanús, la U.N. de Mar del Plata, la U.N. de Rosario y la U.N. del Sur en Bahía Blanca, son algunas de las distintas casas de estudio en todo el país que firmaron los convenios con PAMI, para dictar los talleres.

Los afiliados interesados pueden acercarse a cualquier dependencia PAMI o entrar en la página web para enterarse de todas las prestaciones que el Instituto pone a su disposición.

Durante octubre de 2016, la Universidad Nacional de Lomas de Zamora ha firmado un convenio de adhesión al programa UPAMI. Al momento de cierre de nuestro proyecto el programa no se encontraba implementado.

ANSeS, capacitaciones vigentes 2016

La ANSES posee abierta la inscripción para que los centros de jubilados y pensionados de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y el conurbano bonaerense puedan capacitarse en temas de Seguridad Social, liderazgo e informática.¹⁴

Las capacitaciones tienen como objetivo brindar información a los jubilados y pensionados acerca de las prestaciones y servicios que brinda la ANSES de modo tal que se facilite su acceso y se prevengan situaciones de fraude, estafa o abuso.

También, a través de los cursos sobre informática, se busca que los adultos mayores den sus primeros pasos en el uso de la computadora e incorporen herramientas en el manejo de una PC. Los alumnos reciben conceptos básicos sobre arquitectura interna de un equipo, descripción de sus componentes, utilización del teclado, del mouse, Windows, Excel, acceso y uso de Internet, correo electrónico y redes sociales.

De este modo, los participantes pueden acceder al sitio web de la ANSES y realizar ellos mismos los trámites online y consultas disponibles, como sacar turnos, obtener la constancia de CUIL, conocer los calendarios de pagos y acceder al estado de expedientes, entre otras aplicaciones.

¹⁴Portal ANSeS



Talleres de liderazgo

La ANSES también dicta los Talleres de Líderes para la Tercera Edad, orientados a los adultos mayores en general y a referentes de organizaciones comunitarias de mayores en particular. En ellos, se desarrollan los conceptos de Seguridad Social y el potencial de liderazgo, acompañando la formación de líderes comunitarios.

METODOLOGÍA

En primera instancia, llevamos a cabo una entrevista con la presidente, tesorera y una vocal del centro. Les planteamos nuestras inquietudes y evaluamos las necesidades que podrían ser cubiertas desde nuestro conocimiento.

En base a las necesidades detectadas buscamos implementar la capacitación en dos etapas: la primera relacionada con la Tarifa Social (Edesur, SUBE, Impuesto Inmobiliario y Metrogas) y la segunda, respecto a la Devolución del IVA y la Seguridad Bancaria.

Se implementarán encuestas que combinan preguntas del tipo cerradas y además preguntas abiertas. Se buscará a través de éstas, establecer las características y necesidades del grupo de análisis.

DESARROLLO

ETAPA 1: TARIFA SOCIAL

Dada la urgencia de la implementación de la Tarifa Social, debido a aumentos en los servicios públicos de entre el 100 y 400%, decidimos acelerar el proceso de capacitación y organizar una primera jornada sobre estos aspectos.

Así dividimos las tareas, funciones y recursos según el cronograma de planificación que figura en el **Anexo 1**.

La invitación la efectuamos mediante una cartelera que fue colocada el día que entregaban la canasta de alimentos, asegurándonos de este modo la mayor visibilidad del evento.



Universidad Nacional de Lomas de Zamora
 Facultad de Ciencias Económicas

Invita a jubilados y pensionados a participar de la
PRIMER JORNADA
sobre:

TARIFA SOCIAL **SUBE** **EDESUR** **METROGAS**
IMPUESTO INMOBILIARIO **Arba**

Sábado 07/05/2016 15 hs.
En el "CENTRO DE JUBILADOS BUENA ONDA"

Se elaboraron cuadernillos instructivos para los diferentes temas, Tarifa Social de Edesur, Metrogas, Sube y exclusión impuesto inmobiliario ARBA (**Anexos 3, 4, 5 y 6**). Los mismos fueron entregados al momento de la jornada y se dejó material a disposición del centro.

Cada una de las integrantes de equipo brindó una exposición detallando las características de las tarifas e indicamos la metodología para realizar las gestiones. Los presentes participaron con preguntas que fueron respondidas por el equipo. Además, elaboramos carteleras con los pasos a seguir para la obtención de los beneficios.

Utilizamos la culminación de la Etapa 1 del proyecto como medio para evaluar distintos aspectos:

- ✓ sistema de capacitación más conveniente,
- ✓ poder de convocatoria e intereses,
- ✓ perfiles de las personas interesadas,
- ✓ necesidades que podemos cubrir.

La asistencia a la Primer Jornada fue de más de 20 participantes, de los cuales 17 han accedido a responder la encuesta que elaboramos para realizar distintas mediciones (Anexo 2)

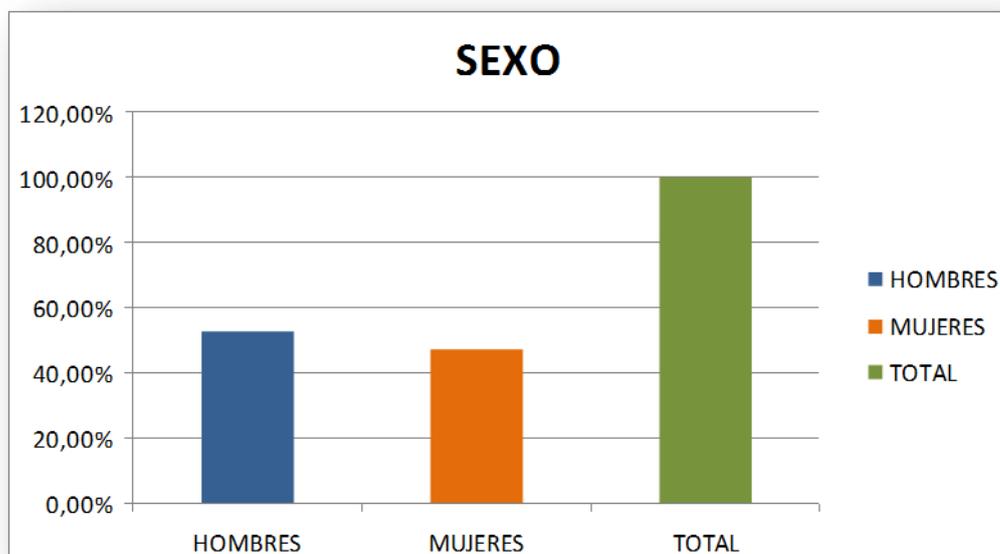
ANÁLISIS

Perfil del Encuestado

Cantidad de encuestados: 17

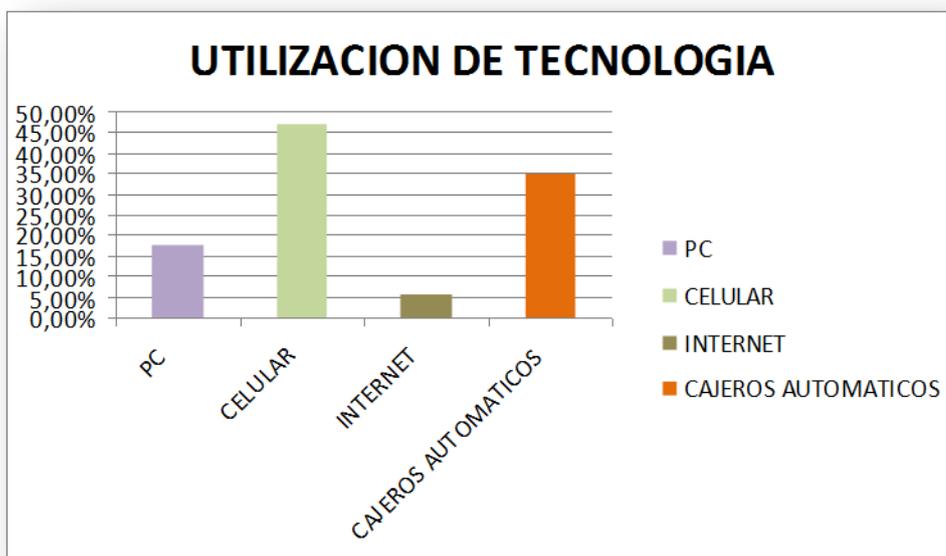
Edad promedio: 69 años

SEXO:	CANTIDAD	PORCENTAJE
HOMBRES	9	52,94%
MUJERES	8	47,06%
TOTAL	17	100,00%



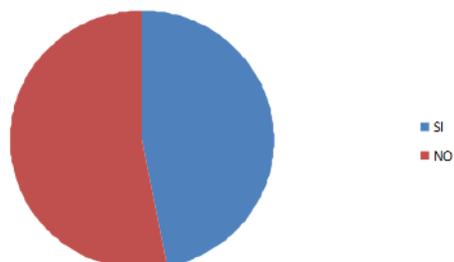
¿Posee facilidades con el uso de alguna/s de las siguientes tecnologías?

	CANTIDAD	PORCENTAJE
PC	3	17,65%
CELULAR	8	47,06%
INTERNET	1	5,88%
CAJEROS AUTOMATICOS	6	35,29%

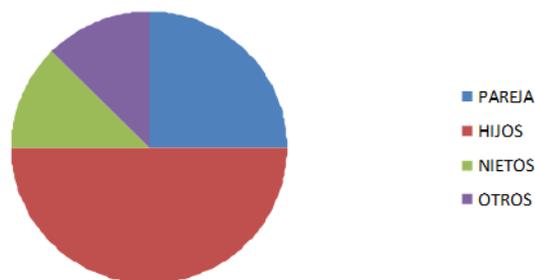


¿Cuenta con la ayuda de alguien para la realización de gestiones ante dependencias públicas o bancos?

RESPUESTAS	CANTIDAD	%
SI	8	47,06%
NO	9	52,94%
		100,00%

AYUDA EN DIVERSAS GESTIONES

¿De quién obtiene ayuda?

	CANTIDAD	PORCENTAJE
PAREJA	2	25,00%
HIJOS	4	50,00%
NIETOS	1	12,50%
OTROS	1	12,50%

PERSONA QUE LES BRINDA AYUDA

Sobre la jornada de capacitación y los temas desarrollados:
¿Sintió que la jornada fue útil?

RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJES
SI	13	76,47%
NO	3	17,65%
NO RESPONDE	1	5,88%



En caso de que se lleve adelante otra, ¿Cuáles de los temas tratados le gustaría profundizar?

REINTEGRO DEL IVA

PAMI-OBTENCIÓN DE MEDICAMENTOS

PROFUNDIZAR EL TEMA DEL IMPUESTO INMOBILIARIO

PAMI EN GENERAL

SERVICIOS-POR EJ. RECLAMOS ANTE CORTES DE LUZ (REINTEGRO)

SEGUROS O BENEFICIOS QUE LES COBRAN Y NO FUERON SOLICITADOS EXPRESAMENTE

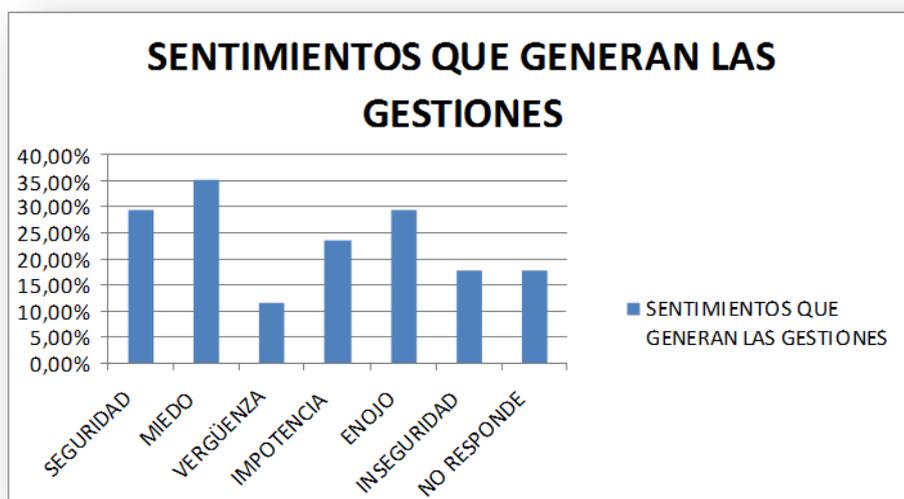
(Esta pregunta fue entendida en forma incorrecta por algunos encuestados. Contestaron los temas que les gustaría que fueran tratados, no profundizados.)

¿Ha tenido problemas con gestiones ante alguna de las siguientes entidades?

	CANTIDAD	PORCENTAJES
ANSES	1	5,88%
PAMI	1	5,88%
BANCOS	1	5,88%

¿Qué sentimientos le han generado realizar estas gestiones?

	CANTIDAD	PORCENTAJES
SEGURIDAD	5	29,41%
MIEDO	6	35,29%
VERGÜENZA	2	11,76%
IMPOTENCIA	4	23,53%
ENOJO	5	29,41%
INSEGURIDAD	3	17,65%
NO RESPONDE	3	17,65%



Comente una experiencia personal en gestiones con medios electrónicos. En caso de experiencia negativa, ¿cómo la resolvió?

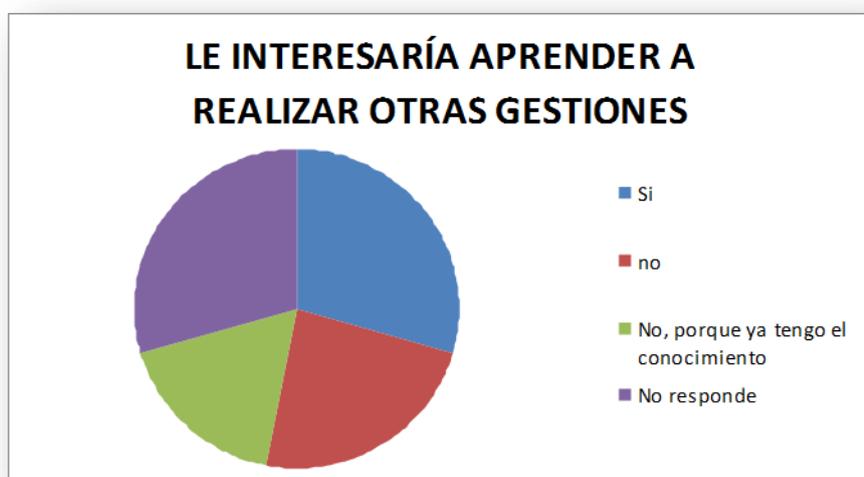
Respuestas:

- 1- "Problema con PAMI empadronamiento -entrega de medicamento para diabetes."
- 2- "Realizo sin ayuda profesional el trámite jubilatorio."
- 3- "Me asaltaron a la salida del banco y el seguro cubrió poco de lo robado."
- 4- "Siento falta de explicación coherente."

(Las preguntas abiertas presentaron gran dificultad de respuesta)

¿Le interesaría aprender a realizar las diferentes gestiones frente a los organismos?

	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	5	29%
no	4	24%
No, porque ya tengo el conocimiento	3	18%
No responde	5	29%



¿Existe algún tema que no fue tratado y le gustaría informarse?

Respuestas:

- 1- PAMI
- 2- Garrafa Social

(Esta pregunta fue contestada por pocos participantes. En nuestra opinión se debió a dos factores:

- 1.- Frustración, ya que no habían podido contestar las preguntas anteriores
- 2.- Similitud con pregunta formulada anteriormente.)

Resultados de la Etapa 1

La implementación de la "Etapa 1" fue una experiencia necesaria para una mejor definición de nuestra IDL, esto es debido a que la confrontación de la teoría versus la realidad resultó reveladora.



En primer lugar, nos enfrentábamos a un público al que no sabíamos si realmente le resultaría de utilidad nuestra visita, es decir, que debíamos descubrir si la necesidad que nosotros creíamos que debía ser atendida, realmente existía.

Las consultas que receptaban en un determinado momento las integrantes del equipo en entidades bancarias como así también las que pudimos recibir como profesionales se daban en determinados ámbitos y en situaciones muy específicas, donde quien tuviere la problemática se acercaba a cada una. Ahora bien, en este caso, seríamos nosotras quienes lleváramos respuestas a un público que no sabíamos si tenía verdadero interés en los temas.

Los resultados fueron los siguientes:

- Los participantes y directivos del centro se mostraron entusiastas con recibir la capacitación. Les pareció muy interesante que desde la Universidad se integre a los adultos mayores.
- Los participantes consideraron que la información brindada fue de utilidad, aunque en muchos de los casos había temas que ya tenían solucionados y/o no les interesaba ahondar.
- Ellos pudieron resolver consultas tanto sobre temas generales como particulares. Cada integrante del equipo contestó situaciones puntuales de los participantes.

En segundo lugar, podríamos decir que la experiencia nos brindó una idea más clara acerca de la forma en que deberíamos encarar la capacitación para adultos mayores.

Muy acostumbradas a la metodología de dictado de clases en la Facultad, fuimos con la idea de dar una especie de "lección" o "curso intensivo", preparando afiches, repartiendo material de lectura tipo "guía" y ubicándolos como si fuera una clase, donde los expositores (en este caso, nosotras) se paran al frente del curso.

A medida que íbamos avanzando con la explicación, fuimos dándonos cuenta de diferentes aspectos, a saber:

- No todos lograban seguir el ritmo de la exposición. Aquellos ubicados en las dos primeras filas podían llegar a apreciar los afiches o escuchar mejor las explicaciones, más a los ubicados en asientos posteriores se les dificultaba ver o escuchar.
- La concentración resulta ser muy escasa, por lo que es fundamental saber aprovechar bien el tiempo e intentar percibir cuáles son los temas de mayor interés para hacer foco en éstos en detrimento de los que quedan en un segundo plano.

Concluimos así que en la próxima etapa organizaremos los tiempos de exposición y dividiremos a los participantes en grupos más reducidos para mejorar la comunicación y evitar interrupciones. Luego haremos una puesta en común con las dudas que hayan surgido.



Por último, al momento de realizar la encuesta, pudimos observar que:

- Presentaban dificultad para completarlas por sí solos, por lo que, en la mayoría de los casos, necesitaron de nuestra ayuda.
- Algunas preguntas dentro de la encuesta no pudieron ser contestadas por la forma en que fueron formuladas. Las mismas deberían haber sido más cortas y priorizando aquellas de elección múltiple.

ETAPA 2: DEVOLUCIÓN DEL IVA Y SEGURIDAD BANCARIA

Contexto normativo

La regulación para la devolución de un porcentaje del IVA a jubilados, pensionados y beneficiarios de la AUH, fue anunciada y tuvo una demora en la puesta en vigencia de casi tres meses.

Cuando fuimos a la primera charla en el centro de jubilados (mayo 2016), nos encontramos con consultas al respecto. La reglamentación se dispuso a partir de fines de julio de 2016. Por dicho motivo tuvimos que incluirla en la Etapa 2.

Contexto de inseguridad de los adultos mayores

Entendemos que es imprescindible abordar el tema de “Seguridad Bancaria”, dado que el grupo etario con el que trabajamos es el que presentaba mayor vulnerabilidad.

Todos los días se repiten casos de fraudes, robos y estafas con distintas variantes.¹⁵

Las más absurdas historias son llevadas adelante por delincuentes que se favorecen de la **credulidad y soledad de los adultos mayores**. Así encontramos “cambio de billetes por renovación”, “la llegada de un nuevo corralito”, “secuestros virtuales en horarios nocturnos”, “llamados desde los supuestos bancos”, todos los esquemas son una variación del famoso “cuento del tío”.

También están aquellos que se abusan cobrando sobrepagos o tasas de interés altísimas, sin dar explicaciones.

Según el Código Penal, robarle a un anciano no constituye un agravante jurídico. A la hora de un expediente, la vejez no funciona de la misma forma que, por ejemplo, la violencia de género. Según la Oficina de Violencia Doméstica de la Corte Suprema, el 7% de las denuncias que se radican corresponden a adultos mayores, la mayor parte de ellas contra familiares. Robos de jubilaciones, maltratos y restricciones a la libertad, dejarlos atados en su cama, por ejemplo- son las acusaciones más frecuentes.

Implementación pendiente de la Etapa 2

¹⁵ <http://www.infobae.com/2016/05/18/1812608-cuentos-del-tio-asi-son-las-nuevas-estafas-telefonicas-jubilados/>



Teniendo en cuenta este contexto, decidimos organizar una nueva charla en el mismo Centro de Jubilados donde se realizó la Etapa 1. Al ponernos en contacto con la presidente, ella nos informó que a partir del mes de octubre y hasta diciembre comenzarían a realizar sus viajes por el país. Por ésta razón, decidimos ponernos en contacto con otro centro de Jubilados y Pensionados “Dr. Alfredo Carri” ubicado en la localidad de Lanús. Ellos presentaron la misma problemática y además no pudimos concretar una entrevista con la presidente.

Si bien, al momento de la entrega de éste informe, aún no se ha podido llevar a cabo esta “Etapa 2”, hemos avanzado con todo lo necesario para la misma, quedando pendiente solamente su implementación.

A continuación, se expone la invitación a la charla informativa:



Por otro lado, hemos confeccionado un cuadernillo en base a la Ley que reglamenta la devolución del IVA (**Anexo 9**). A grandes rasgos allí se mencionan las personas que son alcanzadas por este beneficio, se informa sobre la obligatoriedad de utilizar la tarjeta de débito asociada a la caja de ahorro en la que se depositan los haberes, el cálculo y la acreditación del reintegro y que, de gozar de este beneficio de devolución, no se deberá realizar el trámite de supervivencia en la entidad bancaria.

Respecto a la Seguridad bancaria y manejo de valores, en el **Anexo 10** hemos dejado plasmadas algunas recomendaciones que este grupo etario debería tener en cuenta al momento de utilizar el cajero automático, dirigirse a establecimientos comerciales, realizar trámites en una entidad bancaria, circular en la vía pública o en medios de transporte o bien, a la hora de realizar operaciones vía Internet.



Al momento de enterarnos que no podíamos realizar ésta segunda charla informativa en el “Centro de Jubilados y Pensionados Buena Onda” decidimos publicar el material en su página de Facebook. Se expone a continuación dicha publicación:

Publicaciones de visitantes

 **Leila Tornello** Centro De Jubilados y Pensionados "Buena Onda"
10 min ·

Estimados socios del Centro de Jubilados y Pensionados Buena Onda. Hemos desarrollado nuevo material para una charla sobre “Seguridad bancaria y Reintegro de IVA”. Estamos a su disposición de martes a sábado, para poder realizar la capacitación. Según nos informaron desde el centro, debido a los viajes y actividades no cuentan con espacio, por ello les adjuntamos el material. Esperamos les resulte de utilidad y quedamos a su disposición. Un afectuoso saludo: Lic. Leila Tornello, CP Gabriela Acosta, CP Yanina Espíndola y CP Florencia Estévez.





 **Leila Tomello** Centro De Jubilados y Pensionados "Buena Onda"
8 min -

A continuación adjunto el material de Reintegro de IVA



CONCLUSIONES FINALES

Teoría vs. Realidad

Más allá de las buenas intenciones que se puedan tener, es determinante conocer la mirada “desde adentro”, es decir escuchar de primera mano cuál es la verdadera necesidad, haciendo de ésta forma oportuna y eficiente la ayuda que pueda brindarse.

Un problema, muchas causas

La problemática principal que pueda detectarse siempre viene acompañada de otras dificultades menores que deberán ser debidamente abordadas. En este caso, pueden nombrarse como ejemplo de problemas conexos: la recepción de la información por inconvenientes visuales o auditivos, o de comprensión que, en definitiva, son algunas de las causas que hacen a la problemática principal.

Uno propone y...

No siempre las cosas salen como uno lo planea, por lo que hay que estar dispuesto a renunciar a nuestras expectativas y tiempos en pos de cumplir el objetivo principal, que es el de dar nuestro aporte a la sociedad.



Actualización permanente

Los temas elegidos para las charlas fueron temas actuales, por ejemplo, en el caso de “tarifa social” debimos adelantar la fecha en la que pensábamos iniciar, a fin de informar a nuestro público lo antes posible sobre éstos cambios. Otro ejemplo es el caso de “Devolución del IVA” cuya normativa fue recientemente publicada, por lo que concluimos que para poder llevar a cabo esta IDL de manera eficiente, se deberá estar continuamente alerta y mantenerse actualizado; resultando la temática abordada, de total incumbencia en materia de las ciencias económicas (área impositiva, bancaria, de gestión, etc.).

Capacitación práctica

El Centro “Buena Onda” no cuenta con computadoras ni acceso a Internet, por lo que se dificulta llevar adelante una etapa práctica de la capacitación.

Sería interesante poder realizar otros encuentros contando con equipo tecnológico.

Durante nuestra visita al centro, varios participantes manifestaron interés en acceder a capacitación en informática si ésta fuera brindada en la Universidad.

Dada la ubicación de nuestra facultad, nuestra humilde opinión es que, si en algún momento llegara a considerarse la posibilidad de crear algún curso o espacio para éste tipo de capacitaciones, sería ideal que fuese en el Centro de Extensión Universitaria, ya que, por su ubicación, sería de más fácil acceso para éste tipo de público.

Continuidad a lo largo del tiempo

Es nuestro deseo que, a partir de la implementación de esta IDL, podamos mejorar la calidad de vida de los adultos mayores, no sólo en la comunidad “Buena Onda” sino también de otros centros. **Mediante la implementación de un Voluntariado Universitario desde nuestra Facultad** podremos formar parte del grupo de universidades del país que se ocupa de esta franja etaria.

A tales fines, pensamos que sería de gran utilidad dictar cursos sobre las nuevas tecnologías en los que se traten los tópicos, por ejemplo, de “funciones básicas de una computadora” o “primeros pasos en la utilización de Internet”. También proponemos que nuestra Facultad brinde talleres relacionados con las Ciencias Económicas más específicamente sobre las finanzas propias. En ellos se podría, por ejemplo, informar sobre la utilización de las tarjetas de crédito, puntualmente sobre sus costos de mantenimiento y financiación (evitando de esta manera que los adultos mayores sean estafados por los diferentes bancos) o bien, enseñar a identificar los casos en los que resulta conveniente la utilización de los diferentes tipos de plásticos (aprovechar promociones, evitar hacer el trámite de supervivencia, etcétera).



Consideramos que esto es factible, ya que su implementación tendría un doble beneficio: ayudar a la comunidad primeramente y como práctica profesional para los estudiantes de nuestra querida facultad.

Sería muy conveniente **aprovechar los recursos técnicos y humanos** con los que cuenta la Facultad, para **integrar los equipos de trabajo orientados a un objetivo común**. Proponemos la vinculación de programas como UPAMI, PAS, Voluntariado y diferentes actividades de Responsabilidad Social Universitaria, que se llevan a cabo en esta casa de estudios, con el fin de maximizar los beneficios generados por estos.

“Ninguno de nosotros es tan bueno como todos nosotros juntos”¹⁶

¹⁶ Ray Kroc



BIBLIOGRAFÍA

Kliksberg Bernardo (2011) Editorial Temas. “Escándalos Éticos”

Kliksberg Bernardo (2013) Canal Encuentro. Video: “Las personas mayores hacia un mundo más inclusivo.” Disponible en:

http://www.encuentro.gov.ar/sitios/encuentro/programas/ver?rec_id=120772

Caro Elizabeth (2003) Comisión Económica para América Latina y el Caribe. Informe: “La vulnerabilidad social como enfoque de análisis de la política de asistencia social para la población adulta mayor en México.” Disponible en:

http://www.cepal.org/celade/noticias/paginas/9/12939/eps9_ecaro.pdf

Guzmán J. y Huenchuan S. (2003) Comisión Económica para América Latina y el Caribe. Informe: “Redes de apoyo social de personas mayores. Marco teórico conceptual”. Disponible en:

http://www.cepal.org/celade/noticias/paginas/9/12939/eps9_jmgshnvmo.pdf

INDEC, Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (2010). Informe: “Censo Nacional de Población, Hogares y Viviendas”. Disponible en:

http://www.indec.gov.ar/nivel4_default.asp?id_tema_1=2&id_tema_2=41&id_tema_3=1352010

INDEC, Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (2012). Informe: “Encuesta Nacional sobre Calidad de Vida de Adultos Mayores “. Disponible en:

<http://www.indec.gov.ar/ftp/cuadros/sociedad/encaviam.pdf>

Consejo Profesional de Arquitectura y Urbanismo (2015). Informe: “Observatorio Metropolitano: Partido de Esteban Echeverría”. Disponible en:

<http://www.observatorioamba.org/planes-y-proyectos/partidos-rmba/esteban-echeverria>

Boarini M., Cerdá E. y Rocha S. (2006). Monografía: Universidad Nacional de Río Cuarto. “La Educación de los Adultos Mayores en TICs”. Disponible en:

http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/19198/Documento_completo.pdf?sequence=1

Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. (2012)–Informe:” Las personas Mayores en España”. Disponible en:

<http://www.imsero.es/InterPresent1/groups/imsero/documents/binario/infoppmm2012.pdf>

Roldán de la Cruz Elena (2015) Portal Economistas y Abogados. Artículo: “Reverse Mentoring – Invirtiendo el aprendizaje”. Disponible en:

<http://www.kemp.es/blog/formacion/reverse-mentoring-invirtiendo-el-aprendizaje/>