



**UNIVERSIDAD NACIONAL
AUTÓNOMA DE MÉXICO**

**FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES
ACATLÁN**

El adulto mayor entre las redes de Internet

TESIS

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE

LICENCIADA EN COMUNICACIÓN

PRESENTA

MARÍA GUADALUPE SANDOVAL PANTOJA

ASESOR: ALEJANDRO BYRD OROZCO

Santa Cruz, Acatlán, Edo. de México 2015



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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



**UNIVERSIDAD NACIONAL
AUTÓNOMA DE MÉXICO**

**FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES
ACATLÁN**

El adulto mayor entres las redes de Internet

TESIS

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE

LICENCIADA EN COMUNICACIÓN

PRESENTA

MARÍA GUADALUPE SANDOVAL PANTOJA

ASESOR: ALEJANDRO BYRD OROZCO

ABRIL, 2015

Agradecimientos

*Strangers passing in the street
By chance two separate glances meet
And I am you and what I see is me
Pink Floyd, Echoes.*

El encuentro con los otros se establece como una puerta que al cruzarla nos lleva más allá de nosotros mismos, permitiéndonos encontrar horizontes que, curiosamente, nos devuelven con nuevos ojos al reflejo de nuestras creencias y experiencias más profundas, posibilitando la reinterpretación de nuestro lugar en este mundo. La investigación no es más que una puerta hacia el camino de los otros y abrirla significa un retorno hacia nosotros mismos.

Tal y como lo decía Ibañez, esta investigación significó para mí una tarea de vaga y de maleante. Tuve que aprender a perderme y a vagar entre los distintos caminos que se abrían ante mis manos pero siempre fue bueno saber que la exploración no se hacía sola y que a lo largo del camino encontré a otros dispuestos a perderse junto a mí o a otros que emprendieron sus propios viajes y terminé encontrado en alguna sombra y es por eso que hoy me detengo a agradecerles a todos aquellos que estuvieron listos para ofrecer desde una palabra de aliento hasta las herramientas esenciales para la pérdida-exploración.

Primero que nada quisiera agradecer a mis papás, quienes se dieron la oportunidad de sorprender a la vida trayéndome al mundo y haciendo del camino el mejor de los paseos. Gracias por estar siempre ahí para mí y por creer en mí aún cuando los destinos eran borrosos o alejados. Gracias por haberme dado las mejores herramientas para defenderme en esta vida y por ofrecerme un cariño infinito al que siempre se puede volver.

Gracias a toda la familia que siempre sirvió de inspiración para seguir sus pasos, a mi hermano por caminar la vida dejando pistas de cómo llegar a cada meta; a mis primos Naty y Miguel que han sido no sólo inspiración sino apoyo y risas en mi andar. Gracias a mi tía Dolores por siempre tener un abrazo y una risa disponible para mí.

Gracias infinitas para todos mis amigos que por medio de risas curaron la brújula que creí averiada por un rato. Abrazos para Sara, Xoch y Nata, quienes han caminado por mucho tiempo junto a mí ofreciendo muestras de éxito que me enorgullecen y no dejan de inspirarme cada día. Abrazos para Víctor, Daniela y Rubén porque aún cuando los caminos tuvieron direcciones distintas se preocupan por reconfortar mis días con una sonrisa sincera y hermosa. Gracias a Laura y Jahir por abrir sus corazones y compartir conmigo sus imágenes de un mundo que parece ofrecer mejores horizontes. Gracias a Odeen por preguntar todos los días si ya había terminado la tesis. Gracias a Gil por ser el compañero inicial de esta aventura, por los abrazos y los días sentados en la biblioteca... por el amor infinito. Gracias a Dassaev por haber escuchado la travesía de una tesis y por recordarme en los momentos más oscuros sobre todo mi potencial, gracias por los abrazos, por los sueños y por todo el cariño compartido.

No quiero dejar de lado la enorme gratitud que siento con todos y cada uno de los maestros que hicieron de mi paso por la UNAM una aventura del pensamiento. Gracias por haberme ayudado a configurar esta mirada que tengo sobre el mundo. Gracias infinitas a mi profe, Alejandro Byrd, quien me recibió con los brazos abiertos en el mundo de la investigación y quien ha sabido ser una de las brújulas más memorables en mi paso por la licenciatura. Gracias a Mónica Jiménez quien no sólo ha sido una maestra sino una iniciadora en las tareas docentes y una amiga de verdad. Gracias a Fernando Martínez por no rendirse nunca ante la más incrédula de mis dudas (y por hacerme valorar a la investigación cualitativa). Gracias a Laura González por haberme curado del miedo a lo complejo y por

siempre empujar mis límites un poco más allá. Gracias a Benjamín Martínez quien entró a mi vida por las letras y quien ha sabido ser un gran amigo desde el comienzo.

Gracias al programa PAPIME de Apoyo al Aprendizaje en el Área de Investigación en Comunicación con clave PE300714 por haber posibilitado no sólo la realización de esta tesis sino el encuentro con grandes profesores y estudiantes de quienes he aprendido a lo largo del trayecto.

Y un gran agradecimiento a todas las personas que estuvieron dispuestas a hablarme sobre su contacto con la tecnología y que sin querer terminaron por compartir sus vidas conmigo. Gracias especiales para la Universidad de Vida que mantuvo sus puertas abiertas y que me permitió acercarme a sus estudiantes y profesores.

Finalmente, agradezco a este enorme reto que parece superado porque si no fuera por él, no habría aprendido a perderme entre preguntas.

Índice

Introducción.....	9
Capítulo 1: Marco contextual	12
1.1 El adulto mayor.....	14
1.1.1 ¿Quiénes son los adultos mayores?	15
1.1.2 Psicología del ciclo vital.....	16
1.1.3 Numeralía	19
1.2 Internet.	24
1.2.1 ¿Qué es Internet?	24
1.2.2 Nativos y migrantes digitales.	25
1.2.3 Acceso a Internet en cifras.	27
1.2.4 Caracterización del usuario.	32
1.2.5 Hábitos de los usuarios de Internet.	34
1.3 Adultos mayores e Internet	39
1.3.1 Actividades que realizan los adultos mayores usuarios de Internet	40
1.3.1 Los adultos mayores e Internet: los proyectos de acercamiento.....	42
1.3.3 Beneficios del uso de Internet en adultos mayores.	43
1.3.4 Recomendaciones para el acercamiento tecnológico.	45
Capítulo 2: Marco descriptivo analítico.....	47
2.1 No usuarios.	49
2.2 Los usuarios.	52
2.3 El adulto mayor en Internet: La mirada de los quasi nativos digitales.....	60
2.4 Cuadro comparativo entre usuarios y no usuarios	63
2. 5 Análisis FODA.....	67
Capítulo 3: Marco propositivo	69
3.1 La enseñanza de Internet al adulto mayor: Creación de talleres.....	70
3.1.1 Perfil docente.....	73
3.1.2 Anclando intereses	75
3.1.4 Trabajando: el taller en acción.....	78
3.1.5 Motivación.....	84
3.1.6 Otras recomendaciones.....	85
3.2 Otros problemas que enfrentar y posibles soluciones	87
3.2.1 Diseño de interfaz.....	87
3.2.2 Disminución de costos	87
Referencias	90
Anexos.....	98

Introducción.

El presente trabajo de investigación es el resultado de un proceso de cuestionamientos y curiosidad por conocer el mundo de percepciones del adulto mayor sobre una tecnología relativamente nueva: Internet. Aquí se reúnen los testimonios e ideas que giran en torno a Internet desde la mirada de los usuarios y los no usuarios buscando conocer las percepciones de una generación que ha presenciado grandes avances tecnológicos en cuanto a comunicación se refiere.

En más de una ocasión hablar sobre el tema de esta tesis desató comentarios negativos sobre la relación de este grupo etario con dicha tecnología. La mayoría de las personas con las que tuve estas discusiones parecían no estar de acuerdo en que hubiera un uso ni beneficios en pensar una estrategia de acercamiento entre los adultos mayores e Internet.

¿Por qué, entonces, esforzarse en trabajar sobre esta idea? Por múltiples razones:

- a) Internet es un nuevo puente de comunicación que ofrece variadas soluciones (y problemáticas) a situaciones de la vida diaria. Basta con pensar en las relaciones sociales que se conservan o se crean gracias a él, en todos los trámites que se realizan y en el hecho de que nunca antes había sido posible tener disponible tanta información para consultar con tanta rapidez.
- b) Al dejar fuera a un grupo etario del uso de la tecnología, la persona corre el riesgo de ser alienada y de que sus propuestas y opiniones no formen parte del enorme discurso que se lleva a cabo todos los días en Internet.
- c) Pensar que una persona no es capaz de usar Internet por su edad es una acción discriminatoria. Afirmar que sus habilidades y capacidades lo limitan para desempeñarse como un usuario es una razón sin fundamentos (como lo ha demostrado esta investigación).

- d) Centrar las mejoras de Internet en torno a los jóvenes porque representan el principal mercado para las innovaciones tecnológicas no contribuye al desenvolvimiento de la sociedad como un todo. Mirar las necesidades del adulto mayor abre posibilidades de mejora para todos los usuarios.
- e) Porque todas las razones anteriores contribuyen a una percepción negativa sobre el adulto mayor en el que su figura queda anulada y como veremos más adelante, las percepciones juegan un papel muy importante en el desarrollo de la persona.

Es por esto que este trabajo de investigación no sólo reúne las voces de expertos en el tema sino de los adultos mayores tanto usuarios como no usuarios de Internet y de jóvenes que miran al fenómeno desde otra perspectiva.

El presente trabajo se desarrolla por medio de marcos. El marco teórico desde el que se desprende la metodología contempla la visión de expertos sobre el desarrollo de Internet pero también del desarrollo humano en la última etapa de la vida, principalmente de Dulcey-Ruiz, quien por medio de la investigación y conceptualización ha logrado dar una nueva perspectiva no solo al envejecimiento, sino a la vida misma.

El marco metodológico recoge la visión del interaccionismo simbólico y desde la concepción de cómo los significados guían nuestras acciones se buscó un acercamiento a los adultos mayores y sus concepciones sobre Internet, sin dejar de lado la mirada de los jóvenes sobre el adulto mayor con respecto a Internet.

El marco de resultados presenta los testimonios de los participantes y devela los significados y percepciones sobre Internet abriendo paso al último capítulo: El marco estratégico, en el que se plantea la creación de talleres que propicien el acercamiento entre adultos mayores e Internet.

Realizar este trabajo me permitió no sólo darme cuenta de la importancia de la inclusión de sectores sociales en el uso de nuevas tecnologías, sino dar un mayor peso al papel que juegan las percepciones en todos los sentidos de la vida social. En un sentido académico, este trabajo de investigación evidencia el crecimiento educativo que experimenté en mi paso por la universidad y en un sentido personal me permitió darme cuenta de que al mirar a los otros, se comienza a mirarse a sí mismo.

Capítulo 1

Marco contextual

El marco contextual de todo trabajo de investigación resulta indispensable ya que marca el primer acercamiento con el fenómeno a abordar de manera profesional. Si bien los sujetos de investigación pueden ser parte de la vida diaria, este acercamiento permite ponerlos en perspectiva de lo local a lo global y entender la situación en la que se encuentran, ampliando la mirada sobre el fenómeno. Es por eso que en este primer capítulo se establecerán definiciones de los dos conceptos principales que rigen a este trabajo: el adulto mayor e Internet.

En la primera parte se hará una revisión conceptual sobre el adulto mayor con el fin de tomar una postura al respecto. Se continuará con una explicación sobre la psicología del ciclo vital propuesta por Dulcey-Ruíz (2007) y cómo se ve al adulto mayor desde esta perspectiva. Posteriormente se ubicará al adulto mayor en el contexto global y local mediante la numeralia presentada.

Después se ofrecerá una definición de Internet para guiar esta investigación y se retomará el planteamiento de Prensky (2001) en cuanto a los migrantes y nativos digitales. Consecutivamente, se revisarán cifras sobre el acceso a Internet y la caracterización de los usuarios y no usuarios de esta tecnología.

Finalmente, se enlazarán los dos temas tratados y se hablará sobre el adulto mayor como un usuario de Internet desde la óptica de diversas investigaciones y proyectos realizados alrededor del mundo.

1.1 El adulto mayor.

*“Cambia el rumbo el caminante
Aunque esto le cause daño
Y así como todo cambia
Que yo cambie no es extraño”*

Mercedes Sosa.

Help Age International (2012, p. 3) afirma que: el “envejecimiento constituye un triunfo del desarrollo (y que es) uno de los mayores triunfos de la humanidad”. De acuerdo con esta institución hoy las personas viven más gracias a las mejoras en nutrición, saneamiento, atención de salud, educación, bienestar económico y desde luego por los adelantos médicos. La asociación indica que a nivel mundial cada dos segundos dos personas celebran su cumpleaños número 60 y que el envejecimiento aumenta con mayor rapidez en los países en vías de desarrollo.

Cuando las proporciones de adultos mayores constituyen un gran porcentaje de la población total de un lugar se puede hablar de poblaciones envejecidas. Esto se debe principalmente a dos situaciones: el aumento en la esperanza de vida y la disminución de las tasas de fecundación; de hecho, el grupo poblacional con mayor crecimiento es el de los adultos mayores (Help Age International, 2012). De acuerdo con proyecciones de la Organización Mundial de la Salud (2013): “el cambio demográfico será más rápido e intenso en países de ingresos bajos y medianos”.

En abril de 2012 los integrantes de la ONU (Help Age International, 2012) aprobaron el Plan de Acción Internacional de Madrid sobre el envejecimiento guiado por los siguientes tres ejes generales:

- a) Buscar soluciones que permitan al adulto mayor gozar de un entorno físico acogedor que promueva el desarrollo y la utilización de tecnologías innovadoras.
- b) Cambiar actitudes, políticas, prácticas a fin de asegurar que los adultos mayores sean considerados no simplemente como beneficiarios de medidas de bienestar social sino como activos copartícipes en el proceso de desarrollo.
- c) Incorporar a las personas adultos mayores en el desarrollo promoviendo la salud y bienestar en la vejez y asegurando entornos propicios y de apoyo.

En este apartado se definirá al adulto mayor a partir de la psicología del ciclo vital y se le ubicará en el contexto mundial y local; estableciendo las guías de esta investigación.

1.1.1 ¿Quiénes son los adultos mayores?

De acuerdo con Montes de Oca (no disponible), cuando la Organización de Naciones Unidas establece como indicador cronológico la edad de **60 años** para definir a los adultos mayores, se buscaba voltear la atención a este sector poblacional que hasta 1980 ocupaba un segundo plano en el panorama global. Algunos autores y activistas como Mertens o Khasiani (citados por Montes de Oca) no aceptan este indicador cronológico como válido, dado que las condiciones de vida de los adultos mayores varían de región a región, teniendo que en países menos desarrollados se podrían encontrar adultos mayores con menos edad que en los países desarrollados con mayor esperanza de vida.

En este sentido, Dulcey-Ruíz (2007) afirma que: “aunque envejecer es inevitable, pues no hay otra manera de vivir, las formas específicas de envejecer, así como la calidad de la vida a medida que se envejece, dependen en buena parte de aprendizajes, decisiones y comportamientos individuales y sociales que se

construyen día a día”. Desde la perspectiva de la autora, el envejecimiento es un proceso continuo y permanente en el que juegan un papel importante no sólo los factores biológicos, sino, los culturales, ambientales y sociales.

El Gobierno del Distrito Federal (2013) toma ambas definiciones en cuenta, al considerar al envejecimiento como: “un proceso de cambios a través del tiempo, natural, gradual, continuo, irreversible y completo. Estos cambios se dan a nivel biológico, psicológico y social, y están determinados por la historia, la cultura y la situación económica, de los grupos y las personas”. En cuanto a los indicadores cronológicos, tanto el Distrito Federal como el Gobierno Federal consideran como adulto mayor a aquella persona con 60 años o más.

Para fines prácticos de este trabajo, se define como adulto mayor a aquella persona, hombre o mujer, con 60 años o más cuya historia de vida afecta las condiciones vitales en las que se encuentra. Se considera al adulto mayor como un sujeto que, si bien atraviesa por procesos de lentificación, no deja de ser cognoscente.

En el apartado siguiente se describe a la psicología del ciclo vital, planteamiento teórico presentado con el fin de conceptualizar al adulto mayor.

1.1.2 Psicología del ciclo vital

La psicología del ciclo vital es un marco de referencia conceptual encargado de describir las diferentes etapas de la vida del ser humano. Entre los principales exponentes de esta postura teórica encontramos a Hans Thoma, Ursula Lehr, Bernice L. Neugarten, Birren y a Elisa Dulcey-Ruiz, entre otros.

Esta mirada teórica al envejecimiento, niega la preponderancia de la genética en los cambios expresados a lo largo de la vida y, en cambio, otorga un lugar

importante a los contextos físicos, socioculturales e históricos de cada uno de los individuos. Así mismo, propone que en cada etapa del ciclo de la vida el ser humano se enfrenta a pérdidas y ganancias, negando que el adulto mayor sea un sujeto en declive y afirmando que vivir es un proceso de envejecimiento constante.

Este enfoque se rige por las siguientes premisas:

1. Irrelevancia de la edad cronológica.

En palabras de Dulcey-Ruiz (2007): “es menos importante el tiempo que pasa, que lo que ocurre durante ese tiempo”. Esta premisa, reafirma una de las ideas centrales de la psicología del ciclo vital, otorgando menos peso a los factores genético biológicos y centrándose en la parte física, social y cultural de los ambientes en los que se desarrolla el sujeto.

2. Revisión del modelo deficitario y de estereotipos sobre el envejecimiento y la vejez.

Desde el punto de vista de la psicología del ciclo vital, la percepción juega un papel muy importante en el actuar de los sujetos y afirma que esto cobra mayor peso en el desarrollo del individuo que la genética misma.

“Las expectativas de otros influyen en el concepto que cada persona tenga de sí misma (...) porque es la percepción de las situaciones, más que las condiciones objetivas de las mismas, lo que lleva a las personas a comportarse como lo hacen” (Lehr, citado por Dulcey-Ruiz, 2007).

3. Multidimensionalidad, multidireccionalidad, plasticidad y discontinuidad.

Como ya se ha mencionado, desde esta mirada los juegos de contexto cobran un papel preponderante. Esta premisa establece que ello contribuye a ampliar la variabilidad en adultos mayores más que en otros grupos etarios y establece que: “cada vida individual implica, al mismo tiempo,

continuidad y discontinuidad o rupturas: algunos aspectos se mantienen, a la vez que en cualquier tiempo surgen otros nuevos” (Dulcey-Ruíz, 2007).

4. Selectividad, optimización y compensación –SOC.

El ciclo de la vida se compone de los siguientes elementos:

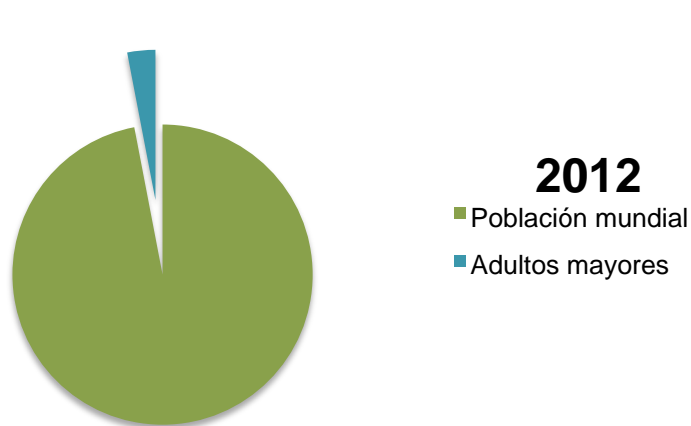
- a) Selectividad: Se refiere a la capacidad del ser humano de tomar conciencia sobre las pérdidas y ganancias que enfrenta en distintos dominios de funcionamiento y su actuación frente a ello. La respuesta puede ser en dos sentidos, centrándose en las ganancias (estableciendo metas intencionales) o bien, centrándose en las pérdidas (implica un cambio de metas y un proceso de acoplamiento).
- b) Optimización: “Identificar procesos generales involucrados en la adquisición, la aplicación y el refinamiento de medios para el logro de metas relevantes”. (Baltes y Freund citados por Dulcey, 2007)
- c) Compensación: Hace referencia a la capacidad del ser humano de regular las pérdidas con el fin de diseñar estrategias y alcanzar una misma meta, es decir, se contemplan las habilidades con las que se cuenta y se buscan maneras de continuar con la vida cotidiana a pesar de las pérdidas inminentes de capacidades o recursos.

5. Importancia del contexto y de la historia.

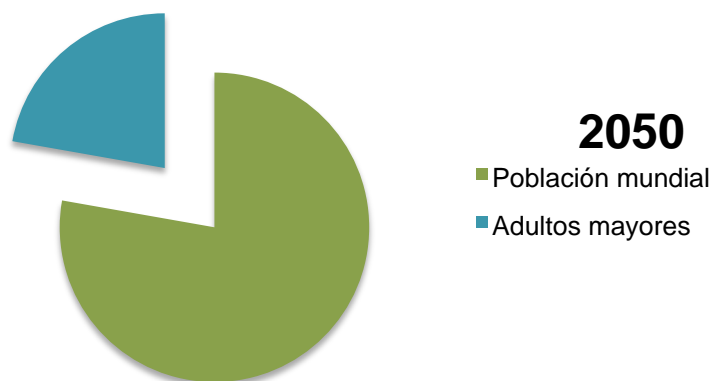
“(Los contextos sociales e históricos) son más apropiados al estudiar las trayectorias vitales, dado que éstas son cada vez más atípicas”. La autora divide las influencias contextuales en normativas y no normativas. Las primeras hacen referencia a las situaciones históricas y a las expectativas sociales, mientras que las segundas se centran en los acontecimientos personales únicos (Dulcey-Ruíz, 2007).

1.1.3 Numeralia

De acuerdo con Help Age International (2012), a nivel mundial **58 millones de personas llegan a los 60 años anualmente**. En el año 2012 se contaban **212 millones de adultos mayores en el mundo** y se estima que en el 2050 esta cifra llegará a los dos mil millones, dando lugar a que la cantidad de adultos mayores supere la de niños menores de 15 años. Para este mismo año se espera que la población de América Latina se componga en un 25% por adultos mayores. Actualmente se calcula que de los 15 países con más de 10 millones de adultos mayores, 7 están en **vías de desarrollo**. A continuación podemos observar este incremento de manera en gráfica:



*Gráfica comparativa de la densidad de población de adultos mayores en contraste con los demás grupos etarios en 2012
(Help Age International, 2012)*



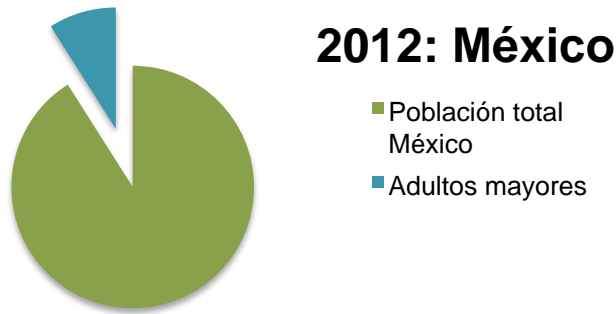
Proyección de la población mundial de adultos mayores en 2050 en contraste con el resto de los grupos etarios.

(Help Age International, 2012)

A nivel mundial **las mujeres constituyen la mayoría** de adultos mayores. Por cada 100 mujeres de 60 años hay 84 hombres y por cada 100 mujeres de 80 años hay 61 hombres (Help Age International, 2012).

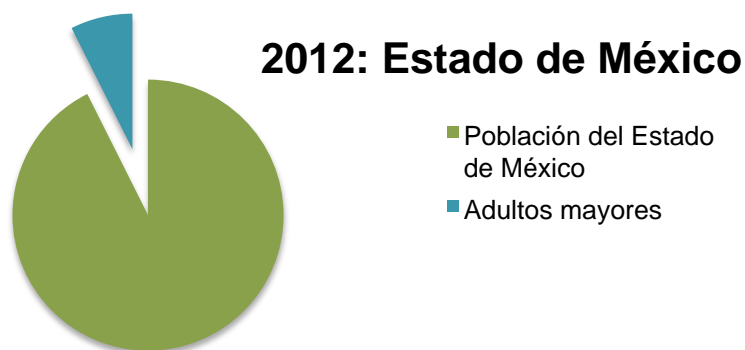
En México los adultos mayores representan el **9% de la población total**, es decir, se cuentan 10.5 millones de personas mayores de 60 años y se espera que esta cifra se **triplique** en los próximos 39 años. El 27% de los hogares mexicanos cuenta con un adulto mayor y el **58.1% de los adultos mayores son jefes de familia**, de los cuales la mayoría se ocupa de cuidar a nietos o familiares dependientes (INAPAM, 2013).

Si se atiende a las proyecciones sobre el incremento de adultos mayores en los próximos 39 años y la importancia que tienen al ser jefes de familia en un porcentaje tan importante, se entiende la creciente necesidad de dotarlos de herramientas, conocimientos y condiciones que les permitan desempeñarse como actores en el desarrollo social del país.



*Gráfica comparativa de la población de adultos mayores y otros grupos etarios para el caso específico de México en 2012.
(INAPAM, 2013)*

En el caso particular del **Estado de México**, se afirma que existen 1,137, 647 habitantes de 60 años, equivalentes al 7.4% de la población. Se espera que en 2030 la cifra se eleve a 3 millones, es decir, el 16% de la población estará compuesta por adultos mayores. En este estado de la república la mayoría de los adultos mayores vive en hogares nucleares y se desempeñan como jefes de familia; un gran porcentaje de la población de mujeres de 60 años o más viven solas (Consejo Estatal de la Mujer y Bienestar Social, 2013).



*Gráfica comparativa de la población de adultos mayores con el resto de los grupos etarios en el Estado de México en 2012.
(Consejo Estatal de la Mujer y Bienestar Social, 2013)*

Esperanza de vida.

La esperanza de vida para los países desarrollados asciende a los **78 años**, mientras que en los países en vías de desarrollo llega a los 68. Este indicador se incrementará para el 2050, cuando los países desarrollados tendrán una esperanza de vida de 83 años y el resto de 74 (Help Age International, 2012).

De acuerdo con cifras del Banco Mundial (2013), México tiene actualmente una esperanza de vida de **77 años**. En el caso específico de la población del Estado de México se calcula una esperanza de vida de 76 años (73 años para los hombres y 78 años para las mujeres) (Gobierno del Estado de México, 2010).

Seguridad social.

De acuerdo con Help Age International (2012) sólo 1/3 de los países del mundo cuenta con planes integrales de seguridad social, esto significa que el **28% de la población mundial cuenta con dichos servicios**, lo que contrasta con el 53% que tiene dificultades para pagar servicios básicos y con el 34% con problemas para acceder a la atención médica.

Dentro de este grupo etario **las mujeres son las más vulnerables** a la discriminación, registrando un acceso deficiente al empleo y atención médica, denegación de derechos de pertenencia y herencia, falta de ingreso base, y en general, carencia de seguridad social (Help Age International, 2012).

Situación laboral.

De acuerdo con cifras de Help Age International (2012) **90% de los adultos mayores alrededor del mundo trabaja**. Del total de adultos mayores hombres un 47% trabaja y sólo un 23.8% de mujeres; estas cifras apuntan a una falta de inclusión de las mujeres de este grupo generacional en la vida laboral del país. En el caso de México, el INAPAM (2013) reporta que de los adultos mayores

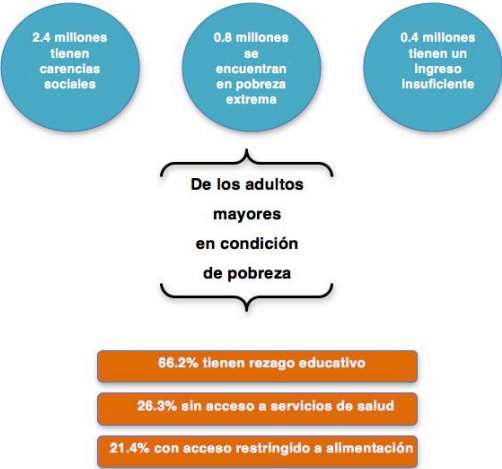
ocupados 34.6% tiene remuneración y el 33.9% son derechohabientes por su trabajo; asimismo, el 25.6% de los adultos mayores está pensionado:



Segmentación de adultos mayores pensionados de acuerdo a la razón por la que reciben dicho apoyo económico (INAPAM, 2013)

Pobreza.

El Consejo Nacional de la Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONAPO, 2013) afirma que hay **3.5 millones de personas** de 65 años o más en pobreza multidimensional, tal como se muestra en el siguiente esquema:



Esquema descriptivo de la situación de los Adultos Mayores en situación de pobreza multidimensional (CONAPO, 2013)

1.2 Internet.

“The Internet is becoming the town square for the global village of tomorrow.”

Bill Gates

Internet, la red de redes, ha revolucionado el modo en el que se comparte información, así como la manera en la que las personas se relacionan, obligándolas a innovar las prácticas comunicativas. Actualmente México se encuentra entre los 12 países con mayor número de usuarios a nivel mundial y su alcance sigue cobrando fuerza entre los mexicanos.

En este apartado se revisará una definición de Internet que ayude a situar al lector en un mismo entorno conceptual, así como un resumen de la propuesta de Prensky sobre nativos y migrantes digitales; finalmente se presentan datos contextuales sobre el uso de Internet a nivel global y local, así como caracterizaciones de los usuarios y no usuarios mexicanos.

1.2.1 ¿Qué es Internet?

Para Cringely (1998) el término Internet hace referencia a las conexiones de redes entre computadoras, mientras que Internet (con mayúscula) alude a las conexiones de estas conexiones, es decir, ambos términos definen a los vínculos entre procesadores pero mientras el primero lo hace a nivel micro, el segundo lo hace en un nivel macro.

Desde una perspectiva social, Castells (2001, p. 1) define a Internet como: “una red de redes de ordenadores capaces de comunicarse entre ellos. (...) Es un medio de comunicación, de interacción y de organización social”. Esta plataforma tecnológica fue concebida con una arquitectura informática abierta y de libre acceso que permite la cooperación de múltiples actores. Castells (2001, p. 6)

señala que gracias a estas condiciones, Internet permitió evolucionar de una sociedad basada en el trabajo, a una sociedad que se sostiene por el intercambio de información, a la cual denomina “sociedad red”.

Por su parte, Rushkoff (2010, p. 110) señala que: actualmente “We are transitioning from a mass media that makes its stories sacred, to an interactive media that makes communication mutable and alive.” El autor afirma que: “we are at once consumers, producers, investors, critics, and more, capable of breaking down de myths of mainstream media and revealing truths to one another. People are connected to one another on more than one basis again”. Internet visto como una irrupción tecnológica ha permitido que la interacción social se extienda a escalas globales y gracias a su arquitectura abierta y de libre acceso se abre la posibilidad de que los sujetos dejen de ser consumidores de contenido para ser productores de éste.

Para efectos de esta investigación se referirá a Internet (es decir, en el nivel macro) y se pensará en estas redes de computadoras como un medio de comunicación que dada su naturaleza de arquitectura abierta posibilita dos fenómenos esenciales: la interacción en una escala global y segundo, el consumo, distribución y producción de información entre los usuarios de la red.

1.2.2 Nativos y migrantes digitales.

Marc Prensky (2001, p. 1) propone clasificar a los usuarios de Internet como nativos o migrantes digitales, de acuerdo al contacto que han tenido con la tecnología a lo largo de su vida. De esta manera, las nuevas generaciones se ubicarían en el primer rubro y se caracterizan por un contacto temprano con computadoras, videojuegos e Internet, mientras que los migrantes digitales son aquellos que: “no nacieron en un mundo digital pero que en algún punto de sus vidas se han fascinado con la tecnología, adoptándola en algunos rubros”.

Desde la perspectiva de Prensky (2001, p. 2), el contacto con la tecnología emula a aprender un segundo idioma y los migrantes digitales se desarrollan en esta nueva era con un “acento”, es decir, no utilizan al máximo las herramientas digitales y tienden a volver a las viejas prácticas. Uno de los ejemplos que ofrece el autor tiene que ver con la impresión del correo electrónico o la lectura de manuales para utilizar los programas de la computadora, etc.

Partiendo de lo afirmado por Bruce D. Perry (citado por Prensky, 2001, p. 1): “different kind of experiences lead to different brain structures”, Prensky sostiene que el contacto con las tecnologías ha modificado los patrones de pensamiento de los nativos digitales, acostumbrándose a recibir información rápidamente, al multitasking, a lo visual antes que al texto, a las redes sociales y a la gratificación instantánea.

En este sentido, Prensky se apoya en la investigación neurobiológica para afirmar que los migrantes digitales pueden modificar sus patrones mentales gracias a la neuroplasticidad, si se enfrentan a nuevos retos constantemente por un largo periodo de tiempo.

1.2.3 Acceso a Internet en cifras.

De acuerdo con Islas (2013) la población de usuarios de Internet a nivel mundial asciende a los **24, 055, 518, 376**, es decir, es equivalente al **34.2% del número de habitantes en el mundo.**

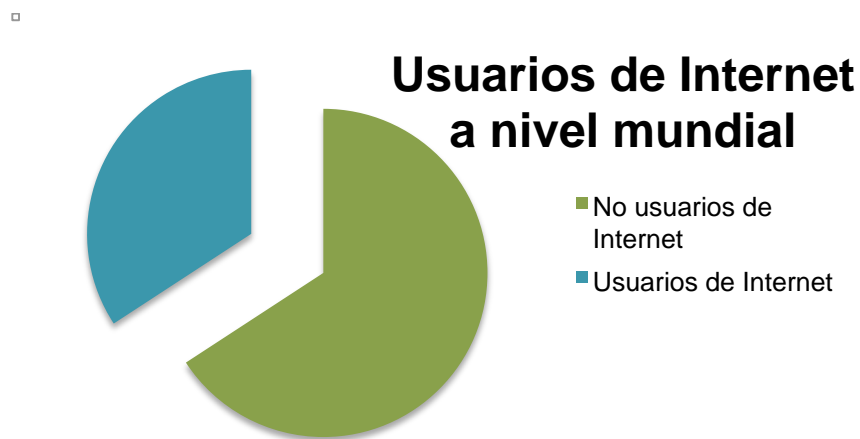


Gráfico comparativo entre la población de usuarios y no usuarios de Internet a nivel mundial (Islas, 2013).

Se considera a **Asia como la región con el mayor número de usuarios** con 1,076,681,059 sin embargo, esto representa una penetración de tan sólo el 27.5% si lo comparamos con el número total de habitantes de esta región, por lo que se considera que **Norteamérica tiene el mayor nivel de penetración** de esta tecnología, ya que es usada por el 78.6% de los habitantes de dicha zona. En este sentido, se coloca a **África como el continente con menor penetración de Internet**, al ser utilizada únicamente por el 15.6% de sus habitantes (Internet World Stats citado por Islas, 2013).

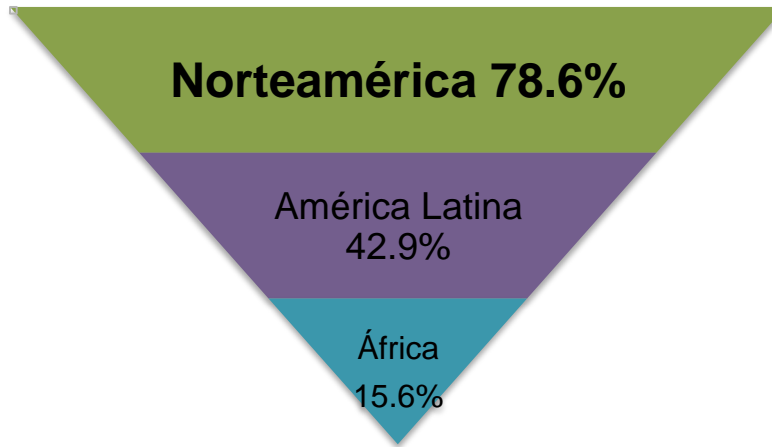


Gráfico comparativo de regiones del mundo con mayor y menor penetración de Internet
(Islas, 2013)

En el caso específico de **América Latina y el Caribe la penetración de esta tecnología es del 42.9%**, lo que coloca a esta región 8.6% por encima del promedio mundial (34.3%) (Islas, 2013). Dentro de este escenario **México se ubica en la tercera posición de países con mayor número de usuarios** en el continente americano y entre los 12 países con mayor número de usuarios a nivel mundial (Tecnológico de Monterrey, 2012), sin embargo, se encuentra en el grupo de los países latinoamericanos rezagados en el uso de esta tecnología, ya **que la penetración entre los ciudadanos mexicanos asciende al 36.5%**, nivel superado por Argentina, Brasil, Chile, Costa Rica y Uruguay desde al año 2010 (MODUTIH citado por INEGI, 2012).

Penetración de Internet en el continente americano

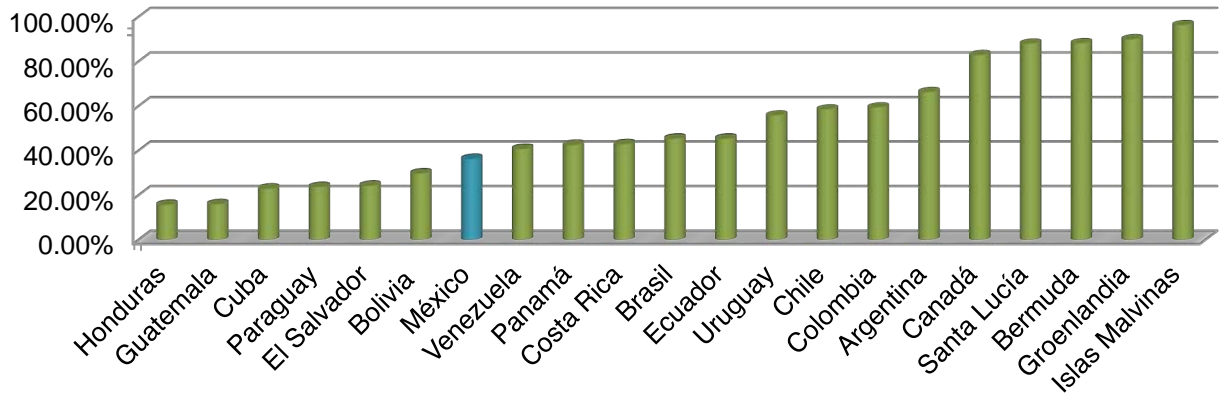


Gráfico comparativo de penetración de Internet en el continente americano (MODUTIH 2012).

En el caso de México, el World Internet Project (Tecnológico de Monterrey, 2013) reporta **59, 200, 000 usuarios en todo el país**, con una penetración de esta tecnología en las distintas regiones (definidas por Nielsen) de 52% y distribuyéndose como se muestra a continuación:



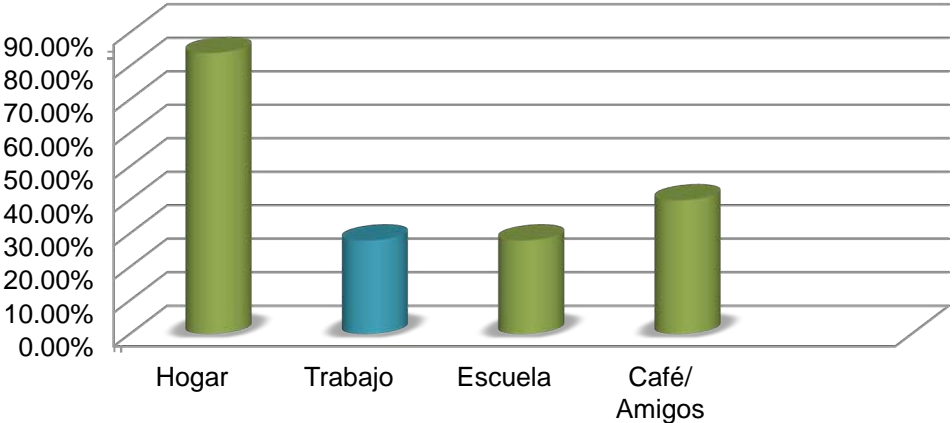
Acceso a Internet por regiones en el territorio mexicano. (Tecnológico de Monterrey, 2013).

De acuerdo con información del INEGI (2013) entre los años 2011 y 2012 hubo un crecimiento de 8.8% en el número de usuarios de Internet en México, que el World Internet Project (Tecnológico de Monterrey, 2012) atribuye al aumento de dispositivos digitales con acceso a Internet. Sin embargo, este servicio no es tan utilizado como el de telefonía celular, que tiene una penetración de 41.7% (MODUTIH citado por INEGI, 2012).

En el año 2012 el INEGI (2012) reportaba que **el 32.2% (9.8 millones) de los hogares tenía computadora**. El 51.8% de los usuarios de este equipo lo utiliza para actividades escolares, el 49.3% para servicios de comunicación, el 39.5% para entretenimiento y el 30.2% con fines laborales (INEGI, 2013). De los hogares con computadoras, 18% no cuenta con Internet principalmente por la falta de recursos económicos para acceder al servicio (MODUTIH citado por INEGI, 2012). Sin embargo, el World Internet Project 2013 reporta que **el 84% de los usuarios accede a Internet desde el hogar**.

□

Lugares de acceso a Internet



Principales lugares de acceso a Internet en México (Tecnológico de Monterrey, 2013).

La PC, laptop y smartphones resultan los equipos más populares para conectarse a Internet según cifras de la AMIPCI (2012), mientras los teléfonos celulares, dispositivos móviles, consolas de videojuegos y tabletas no cobran tanta popularidad aún. El estudio indica que el uso de smartphones se duplicó entre 2011 y 2012, lo que abre la posibilidad de que para años posteriores se observe un crecimiento en el uso de otros dispositivos para el acceso a Internet.

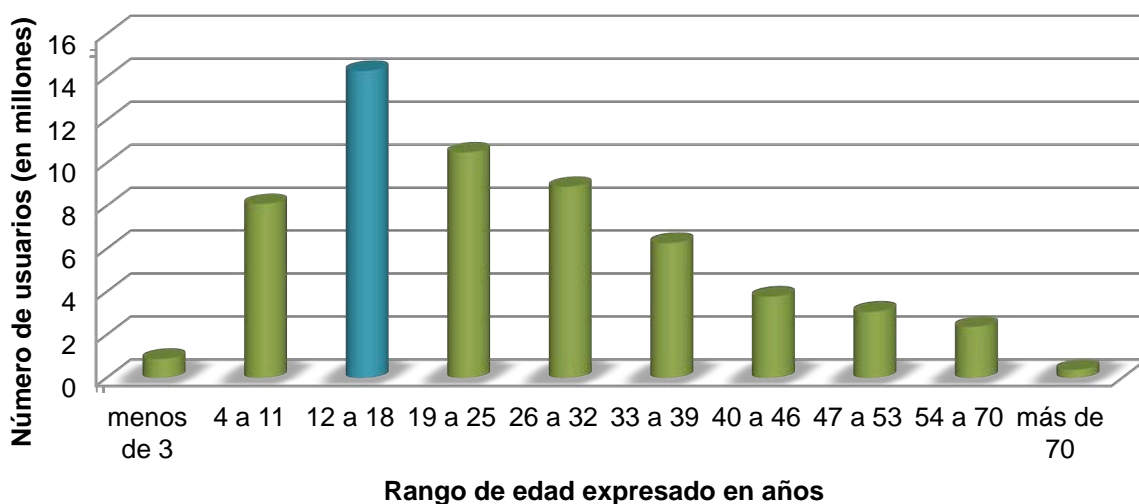
El World Internet Project afirma que en 2013 el uso de teléfono móvil creció de manera considerable: “el incremento en el número de usuarios de Internet presenta una correlación con el aumento de conexiones de banda ancha móvil”. En este sentido se explica que **el 64% de los usuarios de Internet se conectan con un Smartphone.**

1.2.4 Caracterización del usuario.

El World Internet Project (Tecnológico de Monterrey, 2013) reporta que **el 44% de los usuarios tiene entre 12 y 25 años**, posicionándose como una de las tecnologías favoritas por los más jóvenes. Las cifras decrecen cuando la edad aumenta, ya que **2.4 millones de usuarios tienen entre 54 y 70 años** y sólo 0.4 millones tienen más de 70 años. En el siguiente gráfico se aprecia la distribución por edades de los usuarios:

□

Distribución de usuarios de Internet por edad

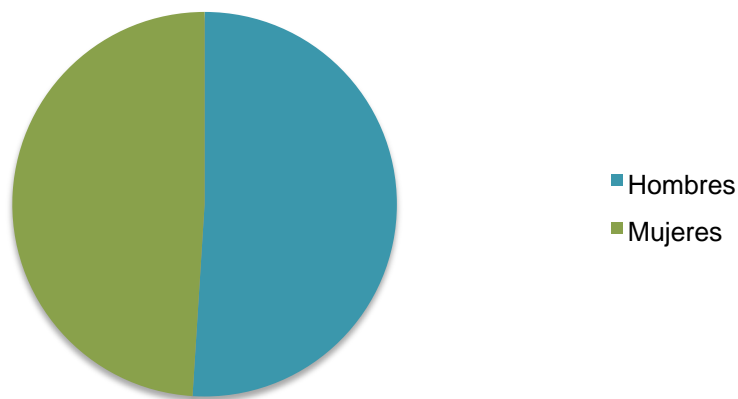


Distribución de usuarios de Internet por edad en México (Tecnológico de Monterrey, 2013)

Dado que con cada año el número de adultos mayores usuarios aumenta, cabe preguntarse si es un fenómeno que obedece a la inclusión de este grupo, o si bien a que usuarios de Internet se integran al grupo de adultos mayores, lo que hablaría de una falsa inclusión de este grupo.

En cuanto a la distribución por géneros, el **51% son hombres y el 49% son mujeres**, cifras que cada vez más se asemejan a la distribución poblacional de México (INEGI, 2013).

Distribución de los usuarios por género

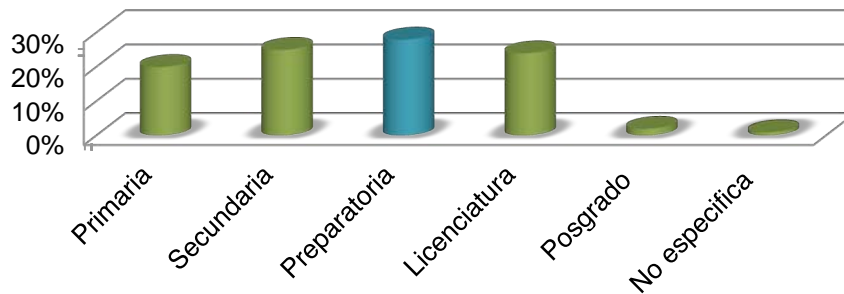


Distribución de usuarios de Internet por género en México (INEGI, 2013).

De acuerdo con el World Internet Project, el **98% de los hogares de nivel socioeconómico alto cuenta por lo menos con un usuario de Internet**, cifra que se mantiene entre 2012 y 2013 (Tecnológico de Monterrey, 2013).

El 28% de los usuarios de Internet tiene un nivel escolar de preparatoria, el 25% de secundaria, el 24% de licenciatura, el 20% de primaria y el 2% tiene un posgrado, cifras que obedecen al mismo tiempo, a la penetración de esta tecnología en los grupos más jóvenes de la población (MODUTIH citado por INEGI, 2012).

Distribución de usuarios de Internet por escolaridad



Distribución de usuarios de Internet por escolaridad en México (INEGI, 2012).

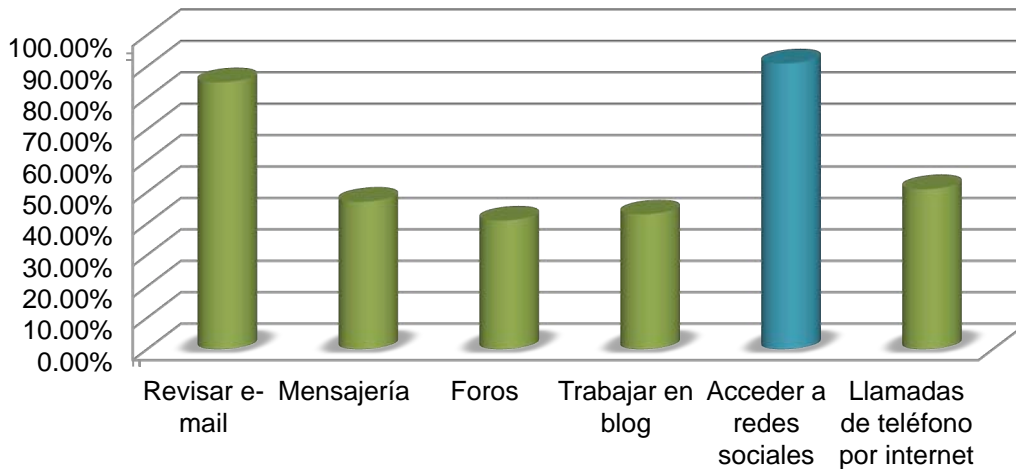
1.2.5 Hábitos de los usuarios de Internet.

De acuerdo con datos de MODUTIH (INEGI, 2012), el **51.1% de los usuarios accede a Internet todas las semanas** y el 39% lo usa diario, mientras que sólo el 8% lo usa de manera mensual; la AMIPCI (2013) establece **5 horas y 1 minuto como tiempo promedio de navegación** del internauta mexicano (47 minutos más que en 2012), asimismo lunes y viernes son los días con mayor actividad en la red.

Las actividades por las que las personas se vuelven usuarios de Internet tienen que ver principalmente con la realización de **búsquedas de información** y el uso del correo electrónico (AMIPCI,2012).

El 59.7% de los usuarios reporta utilizar esta tecnología principalmente para **actividades de comunicación** y el 31.1% para actividades escolares (INEGI, 2013). El World Internet Project (Tecnológico de Monterrey, 2013) ofrece información más detallada al respecto, la cual se presenta en el siguiente gráfico:

Principales actividades que se realizan en Internet



Principales actividades que los usuarios mexicanos de Internet realizan (Tecnológico de Monterrey, 2013).

Como se puede apreciar en el gráfico, la actividad más recurrente es el **acceso a redes sociales**, situación que tuvo un aumento del 16% del 2011 al 2012 y del 5% entre 2012 y 2013. La AMIPCI (2012) reconoce que 9 de cada 10 accede a alguna, siendo **Facebook** la más popular, seguida por YouTube, Twitter, Google+ y Hi5.

El sistema MODUTIH (INEGI, 2012) reconoce que una de las actividades que no se está realizando por la mayoría, son **las transacciones por Internet**, ya que sólo el 5.4% de los usuarios las lleva a cabo; de este 5.4% el 23.7% realiza compras, el 28.3% pagos y el 48% realiza ambas actividades.

Finalmente, el **nivel de confianza** entre los usuarios de Internet sobre las información que circula en dicho medio, es del 42% (Tecnológico de Monterrey, 2013), aunque el 80% de los usuarios lo considera fundamental para informarse (Tecnológico de Monterrey, 2012).

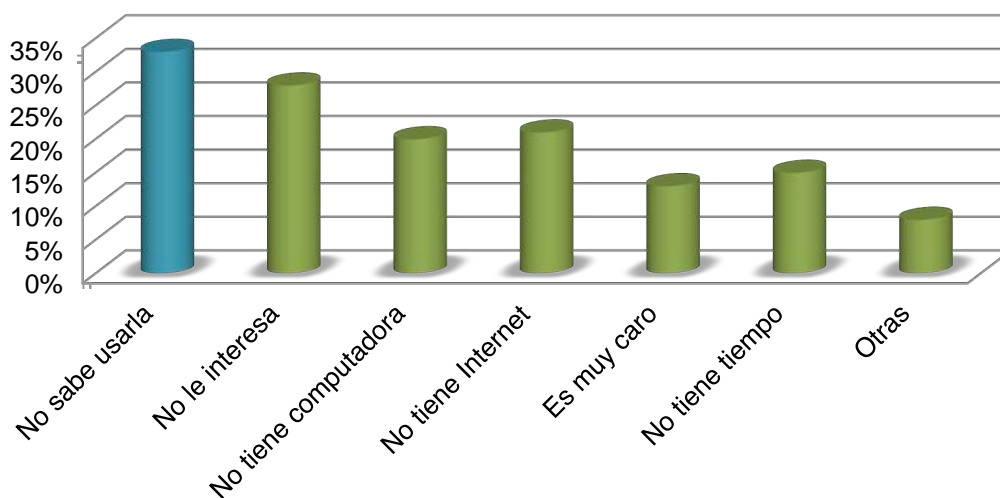
1.2.6 Los no usuarios.

La causa principal por la que las personas no acceden a Internet es porque **no saben usarlo**, seguida de la falta de interés o la falta de equipo o servicios que le permitan el acceso a dicha tecnología (Tecnológico de Monterrey, 2013). Cabe la pregunta de si el no interés proviene del no saber usar esta tecnología; en ese caso, el foco de atención estaría centrado en el acercamiento de los no usuarios con ésta.

Además, las cifras indican que **el mayor número de no usuarios de Internet** se encuentra entre los grupos etarios de 40 años en adelante, lo que se explicaría de acuerdo con las concepciones de Prensky (2001) sobre los problemas que enfrentan los migrantes digitales para adaptarse al uso de nuevas tecnologías.

□

Razones por las que no se accede a Internet



Razones por las que los no se accede a Internet (Tecnológico de Monterrey, 2013).

Entre las percepciones sobre la importancia de los distintos medios para informarse o entretenerse, se observa que los no usuarios dan mayor importancia

a la **radio y la televisión**, pero aún así, piensan que Internet es un medio importante para realizar dichas actividades (Tecnológico de Monterrey, 2012).

□

Importancia de los medios para informarse

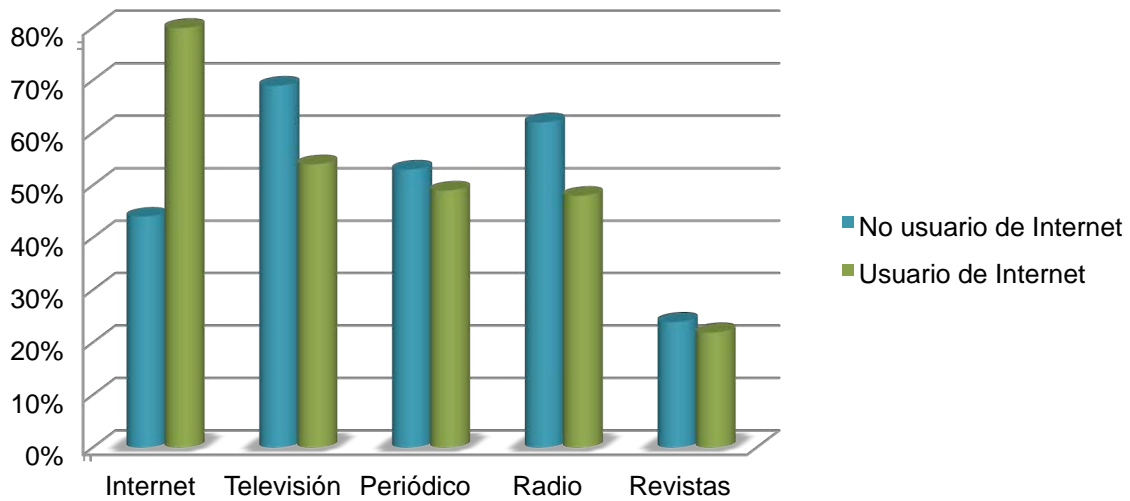


Gráfico comparativo sobre la importancia de los medios para informarse de acuerdo con usuarios y no usuarios de Internet (Tecnológico de Monterrey, 2012)

Importancia de los medios para entretenerse

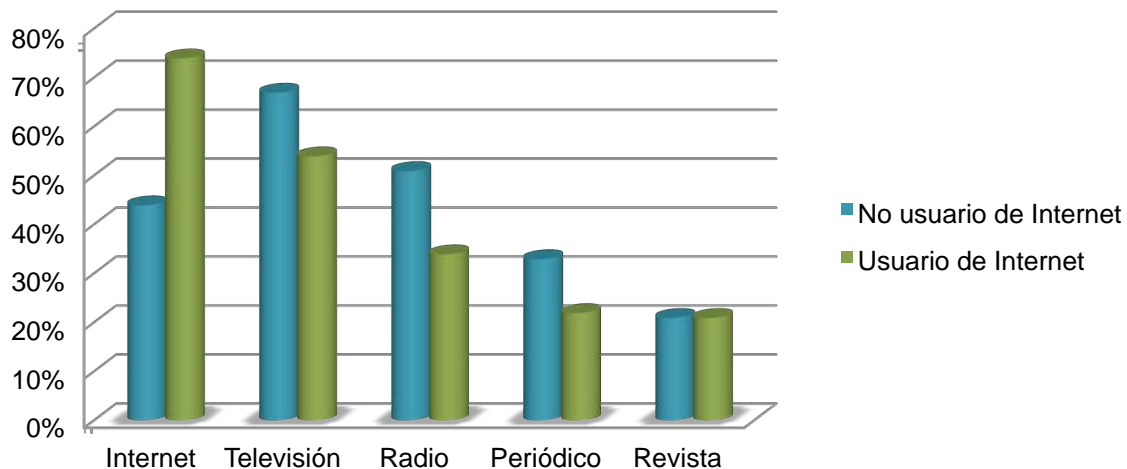


Gráfico comparativo sobre la importancia de los medios para entretenerse de acuerdo con usuarios y no usuarios de Internet (Tecnológico de Monterrey, 2012)

De acuerdo con el estudio de 2013: “**el mexicano No Usuario de Internet** sería mujer, tendría entre 54 y 70 años, pertenecería al NSE D+, y se encontraría en el Bajío, Norte Centro”. En 2013 el World Internet Project consideró posibles soluciones para propiciar un mayor uso de Internet y de acuerdo con los informantes, 43% estaría dispuesto a **aprender gratis** a manejar Internet, 62% lo usaría si se le facilitara el acceso gratuito a un dispositivo y el 63% accedería si el servicio de **Internet fuera gratuito**. Como se verá a continuación, algunas propuestas de acercamiento entre adultos mayores e Internet consideran estas tres variables a la hora de planificar los cursos.

1.3 Adultos mayores e Internet

*“Technology is the campfire around
which we tell our stories.”*

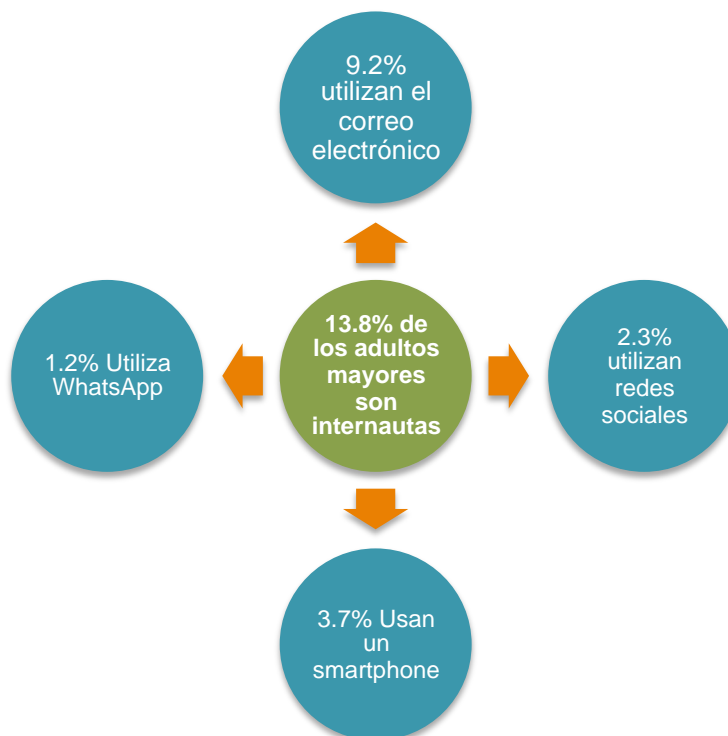
Laurie Anderson

De acuerdo con la Dra. Vitória Kachar: “el interés de los adultos mayores por el aprendizaje de la tecnología computacional está centrado en el deseo de incluirse en el progreso social” (Kachar, no disponible). Esta afirmación abre un mundo de motivaciones para que el adulto mayor busque acercarse a Internet, y además muestra una dirección en la que los adultos mayores podrían integrarse en el desarrollo social de sus localidades.

En este apartado se revisará la relación de los adultos mayores con esta tecnología, desde sus principales actividades, los proyectos de acercamiento que han surgido alrededor del mundo, así como los beneficios resultantes del uso de esta tecnología por este grupo poblacional.

1.3.1 Actividades que realizan los adultos mayores usuarios de Internet

De acuerdo con The Competitive Intelligence Unit (CIU) (citado por García, 2013): **13.8% de los adultos mayores mexicanos son internautas** y algunos de los principales usos detectados son los siguientes:



Cifras sobre la actividad de los adultos mayores en Internet (Competitive Intelligence Unit, citado por García, 2013)

Así mismo, la CIU (citado por García, 2013) afirma que actualmente hay 1.17 millones de adultos mayores internautas y que del 2.3% que utiliza **redes sociales**, el 78% las revisa diariamente con la finalidad de mantenerse al tanto de amigos y familiares.

La agencia reporta que **4 de cada 100 adultos mayores tiene un Smartphone**, mostrando un aumento en el número de usuarios, que en 2011 ascendían al

0.53%. Esto puede explicarse ya sea por el bajo costo de esta tecnología, o bien, porque familiares les heredan los equipos. En cuanto al uso de **tabletas**, éstas registran sólo 1 usuario en cada 100 y los principales usos que le dan son la navegación por Internet, la consulta de revistas y correo electrónico, así como la captura de fotografías y las video llamadas (CIU citado por García, 2013).

1.3.1 Los adultos mayores e Internet: los proyectos de acercamiento.

A continuación se presenta un cuadro comparativo sobre los esfuerzos generados alrededor del mundo en cuanto a la capacitación de adultos mayores en el uso de la computadora e Internet.

País	Programa	Responsable	Estrategia
Reino Unido	Spring Online	Digital Unite (Organización civil sin fines de lucro)	Inspira a los adultos mayores para incorporar la tecnología en su vida diaria de una manera divertida y amigable. Todo esto se llevó a cabo mientras se complementaba con otras actividades como hacer pasteles, tomar fotos, jugar bingo o rastrear su árbol genealógico.
Chile	Internet una sana compañía para el adulto mayor	Universidad Austral de Chile	Capacita al adulto mayor en la búsqueda de información, uso de correo electrónico y mensajería instantánea.
Argentina	La comunicación y los adultos mayores	Facultad de Periodismo y Comunicación Social de la Universidad Nacional de La Plata	Los cursos se dividieron en módulos temáticos y abarcan desde el uso básico de la computadora hasta la producción de materiales digitales para compartir en redes sociales.
Estados Unidos	Senior Net	Organización civil sin fines de lucro	Ofrecen cursos en línea y presenciales con educación continua sobre el uso de la computadora, la búsqueda de información y la realización de investigaciones.
	Selfhelp Benjamin Rosenthal Senior Center	Organización civil con fines de lucro	Implementan cursos de cómo navegar en Internet para que aquellas personas con problemas de movilidad puedan asistir de manera remota a las otras actividades que ofrece el centro. Esta organización se ha establecido como una fuente de innovación en el diseño de productos electrónicos adoptados a las necesidades del adulto mayor y los ejemplos van desde teclados ordenados alfabéticamente hasta lupas para los monitores y lectores automáticos para aquellos con discapacidad visual. A la par, el centro realiza estudios sobre los efectos que trae a la vida del adulto mayor el uso de Internet y destacan dos efectos positivos: la reducción de la ansiedad y de la soledad.
México	Programa de capacitación	Universidad Autónoma de	Este curso se imparte a los adultos mayores

		Baja California bajo la dirección del Doctor Alberto Leopoldo Morán y la maestra María Victoria Meza Kubo	pertenecientes al Grupo de la Tercera Edad de Desarrollo Social Municipal de Ensenada y de los grupos de pensionados del SNTE e ISSSTE. Este programa contó con el apoyo de 30 estudiantes en servicio social (Morán, 2013) y busca dar un curso básico de uso de la computadora e Internet.
	DIF de Guanajuato	Centro de Acceso a Servicios de Aprendizaje	Ofrece talleres de capacitación en áreas como el manejo de Office y la navegación por Internet.

De igual manera la delegación Azcapotzalco en la Ciudad de México anunció en marzo de 2013 que planea poner en marcha un programa de acceso a Internet para Adultos Mayores, pero este aún no se ha llevado a cabo. (Página Ciudadana, 2013).

Una muestra menos afortunada de estos esfuerzos es la del Municipio de Ecatepec, quién ha impulsado un portal de Internet de empleo y bolsa de trabajo para adultos mayores y personas con discapacidad (Gamez, 2013), ignorando las estadísticas sobre la penetración de esta tecnología en dichos grupos poblacionales.

1.3.3 Beneficios del uso de Internet en adultos mayores.

Las investigaciones que apuntan a los beneficios del adulto mayor por el uso de Internet muchas de las veces no consideran todas las variables que intervienen y pueden arrojar resultados o interpretaciones inadecuadas. Por ejemplo, de acuerdo con una investigación publicada por el Cancer Epidemiology, Biomarkers &

Prevention (citado por Martínez, 2013) los adultos mayores que son usuarios de Internet tienden a desarrollar conductas que previenen el cáncer, tales como consumir más frutas y verduras, realizar más actividad física y revisarse continuamente. Sin embargo, puede afirmarse que los datos apuntan a otras variables como las responsables de este posible beneficio del uso de Internet, ya que la investigación afirma que los adultos mayores usuarios de Internet en Estados Unidos tienden a ser más jóvenes (dentro del rubro de los adultos mayores), blancas, con un mayor poder adquisitivo y un nivel educativo más alto, lo que explicaría el acceso a servicios de salud y alimentos de mejor calidad.

Por otro lado, hay resultados más precisos como los presentados por la Universidad de California, que tras analizar 24 resonancias magnéticas de adultos entre 55 y 78 años (divididos en usuarios y no usuarios de Internet), encontraron que: “navegar (en Internet) activa partes vitales (del cerebro) que controlan la forma en que tomamos decisiones y también, aquellas que determinan nuestro razonamiento complejo” (Small, citado por La Nación Costa Rica Redacción, 2009). Por su parte, Teena Moody, investigadora del Instituto Semel de Neurociencias y Comportamiento Humano de la UCLA afirma que **las búsquedas en Internet funcionan como ejercicio para el cerebro** de los adultos mayores, aumentando sus habilidades mentales (La Nación Costa Rica Redacción, 2009).

Por su parte, la Universidad de Luxemburgo afirma que el uso de redes sociales puede beneficiar al adulto mayor **facilitando el acceso a información médica** que le ayude en el autocuidado y también combatiendo la soledad. Si bien los efectos negativos no han sido estudiados a profundidad, la universidad cree que entre los peligros se encuentra el uso inadecuado de datos personales y el hecho de que el adulto mayor se compare con aquellas “representaciones supra positivas” que se encuentran en la red.

Finalmente, Assinnato (2012) explica que los beneficios pueden ser diferenciados y verse reflejados en la vida diaria de cada uno de los individuos y agrega que: “Los que tienen nietos, reconocen la satisfacción de poder compartir con los niños las mismas actividades relacionadas a la informática. Asimismo, señalan que les sirve para **generar un mayor contacto** con sus pares, con personas que hacía mucho tiempo que no veían y con familiares en el exterior”.

1.3.4 Recomendaciones para el acercamiento tecnológico.

Kachar (no disponible) comienza por exponer que las dificultades que enfrenta el adulto mayor para aprender a usar una computadora y navegar por Internet no tienen que ver con la capacidad cognitiva, sino con una **falta de socialización** tanto con el equipo como con el medio, afirmación que concuerda con lo expuesto por Prensky sobre los migrantes digitales (2001).

Por su parte, Czaja (citado por Lacub, 2010) propone que los programas de acercamiento entre adultos mayores y la computadora o Internet deben contemplar que el **ritmo de aprendizaje es más lento** y se ve afectado por **deficiencias sensoriales**. A este respecto, Westerman y Davies (citados por Lacub, 2010) explican que si bien los adultos mayores jóvenes tienen ventajas en relación a los factores psicológicos, cognitivos y experienciales frente a los adultos mayores de más edad, las diferencias disminuyen conforme se realizan más ejercicios. Esta misma investigación llevó a los autores a entender que el uso de la computadora **puede producir ansiedad** entre los adultos mayores, provocando **menor atención, menor consideración consigo mismo** y aumentando el riesgo de abandono de los cursos.

Assinnato (2012) reflexiona el hecho de que la educación del adulto mayor en el ámbito de las nuevas tecnologías de información y comunicación tiene por sí misma una **brecha generacional** que vencer, ya que en la mayoría de las

ocasiones los docentes serán personas mucho más jóvenes que los estudiantes, por lo que recomienda que las clases sean planeadas recuperando las experiencias de cada una de las sesiones, e incluso indica que los horarios de clase sean replanteados según el alcance de resultados en cada una de las ellas.

La autora recomienda que se use un **tono de voz claro, fuerte y desacelerado**, abierto a la repetición de los contenidos las veces que sea necesario, así como “la elaboración de materiales y actividades educativos accesibles para todos (en cuanto a tamaño de letra, facilidad para transportar, evitar dificultades arquitectónicas, económicas, de horario, de lugar, etc.)”. Además, indica que **el docente debe estar abierto a buscar la autonomía de los estudiantes**, y que esto puede lograrse con el **trabajo colaborativo** entre pares.

Finalmente, algo en lo que tanto Assinnato (2012) como Spring Online (Digital Unite, 2013) concuerdan, es en que el acercamiento entre adultos mayores e Internet debe estar **ligado a sus intereses**, ya sea por un tema en específico o por necesidades personales de comunicación.

Tal y como se mencionaba al principio de este apartado en palabras de Laurie Anderson: “Technology is the campfire around which we tell our stories”, por lo que partiendo de la información revisada en este primer capítulo, se dará paso a conocer esas historias que los adultos mayores han elaborado en torno a Internet.

Capítulo 2

Marco descriptivo analítico

Este apartado ilustra de manera concreta los resultados obtenidos de la investigación. Es un salto entre el encuentro generado con la información contextual y lo expresado por los informantes en la etapa de aplicación de técnicas.

El 100% de los adultos mayores entrevistados para este estudio afirmaron que su primer contacto con la tecnología se debe a que sus familiares más jóvenes la utilizan y son muchos de ellos los que les motivan a aprender a manejarla mostrándoles las posibles ventajas que pueden adquirir al usar estos dispositivos y navegar por Internet.

Si se retoman las tres premisas establecidas por Blumer (1969), se encuentra que el significado que los adultos mayores dan a Internet deriva de las interacciones que sostienen con familiares, que en la mayoría de los casos son hijos, nietos o sobrinos, es decir, nativos digitales.

Esta situación ocurre de igual manera en todos los casos contemplados en el trabajo de campo de esta investigación, sin embargo, se encuentra que no todos los adultos mayores tienen una respuesta homogénea ante dicha interacción, ya que como lo mencionaba Blumer (1969, p.5): “los significados son creados y modificados a través de un proceso interpretativo que realiza el ser humano al encontrarse con un objeto”, y es aquí donde surge la primera distinción entre adultos mayores usuarios y no usuarios de Internet, es decir, la primera diferencia interpretativa.

Esto cobra sentido al recordar lo afirmado por Dulcey-Ruiz (2007, p.7): “aunque envejecer es inevitable, pues no hay otra manera de vivir, las formas específicas de envejecer, así como la calidad de la vida a medida que se envejece, dependen en buena parte de aprendizajes, decisiones y comportamientos individuales y sociales que se construyen día a día”.

2.1 No usuarios.

Para la exploración de esta parte de la investigación se recurrió a dos mujeres mayores de 60 años. Ninguna de ellas ha utilizado Internet alguna vez pero tienen familiares que lo usan y de ahí provienen todas las concepciones acerca de este medio (Consultar anexos 2.1 y 2.2). A continuación se presentan extractos de las entrevistas, el texto se mantiene fiel a como fue expresado aún cuando se encuentran fallas sintácticas.

Percepción.

En el caso del adulto mayor no usuario de Internet en todos los casos estudiados se encontró una percepción negativa sobre éste, en la que resaltan puntos tales como la inseguridad online y sus repercusiones offline, el servicio como un factor de pérdida de tiempo para las nuevas generaciones, e Internet como un servicio única y exclusivamente dirigido a los jóvenes. A esto, se suma un desinterés inquebrantable y una idea sobre Internet como un aparato imposible de manejar a su edad.

“...todo es cuestión de que te guste pero como no me gusta pues no le entro.”

Sin embargo, se encontró que si bien hay una negación constante a ser ellos quienes utilicen las computadoras, hay necesidades que los fuerzan a usar el servicio y las razones van desde la realización de trámites hasta la comunicación con familiares en otros países. A este tipo de actividad se le definirá como uso indirecto de Internet.

A pesar de esta necesidad de utilizarlo, el adulto mayor no usuario dice no tener interés o gusto en aprender a manejarlo y antepone como principal motivo la edad con frases como “¿Ya para qué?” “¿A mi edad?” “¿Volver a empezar?” que

obligan a dirigir la mirada más allá del tema central de esta tesis y volver a una de las frases centrales en el planteamiento de Dulcey-Ruíz: “las expectativas de otros influyen en el concepto que cada persona tenga de sí misma (...) porque es la percepción de las situaciones, más que las condiciones objetivas de las mismas, lo que lleva a las personas a comportarse como lo hacen” (Lehr citado por Dulcey-Ruíz, 2007, p.4).

Esta situación obliga a poner en perspectiva las percepciones y consecuentes estereotipos con los que se piensa al adulto mayor. Es esta propia significación de la vida la que le impide acercarse a nuevos retos de aprendizaje o socialización. Y, del otro lado de la moneda, también se encuentra la percepción sobre la tecnología como algo meramente utilizable por los jóvenes, ya que desde la mirada de los no usuarios, sólo ellos pueden encontrar beneficios al utilizarla y sólo ellos pueden aprender a manipularla.

“A mi edad no pero para la juventud sí”

Entre las dificultades que encuentra el no usuario para aprender a navegar en Internet se encuentra una noción parecida a la de los usuarios, las computadoras se encuentran llenas de tecnicismos que confunden al adulto mayor. Sin embargo, a diferencia de los no usuarios, los adultos mayores que navegan por Internet han aprendido a sobrellevar el miedo de arruinar el equipo y a buscar soluciones ya sea por su propia cuenta o recurriendo a personas a su alrededor, superando así el miedo paralizante a descomponer “un aparato costoso”. Sin embargo, para el no usuario el lenguaje técnico de la computadora supone una barrera infranqueable y además le resulta difícil comprender que los daños a un dispositivo pueden ser reversibles, así como que puede valerse de la ayuda de los otros, cerrando así la oportunidad de aprender nuevas habilidades para el mundo digital.

“Es muy técnico y no le entiendo nada al Internet ni me interesa”

Seguridad.

En cuanto a la percepción de Internet como algo útil, el adulto mayor no usuario reconoce algunos de sus beneficios y refiere que los trámites que se ha visto obligado a realizar en línea han reducido el tiempo que antes requerían, sin embargo, también habla sobre las inseguridades que su uso puede atraer, por ejemplo, la desconfianza de que los datos personales sean introducidos a la computadora y enviados por Internet hace que el adulto mayor no usuario se preocupe por su seguridad.

Otra de las preocupaciones en este ámbito tiene que ver con lo que se reporta en las noticias sobre Internet, como el caso de las trampas que se les ponen a adolescentes para secuestrarlas posteriormente. El adulto mayor no usuario desconfía de Internet al saber que prácticamente cualquier persona puede estar del otro lado de la pantalla.

De manera general, el 100% de los entrevistados (usuarios y no usuarios) tiende a desconfiar de las operaciones bancarias y compras en línea, uniéndose al 95% de los internautas mexicanos que hasta 2012 desconfiaban de estos servicios (INEGI, 2012).

“¿Cómo ya todo el mundo sabe todos tus datos? ¿No es una tontería?”

2.2 Los usuarios.

Del otro lado de la moneda interpretativa sobre Internet se encuentran los adultos mayores usuarios, quienes ubican a esta tecnología como “algo maravilloso” que lo almacena absolutamente “todo”. Para la exploración de este apartado se recurrió a una usuaria de Internet experimentada, a un usuario no tan experimentado y a un grupo en proceso de aprendizaje sobre el uso de esta tecnología (revisar anexos 2.3 y 2.4). A continuación se presentan extractos de las entrevistas, el texto se mantiene fiel a como fue expresado aún cuando se encuentran fallas sintácticas.

Actividades.

El adulto mayor usuario de Internet comparte una característica en general y es que su acercamiento a esta tecnología se debe al interés de comunicarse con amigos o familiares en otros países o estados. Es esta actividad la que ha abierto al adulto mayor la posibilidad de descubrir otros beneficios dentro de la red.

La facilidad con la que utiliza ciertos servicios tiene que ver con la necesidad en torno a ellos. Enviar correos o utilizar videollamadas es lo más socorrido entre los adultos mayores, dada la distancia en la que se encuentran con respecto a otros familiares (90% de los casos entrevistados). Esto corresponde justamente con las cifras ofrecidas por el WIP 2013 sobre las actividades más realizadas en Internet: 90% de los internautas mexicanos envían correos electrónicos, mientras que cerca del 60% realiza videollamadas. Resalta de manera característica la poca popularidad de las redes sociales entre el adulto mayor, siendo una de las actividades más socorridas en México.

Junto a las videollamadas (Skype) y el uso de correo electrónico, la siguiente actividad más realizada es la búsqueda de información en línea. El adulto mayor menciona como uno de los beneficios el poder encontrar información sobre

cualquier tema con rapidez. El 100% de los entrevistados refirió utilizar Internet para la búsqueda de información y medio de comunicación con familiares, dejando de lado el uso de plataformas colaborativas, creación de blogs, juegos, etc.

“La facilidad de teclear una dirección y que te den todo”

La primera distinción entre usuarios se da entre aquellos que son experimentados o se encuentran aprendiendo más al respecto y aquellos inexpertos. Mientras que para los primeros Internet ofrece múltiples beneficios, para el usuario inexperto Internet no tiene beneficios significativos para su vida e incluso reproduce actitudes y percepciones similares a las de los no usuarios anteponiendo su edad como una limitante, en cambio, para el usuario más experimentado o en proceso de aprendizaje, Internet representa una oportunidad de vencer la “brecha generacional” e incluso de intentar cosas nuevas.

“Ahora que aprendimos a entrar a Internet para mí es como rejuvenecer, como volver a ser alguien dentro de esa agrupación puesto que ya puedo comunicarme y ya no me da miedo...”

Los entrevistados afirman que la práctica les ayuda a realizar más rápido sus actividades en la computadora, sin embargo, ninguno de los entrevistados es “multitasking”, es decir, no pueden realizar más de una actividad al mismo tiempo y entre las cosas que desearían mejorar está la rapidez y ser más como los jóvenes que dan solución a más problemas cotidianos con el uso de la tecnología.

“No somos como los muchachos, los jóvenes que para todo utilizan el internet, yo veo que les das un domicilio, un teléfono y sacan su celular y yo todavía saco mi libreta y mi pluma. Yo sé que poco a poco tenemos que ir haciéndonos de esos elementos pero en la medida en que los utilicemos más y con mayor seguridad.”

Los otros.

El adulto mayor que usa la computadora es visto por los no usuarios de su edad como un “loco” que “pierde el tiempo” (algo similar a lo que los no usuarios expresaban sobre los jóvenes e Internet), sin embargo, el usuario intenta acercarse a los demás teniendo poco éxito la mayoría de las veces pero despertando la curiosidad de los otros por aprender más.

“En el mundo de los ciegos, el tuerto es el rey”

Entre sus propuestas de cómo acercarse a otros adultos mayores a Internet está la de encontrar algún interés específico de la persona y mostrarle cómo puede enriquecer su conocimiento al respecto con información de la web. A esto suman la posibilidad de encontrar equipo o Internet gratuito.

En el tema de cómo les gusta aprender, los entrevistados dijeron que es importante que se explique de lo más sencillo a lo más complicado y que todo esto sea en una serie de pasos que ellos puedan reproducir por su cuenta. Necesitan atención personalizada y a personas con paciencia para repetir el tema cuantas veces sea necesario.

Como ya se había mencionado, el adulto mayor recurre a su familia para introducirse en el mundo de Internet, siendo los integrantes más jóvenes quienes sirven de puente entre ellos y la tecnología, sin embargo, los adultos mayores aceptan que en algunas ocasiones la instrucción no es adecuada, les falta paciencia y termina por no haber disposición de parte de dichos familiares, situación que atribuyen a su ritmo lento de aprendizaje. Es por esto que la recomendación que ellos hacen a quienes quieren aprender es recurrir a cursos especializados en adultos mayores (esta recomendación proviene de todos aquellos que han asistido a cursos de cómputo, es decir, 90% de la muestra).

“Aunque a veces los hijos si nos ayudan, les decimos y nos dicen ¡Luego, al ratito! ¡Orita que tenga tiempo te ayudo!”

En cuanto a los cursos de cómputo, de manera general se afirma que la mayoría no cumple con una especialización en adultos mayores y ofrecen una misma clase para grupos compuestos por individuos de diferentes edades, lo que complica el entendimiento del adulto mayor sobre los pasos a seguir y pone en duda su capacidad para aprender, dado que consideran que tienen una falta de habilidades que no permitirá que aprendan cosas nuevas.

“Acercarse a personas que tengan paciencia para la enseñanza, que puedan tener una comunicación sin desesperarse porque cuando no se conoce, se comenten muchos errores y entonces si les empiezan a decir que no, que no está bien pues se pierde el interés o te empieza a dar miedo”

El miedo.

Esta situación abre la discusión sobre otro de los tópicos clave en esta investigación y que tiene que ver con el miedo que el adulto mayor experimenta en un primer momento a acercarse a la tecnología. Una respuesta general frente a esta cuestión dice que el miedo se debe a la posibilidad de descomponer la computadora, que por lo regular, es un dispositivo costoso y que se ve acompañado de una falta de confianza en sí mismo para aprender a manejarla.

A pesar de esto, los usuarios dicen que este miedo se supera conforme practican y conforme entienden que los daños que puedan hacer al dispositivo pueden ser arreglados. Esta superación y autoconfianza permite que el adulto mayor conozca su ritmo de aprendizaje, abrazando lo que Dulcey-Ruíz llamaba el sistema de pérdidas y ganancias, en las que el individuo toma conciencia de cómo es y como acoplar sus metas. Esta situación se encontró entre los entrevistados que tenían un uso constante de la tecnología, que se han preocupado por mejorar su conocimiento al respecto y que han asistido a cursos.

“Pero hoy nos damos cuenta de que a más manipuleo más se te abre el camino”

Adaptación de los equipos.

Resaltan tres necesidades básicas del adulto mayor. La primera tiene que ver con el lenguaje técnico dentro de las computadoras, una situación que molesta a todos los entrevistados. Si bien cada día los entornos computacionales resultan más amigables, no lo son a la vista del adulto mayor. Lo mismo sucede con el ambiente gráfico, los entrevistados consideran que las indicaciones no son claras ni visibles y proponen como una solución viable las instrucciones por medio de audio. Esta es una herramienta que ya existe pero que no es tan utilizada y que se ha explotado por los creadores de software para débiles visuales (como ScanText).

Finalmente proponen una disminución en el costo del servicio de Internet, así como de los equipos. Esta información corresponde con lo encontrado por el WIP en 2013, ya que el 63% de los no usuarios encuestados dijo que utilizaría esta tecnología si fuera gratuita.

A esto se suma una concepción del adulto mayor sobre que los equipos deberían ser grandes y no estar disminuyendo de tamaño como ha ocurrido en últimas fechas y una propuesta sobre una computadora a prueba de errores, es decir, que les permita mantenerse seguros navegando por Internet sin la preocupación de descargar virus, visitar sitios inapropiados o dar datos personales.

Seguridad.

En el caso del usuario de Internet se observan distinciones claras. Aquellos que apenas comienzan a adentrarse en el mundo de Internet no consideran que éste sea inseguro y aunque aceptan que sí hay algunas amenazas, anteponen su experiencia de vida para decir que ellos no son tan ingenuos como para caer en ellas. Del otro lado encontramos a usuarios mucho más experimentados que afirman haber sido víctimas de engaños online (una entrevistada menciona que por dar su número de teléfono celular comenzaron a robarle crédito del mismo) e incluso hablan de los sitios pornográficos como otra amenaza latente en la navegación o de las solicitudes de amistad en Facebook que les envían extraños. Es decir, a mayor práctica en el uso de la tecnología, el usuario se enfrenta a más riesgos.

En ambos casos las reglas de seguridad básica son impuestas por los familiares o instructores de clase y se resumen en no visitar páginas que no conozcan, no abrir correos electrónicos de cuentas desconocidas, no aceptar como amigos en Facebook a extraños, no dar datos personales en ninguna de las páginas, no dar

click a enlaces sospechosos y en caso de avisos que el adulto mayor no logre entender, dar cancelar.

El adulto mayor en Internet: La mirada de una instructora.

Desde la mirada de la instructora Mercedes de la Universidad de Vida, el uso de Internet en el adulto mayor trae beneficios que se extienden más allá del uso de la herramienta y explica que esto da seguridad y automotivación para que el adulto mayor continúe desarrollando su conocimiento no sólo dentro sino fuera de la pantalla (consultar anexo 2.5, p. 130).

“Una seguridad que agarran, confianza en ellos mismos y ya no sentirse así como de –yo nomás sé hacer pasteles, tejer, bordar-”

Sin embargo, la instructora ha detectado que hay personas a las que se les complica más aprender a navegar en Internet que a otras. Entre las dificultades que encuentra están los adultos mayores analfabetos que al no saber leer no pueden seguir las instrucciones de la computadora y por otro lado aquellos que no cuentan con un dispositivo o con el servicio de Internet en casa tienen un desarrollo mucho más lento, provocando la deserción en el curso. A esto suma las frecuentes enfermedades que sufre el adulto mayor y que provocan que pierda clases y se atrase.

“Saber que a muchos de mis alumnos no les alcanza ni para comprar una computadora y el hecho que vienen aquí y la mueven y se van a su casa y como no tienen dónde practicar pues se atrasan y se atorán.”

Entre sus técnicas de enseñanza resaltan dos: ir de lo más sencillo a lo más complejo y buscar analogías entre el mundo digital y el mundo offline. Considera que el adulto mayor entiende mejor si se comienza por explicar los pasos básicos y que una vez dominados se pueda ir aumentando la dificultad de las tareas. En cuanto a la búsqueda de analogías, éstas le permiten poner definiciones en común y hacer que conceptos que al adulto mayor puedan parecerle técnicos, se conviertan en ideas sencillas.

“Para empezar hay que ir por lo más básico, por ejemplo conocer para qué sirve la computadora, qué beneficios nos trae, luego ya sus partes y ya después enseñarlos a encenderla y así, paso a pasito. No me gusta brincarme porque sería enredarlos. Voy desde abajo y voy aumentando, aumentando hasta llegar a las herramientas”.

Finalmente, considera que los cursos de cómputo especializados en adultos mayores son útiles para aprender ya que el estudiante puede medir su propio avance, encuentra un grupo de apoyo para superar los problemas que va encontrando, así como un instructor con la disponibilidad y paciencia de resolver sus dudas.

2.3 El adulto mayor en Internet: La mirada de los quasi nativos digitales.

Los entrevistados para cubrir este aspecto de la investigación eran jóvenes universitarios de entre 23 y 25 años, egresados y estudiantes de distintas carreras (consultar anexo 2.9). Tres de ellos han tenido algún acercamiento con algún adulto mayor usuario de Internet. A continuación se presentan extractos de las entrevistas, el texto se mantiene fiel a como fue expresado aún cuando se encuentran fallas sintácticas.

Los entrevistados consideran que si bien el acercamiento de los adultos mayores a Internet no tiene beneficios económicos que repercutan a la sociedad, sí es una buena opción para combatir la soledad en la que se sume el adulto mayor y una oportunidad para disminuir la brecha digital, acercando herramientas que pueden facilitar actividades de la vida cotidiana, sobre todo en el tema del entretenimiento.

Ellos consideraron que el adulto mayor tiene dificultades e incluso miedo de acercarse a la tecnología ya que ésta no ha sido parte de su vida.

La primera diferencia fundamental que se encuentra entre los usuarios adultos mayores y los jóvenes en cuanto a su concepción sobre Internet, es que mientras los adultos mayores buscan adaptarse a este entorno digital tal y como se encuentra, los jóvenes saben que el entorno es adaptable a la persona que lo usa, es decir, mientras el adulto mayor concibe las cosas de manera estática, los nativos digitales aprovechan el dinamismo y flexibilidad del mundo computacional.

“Entender que los objetos ya no están limitados por el espacio”

Entre las propuestas de los nativos digitales para mejorar el entorno de Internet para el adulto mayor, se encuentra una mirada al “minimalismo”, es decir, la depuración de opciones y botones sin uso aparente que lleven de la mano al usuario sin tropiezo alguno. Esta propuesta es la misma que puede encontrarse entre las voces de adultos mayores con frases como “que sea más directo” y que “no sea tan técnico”.

Sin embargo, los jóvenes no sólo dieron una propuesta de diseño del dispositivo, sino una puerta a investigar lo necesario para llevar a cabo un diseño de contenido especial para el adulto mayor, en el que se busca ofrecer “contenidos especiales para su edad”. Esta situación habla de un desconocimiento sobre la pluralidad de visiones e intereses que tienen los distintos adultos mayores. Si bien es cierto que los contextos temporales pueden forjar vínculos entre los individuos, desde la mirada de Dulcey-Ruíz (2007), estos individuos son siempre diferentes dada la inmensa cantidad de contextos en los que pueden desarrollarse, dando lugar a un aumento en la variabilidad de maneras de envejecer. La mirada de los jóvenes se permea por un estereotipo sobre el adulto mayor que, como ya hemos visto, termina por afectar la percepción del mismo.

En este sentido, los entrevistados tampoco consideraron que el adulto mayor pueda valerse del uso de Internet con fines laborales, sino más bien de entretenimiento, una percepción que desconoce que en México el 58.1% de los adultos mayores eran jefes de familia de acuerdo con cifras del INAPAM en 2013.

En cuanto al consumo y distribución de información en Internet, los entrevistados reflexionaron sobre su propia actividad admitiendo que ésta no es “normal”, ya que la información se consume y produce de manera desmedida, provocando que los usuarios se “pierdan” entre tantos datos disponibles (lo que es conocido como el fenómeno de la infoxicación, en el que entre tantas opciones de información, el usuario encuentra difícil discernir los datos).

Un aspecto que llamó mucho la atención fue el hecho de que los entrevistados no se asumieran a sí mismos como nativos digitales, aún cuando han estado en contacto con tecnologías de información y comunicación desde temprana edad, se ven más a sí mismos como migrantes digitales (aún cuando se apoyan de la tecnología para realizar muchas de sus actividades cotidianas). Esta situación nos permite llevar a una revisión mucho más exhaustiva la propuesta de Prenzky al respecto y formular nuevas preguntas como ¿Los nativos digitales serán aquellos nacidos en la generación del Smartphone? ¿Por qué los considerados nativos digitales no se ven a sí mismos como parte de esta categorización?

“Yo creo que los jóvenes sabemos qué hace Internet pero no sabemos cómo utilizarlo.”

A pesar de esto, los jóvenes aceptaron ser clave en la enseñanza del uso de Internet al adulto mayor y admitieron que hace falta “tomarse el tiempo” para enseñar a los adultos mayores sobre cuestiones tecnológicas. Ellos han enseñado a familiares a utilizar computadoras o Internet y sus conclusiones son que es necesario ir más despacio (ritmo lento de aprendizaje), hay que dar confianza, explicar paso a paso las actividades a realizar para lograr un objetivo y recordar que incluso el paso más sencillo de realizar (como prender la computadora) puede tener un grado de dificultad muy amplio a la hora de explicarlo.

“...necesitan paciencia especial.”

Su idea para acercar al adulto mayor en el uso de Internet es parecida a la que proponen los adultos mayores usuarios, es decir, apoyarse en algún interés específico del adulto mayor y mostrarle las posibilidades de búsqueda de información que ofrece Internet.

2.4 Cuadro comparativo entre usuarios y no usuarios

El siguiente cuadro busca contrastar las percepciones de los usuarios con las de los no usuarios sobre el uso de Internet. Las categorías presentadas incluyen las fobias, filias, dificultades, beneficios, actividades, actividades evitadas en la red, aspectos a perfeccionar, nivel de motivación, su relación con los jóvenes y su idea sobre el profesor ideal.

	Usuarios			No usuarios	
	Gloria Rosales	Jesús Navarro	Universidad de Vida	Teresa Pérez	Teresa Alcaráz
Fobias	Descomponer la computadora Dar datos en línea	Uso indebido de los dispositivos por parte de los usuarios	Descomponer la computadora Usuarios sospechosos	Descomponer la computadora No poder aprender a usarla	Uso indebido de datos personales Pérdida de tiempo Uso indebido de los dispositivos por parte de los usuarios
Filias	La búsqueda de información resulta rápida y sencilla Muchas fuentes de información	Búsqueda de información rápida Comunicación eficiente con familiares	Comunicación con familiares lejanos Búsqueda de información rápida Muchas fuentes de información	-	-
Dificultades	No sabe en qué contenido confiar Las instrucciones no son claras Lenguaje técnico	La computadora se trava El servicio es lento Resulta caro	Servicio y dispositivos son caros Instrucciones difíciles de comprender Lenguaje técnico	-	-
Beneficios	Acceso a la información	Contacto con familiares	Acelera el proceso de	Comunicación con familiares	Comunicación con familiares

Actividades	Contacto con familiares		aprendizaje	lejanos	lejanos (pero no es razón suficiente para acercarla a la tecnología)
	Nuevos aprendizajes		Acceso a la información	Ahorro de tiempo en la realización de trámites	
			Buscan mayores responsabilidades		
Actividades que evitan	Correo electrónico, redes sociales, consulta de periódico, búsqueda de información	Consultar periódico, consulta de redes sociales, uso de Google Earth	Superar el miedo a la computadora los ayuda a intentar nuevas actividades		
	Acceder a páginas desconocidas	-	Correo electrónico, descarga de contenido, videollamadas, consulta de periódico, uso de youtube (consulta), redes sociales	-	-
	Interactuar con extraños		Interactuar con extraños	-	-
Aspectos a perfeccionar	De manera general se evita el acceso a páginas de contenido pornográfico			-	-
	Multitasking		Multitasking		
	Rapidez	-	Rapidez	-	-
Nivel de motivación (0-3)	Uso de Internet en el celular		Utilizar la tecnología para resolver otros problemas cotidianos		
	3	1	3	0	0
Relación con los jóvenes	Los jóvenes no son claros cuando explican	Buena	Falta de paciencia	-	Hay un abuso tecnológico por parte de los jóvenes
			No hay disposición		
Instructor ideal	Paciencia	No tiene intención de tener un instructor	Paciencia		
	Claridad		Ir de lo particular a lo general	-	-

			Pasos estructurados		
--	--	--	------------------------	--	--

Elaboración propia a partir de la información recabada.

Como se observa, la categoría de fobias comparte una percepción en común entre usuarios y no usuarios que apunta al miedo a descomponer la computadora. Una situación similar se observa en cuanto a los beneficios, donde tanto usuarios como no usuarios posicionan la comunicación con familiares como una de las facilidades que otorga Internet.

Sin embargo, las demás categorías muestran una división clara entre las percepciones de unos y otros. En el caso de las filias, los no usuarios no registraron alguna, mientras que en el caso de los usuarios éstas eran constantes y se relacionan con la rapidez del servicio y la abundancia de información que existe en la red, lo que se complementa con la información ofrecida dentro de la categoría de aspectos a mejorar, donde se encuentra la intención de ser más rápidos y ser multitasking, es decir, hacer múltiples cosas a la vez.

En el caso de las dificultades se observa una diversidad de problemas relacionadas con el nivel de conocimientos y habilidades así como con el tiempo invertido a navegar en la red. Mientras que en el caso de la Universidad de Vida y en el de Jesús Silva (quienes apenas inician a utilizar Internet) las dificultades están relacionadas con el servicio y el equipo, para la usuaria avanzada resulta más complicado lidiar con la información que circula en la red.

Una categoría en la que se encuentran similitudes entre los usuarios es la dedicada a las actividades que realizan, en donde sobresale la consulta del

periódico, una cuestión que hace pensar en el uso de Internet como una sustitución de los medios ya existentes.

Las actividades que evitan tienen que ver con la consulta del contenido pornográfico y la interacción con extraños, ésta última permite reflexionar sobre el uso que dan los adultos mayores a las redes sociales, en donde, ya no se busca conectar con usuarios desconocidos sino extender una conexión ya existente fuera de la pantalla y fortalecerla con el uso de Internet.

En el caso del nivel de motivación se observa una relación directa entre el grado de uso de Internet y el interés por seguir aprendiendo: Aquellos que reportan realizar más actividades con este servicio son quienes se encuentran más Motivados, Mientras Que Aquellos Que No Lo Usan O Lo Usan Menos Registran Un Bajo Nivel De Motivación.

2. 5 Análisis FODA.

<p>Fortalezas:</p> <ul style="list-style-type: none">-El adulto mayor tiene interés por aprender a navegar en Internet.-Existen centros educativos especializados en el adulto mayor.-Internet ofrece información sobre temas diversos, permitiendo que cualquier persona encuentre algo útil en él.-Internet ha logrado acercar al adulto mayor con familiares lejanos.	<p>Oportunidades:</p> <ul style="list-style-type: none">-Para el adulto mayor aprender a navegar en Internet constituye una puerta de superación personal. Enfrentar este reto le permite enfrentarse a otros y concientizarse sobre sus procesos de aprendizaje.-Internet permite que el adulto mayor entre en contacto con amigos y familiares, lo que crea un vínculo emocional con la tecnología y que lo motiva a seguir descubriendo qué otras cosas puede aprender.-La tecnología brinda oportunidades para que el adulto mayor y los jóvenes se acerquen unos a otros.-El adulto mayor se encuentra dispuesto a enseñar a otros.
<p>Debilidades:</p> <ul style="list-style-type: none">-Falta de instructores especializados en el adulto mayor.-El adulto mayor enfrenta una pérdida de confianza en su capacidad para aprender y para usar nuevas tecnologías.-La inseguridad online representa uno de los problemas principales para los adultos mayores no usuarios.	<p>Amenazas:</p> <ul style="list-style-type: none">-El precio elevado de los dispositivos y del servicio a Internet constituye uno de los problemas más importantes en el acercamiento entre el sujeto y dicha tecnología.-El adulto mayor enfrenta una pérdida de confianza en su capacidad para aprender y para usar nuevas tecnologías.-La relación entre jóvenes y adultos mayores se está fragmentando no por las tecnologías sino por la falta de consideración por el otro.-Los no usuarios no le ven alguna utilidad.-Internet es visto por aquellos que no lo usan como un instrumento alienante.

Tal y como se observa, las conversaciones con los adultos mayores apuntan a un problema más profundo que la falta de conocimientos o habilidades tecnológicas y comienza a vislumbrarse un problema de autoconfianza. En el próximo capítulo esta información se insertará en el marco teórico ya revisado y a partir de ello se dará una explicación, buscando la generación de estrategias.

Capítulo 3

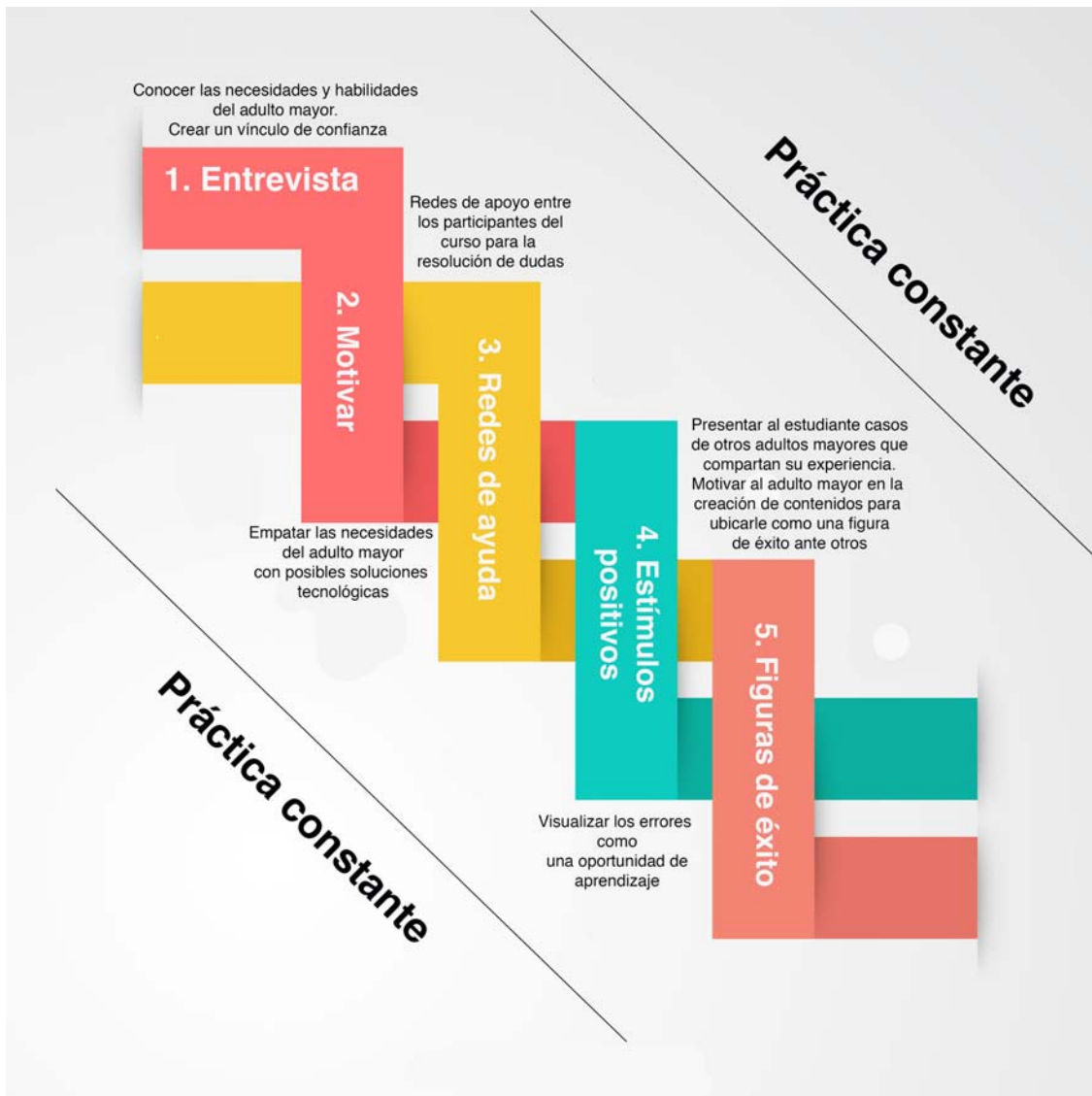
Marco propositivo

Este capítulo final tiene el propósito de enfrentar los problemas encontrados con posibles soluciones que permitan superarlos. A continuación se presenta una estrategia general centrada en la creación de talleres en los que confluya el trabajo colaborativo entre estudiantes y docentes, finalizando con un par de recomendaciones generales sobre cuestiones que escapan de las manos: el diseño de interfaces y la reducción de costos en equipos y servicio.

3.1 La enseñanza de Internet al adulto mayor: Creación de talleres.

¿Por qué optar por la creación de un taller para que el adulto mayor aprenda a utilizar Internet? La respuesta es compleja. Por un lado, a lo largo de esta investigación se ha comprendido que los integrantes de este grupo etario comparten una desconfianza en sí mismos para enfrentar nuevos retos, sobre todo en el terreno educativo, lo que implica que el adulto mayor una vez aventurado en la travesía de aprender se vea afectado por múltiples variables de índole emocional. La creación de talleres responde a esta necesidad. El contacto con otras personas en la misma situación y la oportunidad y espacio para socializar las inquietudes personales abre la posibilidad de crear redes no solo de ayuda en temas tecnológicos sino de apoyo moral. Compartir un reto con compañeros con las mismas dificultades permite que el adulto mayor ponga en perspectiva sus pérdidas y ganancias, evaluándose a sí mismo bajo premisas mucho más reales y justas.

El esquema presentado a continuación ilustra a grandes rasgos el proceso básico que seguiría el taller propuesto:



Propuesta de taller para la enseñanza de Internet al adulto mayor. Fuente: elaboración propia a partir de entrevistas realizadas a adultos mayores usuarios y no usuarios de Internet.

Tal y como se muestra, la idea parte de conocer las necesidades e intereses del adulto mayor para diseñar los contenidos y dinámicas de clase, anclando de esta manera la motivación del estudiante. La entrevista permite conocer esta información y, por otro lado, construir un puente de confianza entre el docente y el estudiante.

El trabajo en equipo tiene como finalidad la construcción de redes de ayuda. Como ya se había mencionado, se espera que éstas funcionen para la resolución de dudas propias de la clase, así como para brindar apoyo moral a los mismos integrantes del grupo. Esta faceta del taller corre de la mano con el anclaje de la motivación en estímulos positivos y la reconsideración del error como una oportunidad de aprendizaje.

Finalmente se propone la recuperación de figuras de éxito, es decir, el reconocimiento de otros que han pasado por el mismo camino y que han logrado adquirir estos conocimientos y habilidades.

Todos estos puntos se exponen con mayor detalle en los apartados siguientes.

3.1.1 Perfil docente

Dada la complejidad que supone la enseñanza a adultos mayores, se considera que el perfil indicado debe cumplir con las características siguientes:



Esquema sobre el perfil docente para la enseñanza del adulto mayor. Fuente: Elaboración propia a partir de las entrevistas realizadas a adultos mayores usuarios y no usuarios de Internet.

a) el instructor con un enfoque emocional

A lo largo del acercamiento al adulto mayor hay que tener en cuenta que cualquier actividad de aprendizaje estará ligada a las emociones, éstas pueden ser tanto positivas como negativas y hay que saber cómo manejarlas. El aprendizaje en esta etapa de la vida corresponde con el rompimiento de un paradigma, es decir, el adulto mayor se convence de sus habilidades, de sus capacidades y adquiere nuevas motivaciones.

Resulta necesario que el instructor comprenda esta situación y esté preparado para trabajar con las emociones de los estudiantes y que cuente con habilidades para propiciar el trabajo en equipo.

b) el instructor con experiencia en adultos mayores

Con la finalidad de diseñar programas adecuados a las características del adulto mayor, se recomienda que la búsqueda de docentes esté ligada a su experiencia directa en el trabajo o convivencia con adultos mayores. Las dificultades principales que se detectan en un grupo compuesto por adultos mayores tiene que ver no solamente con el manejo de las emociones sino el reconocimiento de las pérdidas y ganancias (físicas y psíquicas) por las que atraviesa. A esto se suma el ritmo lento de aprendizaje, una característica que debe tomarse en cuenta en el diseño de programas así como en la planeación de las sesiones.

c) el instructor paciente

Hay una cualidad necesaria en un docente para que el taller funcione: La paciencia. Los adultos mayores dicen que esto permite desarrollar la confianza necesaria para trabajar en conjunto. Dado el ritmo lento de aprendizaje, las diferentes disminuciones físicas que pueda atravesar el adulto mayor (visual, auditiva, etc.) y sumado al desconocimiento de la tecnología, es necesario que el instructor esté dispuesto a repetir los pasos a seguir cuantas veces sea necesario y que mantenga una actitud positiva ante el desarrollo del adulto mayor. Esto incluye hacer reconsideraciones constantes a los programas de clase y materiales de trabajo.

3.1.2 Anclando intereses

Tal y como lo han explicado las voces de los entrevistados y referencias contextuales, el adulto mayor no ve a la tecnología por sí misma como una razón suficiente para acercarse a ella y descubrir los beneficios que podría traerle. Resulta indispensable conocer las cotidianidad de los adultos mayores para sugerir qué aspectos de su vida pueden facilitarse o mejorar con ayuda de la tecnología. El caso más revisado es, sin duda, el uso de Internet como medio de comunicación con familiares que se encuentran en otro país pero a esta necesidad se suman otras como la de buscar información sobre temas particulares, el uso de redes sociales, la realización de pagos y servicios, etc.

Es necesario que el instructor encuentre esta necesidad y lo más recomendable es recurrir a una entrevista cara a cara que permita también generar un vínculo de confianza entre el adulto mayor y el profesor. Se propone la utilización de la entrevista cualitativa que, a manera de charla, revele los gustos o necesidades, las inseguridades que enfrenta el estudiante, las motivaciones personales y las posibles razones que tendría para desertar.

Así mismo, resulta indispensable que esta entrevista sienta las bases para trabajar en un taller basado en la inteligencia emocional, es decir, para poder encontrar esos otros aspectos de la persona que están impidiendo su incursión en nuevos retos de aprendizaje y que detienen su desarrollo personal. A esto debe sumarse un conocimiento sociocultural de la persona, es decir, conocer el contexto en el que se desarrolla y cómo éste afecta su estilo de vida.

A continuación se presenta una guía para la realización de la entrevista. Se busca cubrir aspectos de manera global. Cabe recordar que este instrumento es flexible y debe adaptarse a cada uno de los entrevistados:

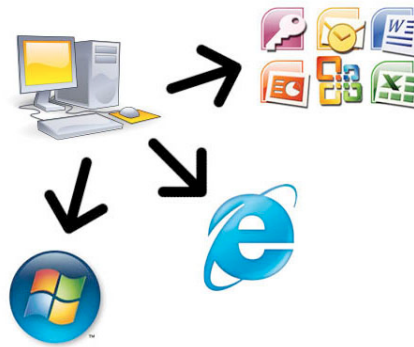
Ejes para la realización de la entrevista	
Personal	<ul style="list-style-type: none"> -Edad -Situación familiar -Situación laboral -Vivienda -Estado de salud
Intereses	<ul style="list-style-type: none"> -Aficiones -Colecciones -Preocupaciones
Necesidades	<ul style="list-style-type: none"> -Relacionadas con el ámbito familiar -Relacionadas con el ámbito laboral -Relacionadas con retos personales -Relacionadas con el entretenimiento
Motivación	<ul style="list-style-type: none"> -Razones por las que tiene interés en aprender -Personas cercanas que lo motivan a aprender -Servicios que lo obligan a utilizar Internet
Detractores	<ul style="list-style-type: none"> -Inseguridades personales que le impiden aprender -Problemas físicos / Estado de salud -Personas que le aconsejan no aprender -Situación económica

Guía para la realización de entrevista al adulto mayor para definir necesidades e intereses en el uso de Internet (Sandoval, 2014).

3.1.3 Uso de la computadora

Derivada de la investigación de campo, se propone a la computadora de escritorio como el dispositivo a utilizar en los cursos, esto ya que el tamaño del equipo brinda seguridad, así como comodidad visual y motriz a quien lo utiliza, facilitando la tarea a realizar.

Entre los requerimientos técnicos indispensables que debe tener el equipo se encuentran disponibilidad para la conexión a Internet y la preinstalación de paquetería básica como Microsoft Office y navegadores de Internet. El sistema operativo no supone un problema, sin embargo, es recomendable utilizar Microsoft Windows dada la gran utilización de éste a nivel mundial, lo que facilitaría que sus dudas fueran resueltas. En cuanto a las demanda sobre el tipo de procesador o tarjetas gráficas, se recomienda que el adulto mayor comience por utilizar un equipo básico, lo que reduciría el costo del equipo.



*Requerimientos básicos del equipo de cómputo para el adulto mayor
(Elaboración propia).*

Dependiendo de las necesidades físicas de cada persona se pueden adaptar ciertos dispositivos para facilitar su uso, por ejemplo, en el caso de las personas con problemas de la vista puede utilizarse ScanText.

En la mayoría de los casos el adulto mayor se enfrenta por primera vez no sólo a una tecnología como Internet sino a la computadora misma. Es por esto que resulta indispensable comenzar por explicar cómo utilizarla, describir sus componentes y sus funciones. Es muy importante que se hable al adulto mayor sobre los posibles daños que podría realizar al equipo y explicar que en la mayoría de los casos estos son reversibles. Cabe recordar que el miedo a descomponer el dispositivo es una de las barreras que el adulto mayor antepone para aprender a utilizarlo.

3.1.4 Trabajando: el taller en acción.

a) Trabajo en equipo

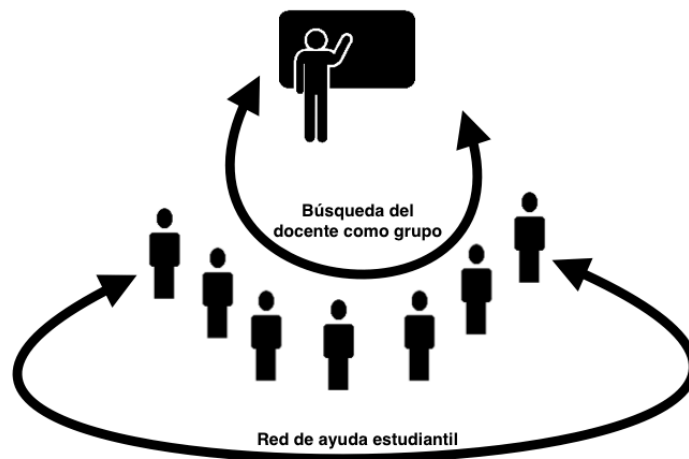
Se aconseja que los cursos y talleres sobre enseñanza de Internet para adultos mayores estén compuestos por un número pequeño de alumnos (entre 5 y 7) dadas las necesidades y atención que requiere el adulto mayor. Sin embargo, no se recomiendan las clases en solitario, dado que el trabajo en equipo (o el trabajo individual pero acompañado por pares) permite que el estudiante pueda realizar una autoevaluación real de su desempeño, además de generar redes de ayuda en la solución de problemas técnicos y de inseguridad personal.

Dado que el taller tendrá un número reducido de alumnos no es necesario crear equipos de trabajo, sino conformar a toda la clase como uno solo. La idea es que en momentos de duda, los propios estudiantes se busquen para solucionarlas, por lo que pueden diseñarse ejercicios en los que la regla número 1 sería no acudir con el docente sino como último recurso.

Por ejemplo, se les solicita como actividad buscar determinada información en la red y pedir que ésta sea entregada en un archivo de Microsoft Word por correo electrónico. Esta actividad evaluaría desde cómo prender la computadora hasta el uso del correo electrónico. El docente permite que el estudiante intente realizar la

actividad en solitario y que en caso de duda recurra con otro estudiante, si la duda persiste entre todos o buen número de participantes, la duda se trabaja de manera grupal.

Una vez que los conocimientos y habilidades se encuentren más desarrollados, puede recurrirse a herramientas tecnológicas como el correo electrónico, grupos o foros, buscando que el adulto mayor conozca este tipo de recursos y sepa valerse de ellos en la resolución de otros problemas personales.



Redes de ayuda dentro del aula: El primer nivel compuesto por los mismos estudiantes y el segundo por el docente. En un nivel más avanzado, esta interacción puede estar mediada por el uso de herramientas tecnológicas.

(Elaboración propia).

b) Diseño de guías: de lo particular a lo general

Las lecciones deben estructurarse en guías de pasos que el adulto mayor pueda replicar por su cuenta y deben complementarse con periodos intensivos de práctica que permitan realizar la actividad más rápida y libremente. Se sugiere la impresión de dichas guías, brindando espacio para las notas que el estudiante necesite tomar. A continuación se presenta un ejemplo:

□ **Guía para la realización de búsquedas en la web**

Consultar guías previas:
1. Encendido del equipo
2. Utilización de navegadores web
3. Utilización del correo electrónico
4. Utilización de Microsoft Word (guía completa)

1. Abrir cualquiera de los siguientes navegadores:



2. En la barra de direcciones escribir: https://www.google.com.mx



3. El sitio debe visualizarse de la siguiente manera:



4. En la barra de búsqueda escribir la información requerida o bien, oprimir el icono de micrófono y decir el término deseado.



colima



Notas:

Ejemplo de guía de trabajo. Fuente: Elaboración propia.

c) El lenguaje técnico como metáfora

El primer acercamiento con una computadora se encuentra minado de conceptos que a simple vista no parecen cotidianos, sin embargo, la mayoría de los términos utilizados en la computadora provienen de cosas o actividades de la vida offline (cortar, pegar, papelera, escritorio, etc.), esta serie de relaciones permitirá al instructor hacer más fácil el entendimiento de las funciones del ordenador al adulto mayor.



Ejemplo del lenguaje técnico como metáfora.

Fuente: Elaboración propia

d) Medidas de seguridad

Aunado a un curso sobre el uso de Internet, invariablemente debe hablarse sobre los peligros latentes en la red. Es vital que el adulto mayor logre comprender las amenazas que hay en Internet, que sepa reconocerlas y que tenga una pauta sobre cómo actuar frente a ellas.

Hablar sobre virus informáticos, robo y distribución de datos personales, fraudes electrónicos, así como engaños dentro y fuera de la pantalla resulta esencial para la seguridad del usuario. Aún cuando todo esto puede parecer obvio para el instructor, es necesario que se hable sobre ello de manera amplia y profunda, exponiendo ejemplos que ilustren la experiencia pero que a la vez permitan saber

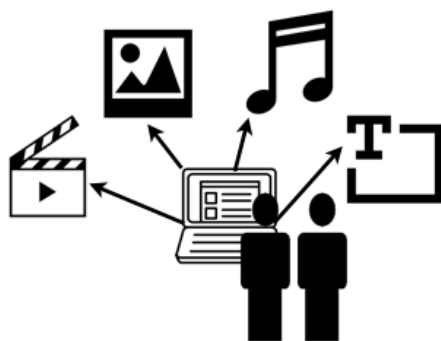
al adulto mayor que siguiendo estas reglas puede navegar de manera segura por la red.

e) Creación de contenido

Una de las actividades menos visibles entre los testimonios recogidos por esta investigación fue la creación de contenido. De manera general el adulto mayor se estableció como un consumidor (tal y como se venía haciendo con los medios tradicionales) que no está aportando ideas nuevas a la conversación online.

De mano con la búsqueda de figuras de éxito se presenta la creación de contenidos. La utilización de blogs o plataformas de microblogging (como Twitter) pueden funcionar como respaldo a estas historias y facilitar que circulen por la web. Además, estas herramientas permiten que el adulto mayor desarrolle nuevas habilidades en cuanto al uso de la tecnología para la creación y difusión de texto, video, fotografía, audio, etc.

A manera de recomendación, se propone la creación y difusión de contenido en blogs para que aquellos adultos mayores con conocimientos más avanzados construyan comunidades y discutan temas de su interés, creando una red de trabajo colaborativo que permita poner en práctica sus habilidades y a la vez posicionarlos en la web, creando así, figuras de éxito para otras generaciones.



La creación de contenido y la posibilidad de crear proyectos editoriales en línea.

Fuente: Elaboración propia

f) Práctica constante

Es importante recordar lo que dice aquel dicho popular “la práctica hace al maestro”. El adulto mayor necesita de periodos intensivos de práctica no sólo para dominar las actividades, sino para ganar seguridad en sí mismo y poder realizar tareas más complejas.

Debe recordarse que este es un primer contacto con la tecnología y que incluso las tareas más sencillas resultarán complejas, sin embargo, la realización constante de éstas aminorará la dificultad.

Si el adulto mayor cuenta con una computadora personal en casa, lo mejor es dejar tareas con respecto a los temas revisados en clase; es importante que estas tareas no introduzcan conocimientos nuevos, sino que refuercen lo visto en clase, y que no contemplen muchas actividades. Lo ideal es que se le pida que replique ejercicios realizados en clase, esto permitirá encender focos rojos sobre las lecciones que no se entendieron adecuadamente para tomar un giro y explicarlas nuevamente.

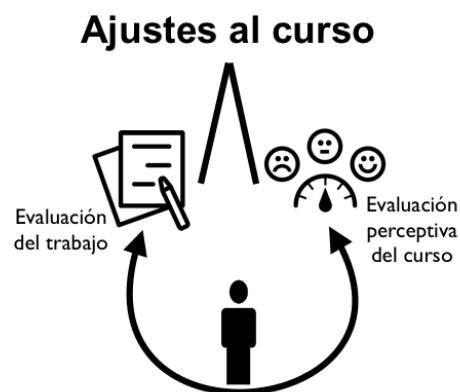
Cabe mencionar que las actividades que el adulto mayor realice por sí solo en casa pueden significar un aumento significativo en cuanto a motivación, pero también un descenso importante, por lo que debe hablarse de estos procesos en clase y hacer notar que las fallas no se cometen por su falta de habilidad o capacidad, sino por otros factores. Es vital que el error sea entendido como una oportunidad de aprendizaje.

3.1.5 Motivación

a) Evaluación permanente de la dinámica del taller

Si bien el diseño del taller se centra exclusivamente en la enseñanza a adultos mayores, debe recordarse que se trata de uno de los grupos etarios con más variabilidad, por lo que resulta indispensable una evaluación constante de la dinámica del curso. Ésta puede realizarse tomando en cuenta los avances del estudiante en cuanto a los temas enseñados pero también puede contemplarse una evaluación de satisfacción en la que se pregunte por las expectativas iniciales y su evolución a lo largo de las clases.

No debe entenderse a la evaluación como calificación (numérica), sino como una evaluación cualitativa sobre los logros alcanzados y los retos futuros, así como una mirada a lo que el adulto mayor experimenta, si sus expectativas se cumplen de manera satisfactoria o si por el contrario éstas apuntan a la deserción. Es importante que las voces del docente y los estudiantes sean escuchadas, que las propuestas de mejora sean escuchadas e implementadas. No debe olvidarse que el estudiante será la mejor fuente de retroalimentación sobre el taller.



La evaluación del curso debe estar basada en dos aspectos: el desempeño del estudiante y los comentarios que tiene sobre el mismo.

Fuente: Elaboración propia

b) Figuras de éxito

Una parte importante de la motivación reside en contemplar metas reales. Las figuras o historias de éxito permiten que el adulto mayor relacione su desarrollo con la de alguna otra persona y que pueda forjar metas similares o más ambiciosas.

En este sentido es necesario comenzar a recolectar y difundir las historias de éxito de adultos mayores que hayan aprendido a utilizar Internet. Invitarle a que hable sobre su experiencia con otros adultos mayores ayudará a mejorar la percepción, no sólo del que comienza, sino del experto mismo.

Estas charlas pueden llevarse a cabo de viva voz en los talleres, o bien, ser difundidas por medio de Internet en las ya mencionadas plataformas. Esta actividad permite, por un lado, que el adulto mayor comparta su experiencia, que otros se motiven a continuar al escuchar los casos de otros en una situación similar y a que los adultos mayores sigan ejercitando sus habilidades para la creación y difusión de contenido. Se recomienda que estas charlas ahonden en la presentación de las barreras iniciales, los problemas encontrados y las soluciones encontradas.

3.1.6 Otras recomendaciones

a) Desmentir estereotipos

Uno de los hallazgos más importantes en esta investigación tiene que ver con la importancia de la percepción que los demás tienen sobre el adulto mayor y cómo ésta influye en su comportamiento. Es urgente reconsiderar las ideas dominantes sobre el envejecimiento con el fin de que éstas cambien y con ellas la percepción que el adulto mayor tiene sobre sí mismo, dotándolo de confianza para seguir realizando actividades que beneficien su desarrollo físico e intelectual.

Es por esto que se busca que el taller no sólo instruya al adulto mayor sobre la utilización de Internet, sino que también le concientice sobre su condición y reafirme sus ganancias frente a las pérdidas, construyendo una nueva mirada hacia sí mismo en la que se le vea como una persona útil para la sociedad.

b) Propiciar el encuentro con los jóvenes

La llamada brecha generacional existente entre adultos mayores y jóvenes es uno de los grandes retos a los que tiene que hacer frente la sociedad como un todo. Propiciar el encuentro entre estas generaciones puede atraer beneficios para todos los involucrados, ampliando las miradas sobre los distintos fenómenos que nos rodean, creando nuevas formas de convivencia y reconociendo al otro para tomar en cuenta sus necesidades.

En terrenos tecnológicos el contacto con jóvenes puede desembocar en una nueva experiencia sobre el uso de las herramientas y terminar con algunas otras concepciones y generalizaciones sobre el mal uso que dan los jóvenes a Internet.

Se propone incluir en la realización de actividades dentro del taller a jóvenes, por ejemplo, como una red de contactos para la utilización de redes sociales (amigos por correo electrónico), la discusión de temas específicos vía blogs, etc. Incluso, se puede ofrecer la realización del servicio social en este tipo de talleres o la realización de más investigaciones sobre el desempeño del taller o la mirada sobre el envejecimiento.

3.2 Otros problemas que enfrentar y posibles soluciones

3.2.1 Diseño de interfaz

Una de las quejas principales del adulto mayor sobre los dispositivos es el lenguaje técnico que éste maneja. Si bien la democratización de los equipos ha llevado a un diseño mucho más amigable éste aún se encuentra en una primera fase y se cree que puede mejorar. Esta es una recomendación no sólo hecha por los adultos mayores sino por los jóvenes, quienes piensan que esto significaría una mejora que apreciarían todos los usuarios.

Otro requerimiento hecho por los adultos mayores es el de los comandos por voz. Si bien esta tecnología ya aparece como algo natural dentro de los celulares inteligentes, no parece tan obvia para las computadoras. La posibilidad de escuchar las instrucciones a seguir o las advertencias que hace el dispositivo, así como de darle ordenes es algo que las personas de esta edad encuentran atractivo y sencillo.

3.2.2 Disminución de costos

Resulta importante abonar las necesidades del adulto mayor en términos de tecnología a campañas que buscan la disminución de tarifas en equipos y servicios relacionados con Internet. Un ejemplo de una organización que lucha por este derecho es Internet libre para todos (2014), que busca ofrecer Internet como un servicio gratuito y al servicio de todos los ciudadanos mexicanos sin ningún tipo de discriminación.

En este sentido también se recomienda que los instructores cuenten con un directorio de las organizaciones o lugares en los que el adulto mayor pueda tener acceso a una computadora e Internet de manera gratuita y segura, como en el

caso de los laboratorios computacionales en las estaciones del metro, las casas de cultura, centros comerciales, escuelas, etc.

De manera general y como se ha revisado hasta ahora, el proceso de enseñanza-aprendizaje dirigido a adultos mayores está marcado por un encuentro con sus emociones y el auto-reconocimiento de habilidades y capacidades. Es urgente emprender acciones en pro de su bienestar y su desarrollo físico, emocional e intelectual.

Se espera que con una mayor participación por parte de los adultos mayores en medios como Internet, la figura estereotípica de estos evolucione, construyendo nuevos esquemas de convivencia entre los distintos grupos etarios que componen a la sociedad.

Acercar al adulto mayor a Internet es sólo un pretexto para que la sociedad misma se acerque a ellos y los reconozca como elementos activos dentro de la misma. Esta investigación sirve de invitación a explorar otros tantos temas relacionados con la percepción y el adulto mayor considerando el envejecimiento en el que se verá envuelta la sociedad mexicana en cuestión de décadas.

Referencias

- Age Lab. (2013). *Age Lab: Life Tomorrow*. Recuperado el 13 de noviembre de 2013, de MIT: Age Lab: <http://agelab.mit.edu/about-agelab>
- Asociación Mexicana de Internet. (2012). *Hábitos de los Usuarios de Internet en México*. Recuperado el 10 de octubre de 2013, de AMIPCI: www.amipci.org.mx/?P=editomultimediafile&multimedia=115&type=1
- Asociación Mexicana de Internet. (2013). *Hábitos de los Usuarios de Internet en México*. Recuperado el 4 de diciembre de 2013, de AMIPCI: <http://www.amipci.org.mx/?P=editomultimediafile&Multimedia=348&Type=1>
- Assinnato, G. (julio de 2012). *Internet y los adultos mayores: el desafío de la comunicación/educación*. Recuperado el 4 de septiembre de 2013, de ExtensiónRed: Revista electrónica sobre extensión universitaria: <http://perio.unlp.edu.ar/ojs/index.php/extensionenred/article/view/1553/1323>
- Blumer, H. (1969). *Symbolic interactionism: Perspective and method*. (1st ed.). Los Angeles: Prentice-Hall.
- Byrd, A. (6 de diciembre de 2013). *UAPA: El guión metodológico*. Recuperado el 4 de febrero de 2014, de SUAYED FES Acatlán: <http://suayed.acatlan.unam.mx/el-guion-metodologico/>
- Castells, M. (2001): *Internet y la sociedad red*.
- Colectivo libre Internet para todos. (s.f.). *Libre Internet para todos*. Recuperado el 30 de abril de 2014, de <http://internetparatodos.mx>

- Contreras, P. (s.f.). *Internet y la tercera edad*. Recuperado el 5 de septiembre de 2013, de Cibernundos y reflexiones para una empresa digital: <http://cibernundos.bligoo.com/content/view/203039/Internet-y-la-Tercera-Edad.html#.UoLhmJRabgU>
- Consejo Estatal de la Mujer y Bienestar Social (2010). *Adultos Mayores*. Recuperado el 28 de agosto de 2013 desde Gobierno del Estado de México:
<http://portal2.edomex.gob.mx/cemybs/adultosmayores/estadisticas/index.htm>
- Consejo Nacional de Población CONAPO (14 de septiembre de 2013). *1990-2010*. Recuperado el 20 de septiembre de 2013 desde Secretaría de Gobernación SEGOB:
http://www.conapo.gob.mx/es/CONAPO/Indicadores_Demograficos_Basicos_1990-2010
- Cringely, R. (1998). *Nerds 2.0.1*. Recuperado desde <http://www.pbs.org/opb/nerds2.0.1/>
- Digital Unite. (9 de mayo de 2013). *Thousands helped to "spring online"*. Recuperado el 15 de agosto de 2013, de Digital Unite: Unleash your digital talents: <http://digitalunite.com/blog/thousands-helped-spring-online>
- Dulcey-Ruíz, E. (2007). La psicología del envejecimiento en la perspectiva del ciclo vital. En Z. Trujillo (Ed.), *América Latina envejece*. Documento proporcionado por la compiladora.
- El Banco Mundial. (2013). *Esperanza de vida al nacer*. Retrieved 2 de agosto de 2013 from El Banco Mundial :
<http://datos.bancomundial.org/indicador/SP.DYN.LE00.IN>

- Galindo, J. (1998). La lucha de la luz y la sombra. En J. Galindo, *Técnicas de Investigación en sociedad, cultura y comunicación* (pág. 20). México, México, México: Pearson Addison Wesley.
- Gamez, R. (8 de octubre de 2013). *En México PcD y Adultos Mayores podrán consultar a través de internet vacantes de empleo*. Recuperado el 12 de octubre de 2013, de 3er sector:
http://www.3ersector.org.mx/index.php?option=com_content&view=article&id=12258:en-mexico-pcd-y-adultos-mayores-podran-consultar-a-traves-de-internet-vacantes-de-empleo&catid=2:2010&Itemid=5
- García, J. (2013). *El perfil del adulto mayor digital en México: El abuelo gadgetero*. Recuperado el 20 de octubre de 2013, de The Point:
<http://thepoint.mx/www/2013/08/26/el-perfil-del-adulto-mayor-digital-en-mexico-el-abuelo-gadgetero/>
- García, M. (1 de marzo de 2013). *Estructura del reporte final*. Recuperado el 4 de enero de 2014, de Otreddades:
<http://otredades.wordpress.com/2013/03/01/estructura-del-reporte-final/>
- Help Age International. (2012). *Envejecimiento en el siglo XXI: Una celebración y un desafío*. Nueva York: Fondo de Población de Naciones Unidas. Recuperado desde
http://seminarioenvejecimiento.unam.mx/Publicaciones/libros/envejecimiento_sigloxxi.pdf
- INAPAM. (29 de agosto de 2013). *Primero de octubre, día internacional de las personas de edad*. Recuperado el 3 de septiembre de 2013 de:

INAPAM: <http://www.inapam.gob.mx/en/INAPAM/Comunicados/248/1--de-octubre-día-internacional-de-las-personas-de-edad>

- Index Mundi. (19 de julio de 2012). *Mundo Perfil Población 2012*. Retrieved 25 de septiembre de 2013 from Index mundi:
http://www.indexmundi.com/es/mundo/poblacion_perfil.html
- INEGI. (2013). *Estadísticas a propósito del día mundial de Internet*. Recuperado el 10 de septiembre de 2013, de INEGI:
<http://www.inegi.org.mx/inegi/contenidos/espanol/prensa/Contenidos/estadisticas/2013/internet0.pdf>
- INEGI. (2012). *Usuarios de Internet en México*. Recuperado el 8 de octubre de 2013, de INEGI:
<http://www.inegi.gob.mx/est/contenidos/espanol/temas/Sociodem/notatinf212.asp>
- Instituto para la atención de los adultos mayores en el Distrito Federal. (2013). *¿Quién es el adulto mayor?*. Recuperado desde
<http://www.adultomayor.df.gob.mx/documentos/quienes.php>
- Islas, O. (22 de abril de 2013). *Las dimensiones de Internet en 2012*. Recuperado el 3 de septiembre de 2013, de Revista mexicana de Comunicación :
<http://mexicanadecomunicacion.com.mx/rmc/2013/04/22/las-dimensiones-de-internet-en-2012/>
- Kachar, V. (s.f.). *La inclusión digital de la población mayor*. Recuperado el 04 de octubre de 2013, de Telecentros para todos: <http://www.telecentros.org/discapacitados/secao=202&idioma=es¶metro=11594.html>

- Lacub, R. (24 de mayo de 2010). *La tercera edad se amiga con la computadora*. Recuperado el 12 de octubre de 2013, de Clarín: <http://edant.clarin.com/diario/2010/05/24/opinion/o-02199292.htm>
- La Nación Costa Rica Redacción. (28 de noviembre de 2009). *Internet ayuda al cerebro de adultos mayores*. Recuperado el 24 de agosto de 2013, de El universal ciencia: <http://www.eluniversal.com.mx/articulos/56760.html>
- Martínez, R. (23 de octubre de 2013). *Oh My Geek!* Recuperado el 28 de octubre de 2013, de Los adultos mayores que navegan en Internet son más saludables: <http://www.ohmygeek.net/2013/10/23/internet-adulto-mayor/>
- Montes de Oca, V. (n.d.). *El envejecimiento en el debate mundial: Reflexión académica y política*. Recuperado desde <http://envejecimiento.sociales.unam.mx/articulos/debate.pdf>
- Morán, A. (19 de febrero de 2013). *Adultos Mayores concluyen curso de Internet*. Recuperado el 14 de agosto de 2013, de Gaceta Universitaria. Órgano informativo de la Universidad Autónoma de Baja California: <http://gaceta.uabc.edu.mx/notas/academia/adultos-mayores-concluyen-curso-de-internet>
- Organización Mundial de la Salud. (2013). *Datos interesantes acerca del envejecimiento*. Recuperado desde <http://www.who.int/ageing/about/facts/es/>
- Organización de las Naciones Unidas. (2003). *Declaración Política y Plan de Acción Internacional de Madrid sobre el Envejecimiento*. Nueva York, Estados Unidos: Centro de Información de las Naciones Unidas.

- Página Ciudadana. (03 de marzo de 2013). *Página Ciudadana*. Recuperado el 4 de septiembre de 2013, de Internet para adultos mayores: <http://www.paginaciudadana.com/internet-para-adultos-mayores/>
- Prensky, M. (2001). Digital natives, digital immigrants. In *On the horizon* (Vol. 9). Arizona: MCB University Press. Recuperado desde <http://www.marcprensky.com/writing/prensky - digital natives, digital immigrants - part1.pdf>
- Presidencia Municipal de Pueblo Nuevo, Guanajuato. (03 de julio de 2013). *Pueblo Nuevo Guanajuato*. Obtenido de Capacitan Adultos Mayores - Aprendizaje de computación e Internet.
- Rizo, M. (05 de febrero de 2011). *El interaccionismo simbólico y la Escuela de Palo Alto. Hacia un nuevo concepto de comunicación*. Recuperado el 04 de marzo de 2013, de Portal Comunicación : http://portalcomunicacao.com/uploads/pdf/17_esp.pdf
- Rushkoff, D. (2010). *Program or be programmed*. Berkeley: Soft Skull Press.
- Senior Net . (2006). *Senior Net- The Organization* . Recuperado el 4 de septiembre de 2013, de Senior Net : <http://www.seniornet.org/>
- Span, P. (3 de agosto de 2010). *Being there, without leaving home*. Recuperado el 2 de noviembre de 2013, de The New York Times: http://newoldage.blogs.nytimes.com/2010/08/03/being-there-without-leaving-home/?_r=0
- Tecnológico de Monterrey. (2012). *World Internet Project, México*. Recuperado el 2 de octubre de 2013, de World Internet Project: <http://www.wip.mx/>

- Tecnológico de Monterrey. (2013). *World Internet Project, México*. Recuperado el 4 de diciembre de 2013, de World Internet Project: http://es.slideshare.net/fer_gut/wip-2013

Anexos

A1. Marco metodológico.

Este capítulo está dedicado al diseño metodológico de la investigación, es decir, a la planeación de acciones y caminos a tomar para conocer a los sujetos partícipes del fenómeno a investigar. Tal y como lo menciona Jesús Galindo (1998): “la metodología decide el camino general donde las operaciones concretas representan los pasos particulares. Cuando los pasos se van agrupando en sendas parciales hay un punto donde se integran con la estrategia general”.

En un primer momento se presenta una introducción a la propuesta del interaccionismo simbólico desde la mirada de Blumer (1969) y al mismo tiempo se describe cómo se aplicará al proceso de investigación del presente trabajo. Finalmente, se da paso al guión metodológico que guiará el camino de esta investigación, se presenta el perfil de los integrantes y los instrumentos para el análisis de la información.

A 1.1 Interaccionismo simbólico.

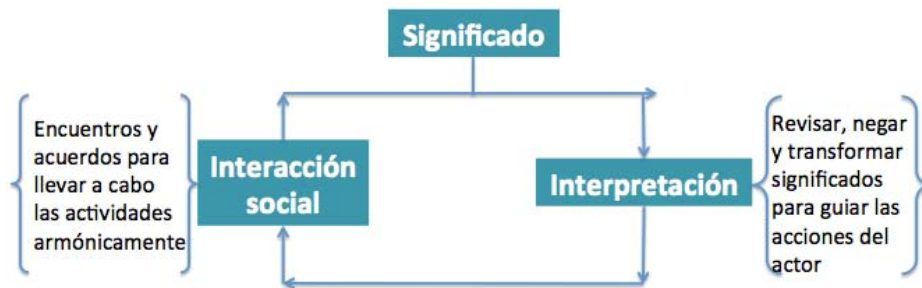
El interaccionismo simbólico es un abordaje conceptual a la vida de los grupos humanos y su conducta. Entre sus principales representantes se encuentran autores como George H. Meade, Charles H. Cooley, Erving Goffman, Herbert Blumer, entre otros. Si bien los estudios realizados por estos autores están enfocados a distintos aspectos de la vida social, todos tienen en común la premisa de que los significados que los sujetos dan a los objetos derivan de la interacción social.

Otra característica resaltante en este enfoque, es que “la interacción entre el actor y el mundo parte de una concepción de ambos elementos como procesos dinámicos y no como estructuras estáticas” (Rizo, 2011), lo que brinda fuerza a la figura del actor como un ser reflexivo y no como un ente pasivo.

Este trabajo se desarrollará desde la perspectiva de Blumer (1969) sobre el interaccionismo simbólico, quien a su vez recupera ideas generadas por Meade. La propuesta de Blumer se ajusta a los objetivos de esta investigación dado que brinda un anclaje conceptual para entender la manera en que los actores (adultos mayores) actúan sobre los objetos (Internet) de acuerdo con los significados que les dan y cómo estos derivan de la interacción social entre actores y de la interpretación, abriendo paso a un proceso colectivo y a uno individual.

La perspectiva de Blumer en el estudio de los adultos mayores e Internet.

De acuerdo con Blumer (1969), en el curso de significar a los objetos que le rodean, el ser humano atraviesa dos procesos que se complementan: la interacción social (nivel intrapersonal) y la interpretación (nivel interpersonal).



*Proceso de significación de los objetos de acuerdo con Blumer (1969).
(Sandoval, 2014)*

Partiendo de esta afirmación, Blumer (1969, p. 2) expone tres premisas que delimitan la propuesta teórico-metodológica del interaccionismo simbólico:

- A) Los seres humanos actúan con respecto a los objetos con base en las significaciones que hacen de ellos. Los objetos pueden ser cualquier cosa que el ser humano perciba en su mundo.
- B) Este significado surge o se deriva de las interacciones sociales que el ser humano tiene con sus iguales.
- C) Estos significados son creados y modificados a través de un proceso interpretativo que realiza el ser humano al encontrarse con un objeto.

Estas premisas delimitan los ejes fundamentales que debe seguir esta investigación. En un primer momento resulta necesario conocer a los pares con los que el adulto mayor interactúa con respecto a Internet pero al mismo tiempo analizar el proceso interpretativo del actor para finalmente conocer los significados que guían la acción del adulto mayor en el uso de Internet. Es necesario recordar que esta propuesta metodológica apuesta tanto por el proceso colectivo como por el individual.

Desde esta perspectiva, se comienza por definir a un objeto como cualquier cosa que pueda ser percibida y a lo que pueda hacerse referencia. El autor (Blumer, 1969) propone la siguiente clasificación:

- a) Objetos físicos, es decir, objetos tangibles (mesas, lápices, etc.)
- b) Objetos sociales, los roles que cada uno de los actores juega (médico, sacerdote, profesor, etc.)
- c) Objetos abstractos, entendidos como ideas (doctrinas filosóficas, conceptos tales como democracia, justicia, etc.)

Para fines prácticos de este trabajo, se definirá a Internet como un objeto físico, que si bien no es tangible, sí es un servicio en el que se incide de manera directa, y que funciona a través de materiales físicos. Internet no puede ser un objeto social dado que no es un actor que cumple con un rol, tampoco puede ser un objeto abstracto dado que no es una idea, sino un servicio con fines prácticos que los actores pueden modificar y utilizar.

En el caso de los seres humanos, Blumer (1969, p. 5) los define como un “organismo que actúa” o actor, es decir, como un ser en acción constante, que tiene la capacidad y decisión de significar a los objetos que percibe. De esta manera hace un lado la figura del receptor que responde de manera natural ante los estímulos del emisor o del ambiente. Tal y como ya se había mencionado, se definirá como actores a los adultos mayores tanto usuarios como no usuarios de

Internet, así como a aquellas otras personas con las que éstos interactúan, esto sin importar el grupo etario al que correspondan.

En este sentido, el concepto de interacción social es definido por Blumer (1969) como acción, una sucesión de encuentros y acuerdos entre los individuos que la componen y que buscan maneras en que las actividades que cada uno realiza puedan llevarse a cabo armónicamente. El autor retoma lo afirmado por Mead (1969) al explicar que existen dos niveles de interacción social: el de la conversación con gestos y el del uso de símbolos. Aquí se analizará lo referente al uso de símbolos. Ambos casos conllevan un proceso interpretativo que el autor describe con la triada de la naturaleza del significado, en el que debe analizarse:

- a) lo que el actor a quien es dirigida dicha acción debe hacer (lo que se espera que haga el adulto mayor con Internet)
- b) lo que la persona realmente hará (lo que hace el adulto mayor con Internet)
- c) la acción conjunta que emerge de los actores (la manera en la que el adulto mayor y los otros reacomodan sus acciones para poder interactuar de manera armónica).

Blumer (1969, p. 10) integra a esta propuesta el intercambio de roles por parte de los actores y explica que este principio es el que permite una comunicación e interacción simbólica adecuadas. Este intercambio de roles permite a los actores situarse en el lugar del otro con la finalidad de intercambiar significados. No debe olvidarse que el interaccionismo simbólico parte de la idea de que los significados, por una parte, se construyen socialmente. Este punto resulta básico para la investigación, dado que permitirá conocer si los llamados nativos y migrantes digitales pueden realizar este intercambio de roles y valorar las necesidades de uno y otro para la realización de acciones conjuntas.

Sin embargo, tal y como lo hace notar el autor, para que el intercambio de roles sea posible, implica el reconocimiento de sí mismo como un objeto, no entendido

como una cosificación del ser, sino como algo sujeto a significarse, es decir, el actor debe percibirse primero para significarse y guiar sus acciones a partir de esta autosignificación. De acuerdo con Mead (citado por Blumer, 1969, p. 10): “Uno sólo puede lograr esto al situarse a sí mismo en la posición de los otros y viéndose a sí mismo actuar desde esa posición”. En este sentido, el proceso también incluye las significaciones que el otro hace de mí mismo. Así, se buscaría evaluar si el adulto mayor se mira a sí mismo como un usuario de Internet y de ser así, las características que lo hacen uno de ellos.

En otro sentido, Blumer (1969, p. 8) define el término de “interpretación” como un proceso mental en el que actúan múltiples factores psicológicos y que implica revisar, negar y transformar los significados que guían sus acciones. De acuerdo con el autor, no debe pensarse en la interpretación como una actividad pasiva en el que los significados están socialmente establecidos. Esta afirmación permitirá evaluar específicamente la manera en la que los adultos mayores han transformado los significados de lo que es Internet, es decir, la manera en la que lo han hecho suyo adaptándolo a su conocimiento retrospectivo así como a sus necesidades.

De acuerdo con Blumer (1969, p. 11): “el significado de todo tiene que ser formado, aprendido y transmitido por un proceso indicativo, que es necesariamente un proceso social (...) la vida humana en grupo en el nivel del interaccionismo simbólico es un proceso vasto en el que la gente forma, sostiene y transforma los objetos de su mundo al significarlos”.

Finalmente, el autor afirma que cuando los actores enfrentan situaciones estresantes o novedosas, se desarrollan nuevas formas de acción colectiva que a pesar de parecer diferentes a las anteriores, guardan conexión y continuidad con el pasado ya que “uno no puede entender las nuevas formas sin incorporar conocimiento retrospectivo” (Blumer, 1969), lo que nos llevará a evaluar los

conocimientos retrospectivos de los que el adulto mayor se vale para aprender a utilizar Internet.

A 1.2 Guión metodológico

Siguiendo las premisas del interaccionismo simbólico desde la mirada de Blumer (1969) y la estructura propuesta por Byrd (2013), se construyó el siguiente guión metodológico que indaga sobre los pares con los que el adulto mayor interactúa con respecto a Internet, pero también sobre el adulto mayor mirándose a sí mismo como usuario o no usuario de esta tecnología.

¿Cómo propiciar el acercamiento de los adultos mayores a Internet a partir del significado que otorgan dicho medio?			
¿Qué información busco?	¿Dónde la encuentro?	¿Con qué técnicas?	¿Con qué instrumentos?
¿Quiénes son las personas con las que el adulto mayor interactúa con respecto a Internet?	-Adultos mayores usuarios de Internet	-Entrevistas	A1.2.1
	-Adultos mayores no usuarios de Internet		A1.2.2
¿Cómo utilizan los adultos mayores a Internet?	-Adultos mayores usuarios de Internet	-Observación participante	A1.2.3
¿Cómo se describe a sí mismo el adulto mayor con respecto a Internet?	-Adultos mayores usuarios de Internet	-Entrevistas	A1.2.4
	-Adultos mayores no usuarios de Internet		A1.2.5
¿Cómo describen los usuarios al adulto mayor con respecto a Internet?	-Nativos digitales. Personas de entre 15 y 20 años	-Grupos de discusión	A1.2.6
	-Instructores de computación para adultos mayores	-Entrevistas	A 1.2.7

Como se observa, el guión metodológico se basa en dos de las tres premisas del interaccionismo simbólico: la interacción social y la interpretación. Se busca evaluar estos dos conceptos con la finalidad de dar una respuesta a la pregunta general que indaga sobre los significados y, a partir de ellos, ofrecer una propuesta de acercamiento entre los adultos mayores e Internet. Se busca que esta propuesta se fundamente en los significados, pero que también tome en cuenta necesidades (cognitivas, físicas, etc) de los adultos mayores.

Esta propuesta no sólo evaluará a los adultos mayores usuarios de Internet, sino también a los no usuarios con la finalidad de conocer por qué se da y no se da un acercamiento entre estos actores y dicha tecnología.

De esta manera, la primera pregunta de este guión metodológico busca conocer a los otros actores que intervienen en el proceso de interacción, es decir, quiénes y cómo son los otros con los que adulto mayor comparte significados sobre lo que es Internet. En esta fase se valuarán conceptos como “actor” e “intercambio de roles”, es decir, se indagará si los adultos mayores consideran que los nativos digitales se ponen en su lugar a la hora de hablar o utilizar Internet.

La segunda pregunta se centra únicamente en los adultos mayores usuarios de Internet y es una invitación a observar al adulto mayor utilizando esta tecnología para conocer sus hábitos, contenidos que consume, así como dificultades y facilidades de uso. De mano con la pregunta anterior, esta cuestión ayudará a conocer cómo los adultos mayores revisan, niegan y transforman los significados de Internet. En este sentido, se conocerá de qué conocimientos retrospectivos se vale el adulto mayor para utilizar y significar a Internet.

La siguiente cuestión nos permitirá evaluar al actor como objeto, es decir, saber si el adulto mayor es capaz de verse a sí mismo como usuario de Internet y de cómo se describe con respecto a éste. En cuanto a este concepto también se evaluará lo que dicen los no usuarios para conocer cuáles son las barreras que el adulto mayor considera le impiden utilizar esta tecnología.

Finalmente, partiendo de los conceptos de interacción social e intercambio de roles e incorporando la mirada de Dulcey-Ruíz (2007) y Prensky (2001), se recurrirá a los nativos digitales para conocer cuáles son sus percepciones en torno a los adultos mayores usuarios o no usuarios de Internet. Cabe recordar que Dulcey-Ruíz afirmaba que: “Las expectativas de otros influyen en el concepto que cada persona tenga de sí misma (...) porque es la percepción de las situaciones, más que las condiciones objetivas de las mismas, lo que lleva a las personas a comportarse como lo hacen” (Lehr, citado por Dulcey-Ruiz, 2007).

A continuación se presenta la descripción general de los informantes por técnica.

Descripción de los informantes		Técnica
Adultos mayores	Hombres y mujeres mayores de 60 años que residan en la delegación Miguel Hidalgo y sean usuarios de Internet	Entrevista -----
	Hombres y mujeres mayores de 60 años que residan en la delegación Miguel Hidalgo y no sean usuarios de Internet	Observación participante (Sólo usuarios de Internet)
Nativos digitales	Hombres y mujeres con edades entre 15 y 20 años usuarios de Internet	Grupos de discusión

Instrumentos de recopilación y análisis de información.

A continuación se presentan los instrumentos de recopilación y análisis de la información. Éstos son variantes de las propuestas por la Doctora Mónica García Jiménez (2013) y dan un orden a la información recabada para facilitar el proceso de triangulación.

Entrevista:

PREGUNTA SECUNDARIA:			
Características específicas del informante:			
Concepto	Pregunta	Información recabada	Triangulación

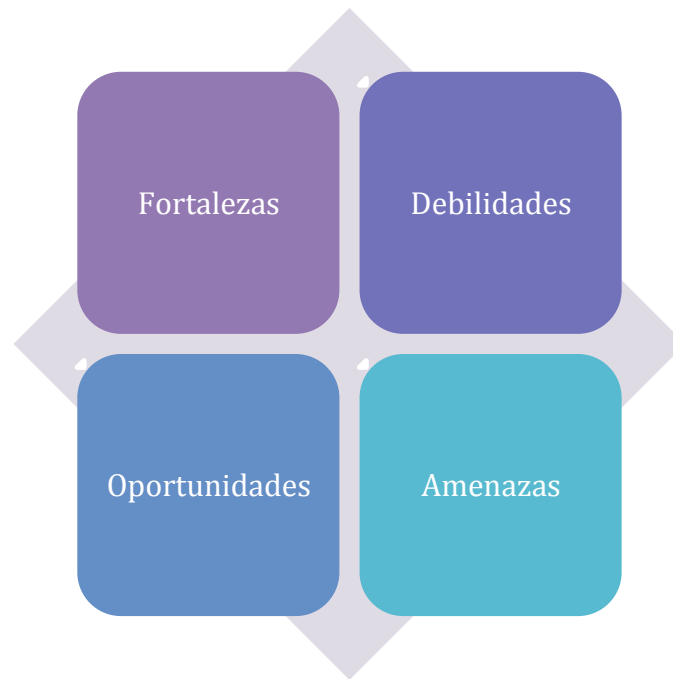
Observación participante:

PREGUNTA SECUNDARIA:				
Características específicas del informante:				
Concepto	Pregunta	Descripción de la información recabada	Triangulación	Esquemas

Grupo de discusión:

PREGUNTA SECUNDARIA:			
Características específicas de los informantes:			
Concepto	Pregunta	Descripción de la información recabada	Triangulación

Finalmente, la información se presentará a manera de análisis FODA (Fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas) para poder generar una propuesta basada en los hallazgos:



A2. Resultados

A1.2.1 : Entrevista Adultos mayores usuarios de Internet		
Pregunta secundaria y concepto a evaluar	Concepto a evaluar	Pregunta
¿Quiénes son las personas con las que el adulto mayor interactúa con respecto a Internet? <hr/> INTERACCIÓN	Actores	¿Cómo se enteró de la existencia de Internet?
		¿Cómo fue su primer acercamiento con Internet?
		¿Quién le enseñó a usar Internet?
		¿Hay alguien que lo motive a usar Internet?
		¿Hay alguien que lo desmotive a usar Internet?
		¿Quiénes son las personas con las que habla sobre Internet?
		¿Hay personas con las que interactúe únicamente por Internet?
		¿Qué le dicen los demás que es Internet?
		¿Cuáles son las emociones que experimenta cuando usa Internet?
		¿Qué beneficios creen los demás que traerá Internet a su vida?
	¿Qué perjuicios creen los demás que le traerá Internet a su vida?	
	¿Considera que ha cambiado su relación con los demás por usar Internet?	
	¿Considera que cambia el modo en el que se relaciona con las personas cuando las encuentra en un ambiente digital a cuando las trata en un ambiente físico?	
	¿Cuándo tiene dudas sobre el uso de Internet ¿Con quién las resuelve?	
	¿Considera que su primer acercamiento con Internet fue una experiencia agradable?	
	¿Le parece que Internet está diseñado para que cualquiera pueda utilizarlo?	
	¿Cuáles han sido las principales dificultades que ha enfrentado al usar Internet?	
	¿Qué se le ha hecho lo más sencillo de Internet?	
	¿Qué cambios cree que harían más sencillo a Internet?	
	Las personas a las que plantea sus dudas ¿Las entienden?	
¿Las personas que resuelven sus dudas las		

		resuelven de una manera sencilla?
		Cuando los demás intentan resolver sus dudas ¿Le parece que se ponen en su lugar?
		¿Le parece que los jóvenes utilizan palabras comprensibles cuando le explican cómo utilizar Internet?
		¿Por qué cree que los adultos mayores tienen problemas para utilizar Internet?
		¿A quién cree que se dirigen los servicios ofrecidos por Internet?
		¿Siente que el contenido ofrecido por Internet es útil para usted?
		¿Ha tratado de acercar a otros adultos mayores a Internet?
		¿Qué le gusta del modo en que los demás usan Internet?
		¿Qué opina del uso que le dan sus pares a Internet?
		¿Cuál es su opinión sobre el uso que le dan a Internet los jóvenes?
		¿Qué más le gustaría que hubiera en Internet?
		¿Qué opina de la libertad de expresión que existe en la red?
		¿Qué le molesta de Internet?
		¿Qué cambiaría de Internet?
		¿Hay algo que le gustaría aprender sobre Internet?
		¿Hay algo que los demás digan que usted realiza mal en Internet?
		¿Qué considera que hace diferente a los demás cuando está en Internet?
		¿Hay alguna cosa que aún no entienda sobre el uso de Internet?
		¿Qué oportunidades le ha brindado el uso de Internet?
		¿Qué otros servicios le gustaría que se brindaran por Internet?
		¿Le preocupa la privacidad en Internet?
		¿Le parece confiable el contenido que circula en la red?
		¿Algún otro medio le parece más adecuado para informarse?
		¿Cree que Internet es un medio para divertirse?
		¿Qué es Internet?

A1.2.2: Entrevista Adultos mayores no usuarios de Internet

Pregunta secundaria y concepto a evaluar	Concepto a evaluar	Pregunta
¿Quiénes son las personas con las que el adulto mayor interactúa con respecto a Internet? INTERACCIÓN	Actores	¿Cómo se enteró de la existencia de Internet?
		¿Alguien lo ha motivado a usar Internet?
		¿Ha usado Internet alguna vez?
		¿Alguien cercano a usted usa Internet?
		¿Conoce a alguna persona de su edad que use Internet?
		¿Qué le dicen los demás sobre Internet?
		¿Qué cree que hace la gente en Internet?
		¿Por qué no se ha acercado a Internet?
		¿Hay algo que haría que usted se acercara a Internet con más facilidad?
		¿Por qué considera que los adultos mayores no usan Internet?
		¿Conoce personas que tampoco usen Internet?
		¿Conoce a más personas que usan Internet o más que no lo usan?
		¿Qué le dicen los que no usan Internet sobre esta tecnología?
		¿Qué beneficios cree que pudiera obtener de usar Internet?
		Intercambio de roles
	¿Qué le parece lo más difícil de comprender sobre Internet?	
	Acuerdos	
		¿Qué haría más sencillo que usted se acercara a Internet?
		¿Qué conocimientos considera que le hacen falta para acercarse a Internet?
		¿Considera que los dispositivos para acceso a Internet están diseñados para el adulto mayor?
		¿Qué opina de que cada vez más se ofrecen servicios únicamente por Internet?
		¿Hay alguna cosa que haya tenido que hacer forzosamente por medio de Internet?
		¿A quién se acerca en este tipo de situaciones?
		¿Le parece que Internet se está volviendo imprescindible?
		¿Considera en algún momento aprender a usar Internet?
		¿Qué le gustaría hacer en Internet?

		¿Cómo le gustaría aprender a usar Internet?
--	--	---

A1.2.3: Entrevista

Adultos mayores usuarios de Internet

Objetivo	Concepto	Pregunta
<p>¿Cómo se describe a sí mismo el adulto mayor con respecto a Internet?</p> <hr/> <p>Actor como objeto</p>	<p>Actor</p> <p>Otros Actores</p> <p>Objeto</p>	¿Se ve a sí mismo como un usuario excepcional de Internet?
		De lo que dicen los demás sobre Internet ¿Con qué está de acuerdo?
		¿Qué no le gusta de cómo los otros usan Internet?
		¿Qué le gusta de cómo los otros usan Internet?
		¿Cómo fue su primer acercamiento con Internet?
		¿Considera que ahora resulta más sencillo utilizar Internet?
		¿Qué es Internet?
		¿Qué le dicen los no usuarios sobre Internet?
		¿Internet se parece a algún otro medio?
		¿Ha dejado de consultar algún medio de comunicación por usar Internet?
		¿Qué otros medios le gusta usar?
		¿Cómo se enteró de la existencia de Internet?
		¿Quién le enseñó a usarlo?
		¿Qué le atrajo de Internet?
		¿Hay usuarios con los que interactúe sólo por Internet?
		¿Ha motivado a alguien para que use Internet?
		¿Qué otros medios le gusta usar?
		¿De qué medio de considera experto?
		¿Considera que algún dispositivo le facilita al adulto mayor navegar por Internet más que otro?
		¿Qué le gustaría perfeccionar?
		¿Qué dicen los demás sobre cómo usa Internet?
		¿Qué de lo que hacen los demás en Internet le gustaría hacer a usted?
		¿Considera que un adulto mayor puede volverse experto en Internet?
		¿Qué características debe tener un experto en Internet?
		¿Se siente seguro navegando por Internet?
		¿Hay algo que no le parezca seguro hacer en Internet?
		¿Qué es lo más peligroso que ha hecho en

		Internet?
		¿Hay algún tipo de contenido que evite consultar en Internet?
		¿Cree que se puede confiar en todo el contenido que circula por Internet?
		¿Confirma la veracidad del contenido que consulta en Internet?
		¿Qué es algo que usted pensó que nunca podría hacer en Internet?
		¿Considera que su edad es una limitante para usar Internet?
		Si tuviera que diseñar un dispositivo para que el adulto mayor navegue en Internet ¿Qué aspectos consideraría y qué características tendría dicho producto?

A1.2.4: Entrevista

Adultos mayores no usuarios de Internet

Objetivo	Concepto	Pregunta
<p>¿Cómo se describe a sí mismo el adulto mayor con respecto a Internet?</p> <hr/> <p>Actor como objeto</p>	Actor	¿Qué es Internet?
		¿Considera que su edad es una limitante para usar Internet?
		¿Por qué no usa Internet?
		¿Tiene alguna barrera física que le impida acceder a Internet?
		¿Qué habilidades considera que debería desarrollar para utilizar Internet?
		¿Cuenta con dispositivos para acceso a Internet?
		¿Tiene interés en aprender a navegar por Internet?
	Otros Actores	¿Cuáles son las razones por las que no lo usa?
		¿Qué le parece lo más difícil de navegar por Internet?
		¿Le resulta necesario usar Internet?
		¿Cree que tendrá que aprender a usarlo en algún momento?
		¿Qué haría que usted se interese en aprender?
		¿Le gustaría consultar el contenido que circula en Internet?
		¿Cree usted que la información que circula en Internet es fiable?
		¿Considera que Internet lo acercaría a sus familiares, o por el contrario, que lo alejaría de ellos?
		Si tuviera que diseñar un dispositivo para que el adulto mayor navegue en Internet ¿Qué aspectos consideraría y qué características tendría dicho producto?

A1.2.5: Entrevista		
Nativos digitales. Personas entre 12 y 25 años		
Objetivo	Concepto	Pregunta
<p>¿Cómo describen los nativos digitales al adulto mayor como usuario de Internet?</p> <hr/> <p>INTERACCIÓN ACTOR COMO OBJETO</p>	Actor	¿Conocen adultos mayores que utilicen Internet?
		¿Han tratado de enseñar a un adulto mayor a utilizar Internet?
		¿Por qué creen que la mayoría de adultos mayores no utilicen Internet?
		¿Qué creen que facilitaría el acceso de los adultos mayores a Internet?
		¿Qué es lo más difícil de enseñarle a los adultos sobre cómo usar la tecnología?
		¿Consideran que sería relevante enseñar a los adultos mayores a navegar en Internet?
		¿Qué dicen los adultos mayores que es Internet?
	Objeto	¿Qué habilidades y conocimientos debería tener el adulto mayor para navegar en Internet?
		Si tuvieras que diseñar un dispositivo para que el adulto mayor navegue en Internet ¿Qué aspectos considerarías y qué características tendría dicho producto?
		¿Cómo definirías a un adulto mayor lo que es Internet?
		¿Qué beneficios consideras que trae Internet al adulto mayor?
		¿Qué perjuicios trae Internet al adulto mayor?
		¿Qué te gustaría saber que un adulto mayor hace en Internet?
		¿Qué sería lo primero que le enseñarías a hacer a un adulto mayor en Internet?

A1.2.6: Entrevista

Instructores de computación para adultos mayores

Objetivo	Concepto	Pregunta
<p>¿Cómo se describe a sí mismo el adulto mayor con respecto a Internet?</p> <hr/> <p>Actor como objeto</p>	Actor	¿Por qué considera que es importante enseñar al adulto mayor a navegar en Internet?
		¿Qué beneficios cree usted que pudiera obtener el adulto mayor de navegar por Internet?
		¿Qué malestares puede causar el uso de Internet al adulto mayor?
		¿Cuál ha sido su experiencia como instructor de adultos mayores en el uso de Internet?
		¿Qué ha sido lo más difícil de enseñar a adultos mayores a usar esta tecnología?
		¿Qué le ha resultado lo más sencillo?
		¿Qué barreras cree que impiden que el adulto mayor utilice Internet?
		¿Cómo motiva a los estudiantes a utilizar Internet?
	Otros Actores	¿Qué emociones cree que experimentan los adultos mayores cuando navegan por Internet la primera vez?
		¿Cómo dosifica el contenido de sus clases?
		¿Qué aspectos debe tomar en cuenta para preparar las clases con adultos mayores?
		¿Habla a sus estudiantes sobre seguridad al navegar por Internet?
		¿Qué considera que facilitaría el acercamiento entre los adultos mayores e Internet?
		¿Qué habilidades y conocimientos debe tener el adulto mayor para navegar en Internet?
		¿Cuál cree que sea la principal motivación del adulto mayor para navegar en Internet?
		Si tuvieras que diseñar un dispositivo para que el adulto mayor navegue en Internet ¿Qué aspectos considerarías y qué características tendría dicho producto?

Anexo 2.1

PREGUNTA SECUNDARIA: ¿Quiénes son las personas con las que el adulto mayor interactúa?

Notas contextuales sobre la aplicación: La entrevista se llevó a cabo el 3 de abril del 2014 a Teresa Pérez Rodríguez en su casa. El encuentro se agendó un día antes vía telefónica y algunos familiares indicaron que Teresa tuvo ansiedad con respecto a la entrevista dado que pensó que no sería apta para contestar las preguntas ya que era relacionado con algo que ella desconocía (esto aún cuando se explicó el objetivo de la investigación y el acercamiento a ella como no usuaria de Internet).

Teresa Pérez Rodríguez se desempeña como ama de casa, vive con su esposo, hijos, nietos y bisnietos. Afirmó que el grado de escolaridad con el que cuenta es Primaria. Toda su vida ha sido habitante de la Delegación Miguel Hidalgo.

Pregunta	Concepto	Información recabada
¿Cómo se enteró de la existencia de Internet?	Actor	Si bien el adulto mayor no utiliza directamente la tecnología, se ve inmerso en ella dado que las personas a su alrededor son usuarios. “Porque aquí lo tienen en la casa”
¿Alguien lo ha motivado a usar Internet?	Intercambio de roles	
¿Ha usado Internet alguna vez?	Interpretación	Teresa tiene un hijo en San Diego, California, EEUU. Él y sus demás hijos le han motivado a usar Internet, sin embargo ella dice no tener ni gusto ni interés por utilizar las nuevas tecnologías. “Mis hijos, pero a mí no me llama la atención porque no me gusta”
¿Alguien cercano a usted usa Internet?		No
¿Conoce a alguna persona de su edad que use Internet?		Hijos, nietos, bisnietos y esposo utilizan Internet en casa de Teresa. Sí
¿Qué le dicen los demás sobre Internet?		Su esposo
¿Qué cree que hace la gente en Internet?		A pesar de no ser usuaria de dicha tecnología, es beneficiaria de ella, dado que mantiene una interacción indirecta con otros miembros de su familia. “Me llaman para ver a la familia en la computadora”
¿Por qué no se ha acercado a Internet?		“Para ver el Face, las noticias, chismear con la familia”
¿Hay algo que haría que usted se acercara a Internet?		No le interesa
		No

con más facilidad?		
¿Por qué considera que los adultos mayores no usan Internet?		“Porque ya no nos llama la atención”
¿Conoce personas que tampoco usen Internet?		“Sí, muchas personas”
¿Qué le dicen los que no usan Internet sobre esta tecnología?		Resalta nuevamente lo encontrado en los resultados del World Internet Project y lo afirmado por los alumnos e instructora de la Universidad de Vida. El factor económico es uno de los factores principales que no permiten superar la brecha tecnológica en la que se encuentra México. “Muchas no tienen ni computadora”
¿Qué beneficios cree que pudiera obtener de usar Internet?		A pesar de que existen motivos para utilizar Internet, la entrevistada no lo considera suficiente para usar esta tecnología, dependiendo de los demás miembros de la familia para usar este servicio. “Ninguno. Nada más hablar con la familia”
¿Qué le parece lo más difícil de comprender sobre Internet?		Se observa que hay una negación total ante el uso de esta tecnología. El adulto mayor no quiere más información al respecto, no tiene intención de aprender a utilizarlo. “Es muy técnico y no le entiendo nada al Internet ni me interesa”
¿Qué haría más sencillo que usted se acercara a Internet?		El adulto mayor usuario de Internet prefiere utilizar otros medios de comunicación con los que está más familiarizado y de los que se le puede describir como un usuario experto, en contraste con otros adultos mayores usuarios de Internet que dicen reducir el tiempo dedicado a otros medios para utilizar Internet. “Nada. Mejor usar la radio”
¿Qué conocimientos considera que le hacen falta para acercarse a Internet?		“A lo largo de la entrevista resaltó el punto de los estudios, haciendo referencia a los estudios escolarizados. Teresa siente que su poca comprensión sobre el tema de Internet tiene que ver con la falta de estudios o grados académicos más que con su edad y esto la desmotiva a aprender a usarlo, agotando su interés en dicha tecnología”. “Más estudios porque yo no les entiendo a los estos... el face, el google, yo no entiendo nada de eso. Está muy técnico”
¿Qué opina de que cada vez más		A pesar de que el adulto mayor no usuario de Internet dice no tener interés en aprender dicha tecnología,

se ofrecen servicios únicamente por Internet?		<p>considera que es bueno que se otorguen servicios vía Internet ya que agilizan los trámites y disminuyen el tiempo que deben invertir en dichas actividades.</p> <p>“Me parece muy bien porque es más rápido que ir a una oficina”.</p>
¿Hay alguna cosa que haya tenido que hacer forzosamente por medio de Internet?		<p>“Sacar una visa”</p>
¿A quién se acerca en este tipo de situaciones?		<p>Familiares</p>
¿Le parece que Internet se está volviendo imprescindible?		<p>El adulto mayor considera que a su edad ya no es necesario aprender a usar esta tecnología, si bien cree que su edad no es una limitante, considera que ya no tiene un objetivo aprender, lo que delata una falta de confianza en sí mismo y de motivación para aprender cosas nuevas, lo que nos lleva recordar lo afirmado por Lehr (citado por Dulcey-Ruiz sobre la importancia que cobran las expectativas de los otros sobre las actividades y percepciones sobre uno mismo. Esta es una llamada de atención a reconstruir las miradas y significados que giran en torno al adulto mayor.</p> <p>La tecnología ha sido significada para un público joven, sin embargo, esto no significa que su uso esté limitado únicamente a este grupo poblacional.</p> <p>“A mi edad no pero para la juventud sí”</p>
¿Considera en algún momento aprender a usar Internet?		<p>No</p>
¿Qué le gustaría hacer en Internet?		<p>Nada</p>
¿Qué es Internet?		<p>“Un medio de comunicación”</p>
¿Considera que su edad es una limitante para usar Internet?		<p>“No. Es el estudio, a veces uno no entiende”.</p>
¿Qué habilidades considera que debería desarrollar para utilizar Internet?		<p>“Tener voluntad de aprenderlo, aprender qué más se puede hacer en Internet”</p>
¿Cuenta con		<p>Sí</p>

dispositivos para acceso a Internet?		
¿Tiene interés en aprender a navegar por Internet?		No
¿Cuáles son las razones por las que no lo usa?		No le interesa
¿Le resulta necesario usar Internet?		No.
¿Cree que tendrá que aprender a usarlo en algún momento?		No.
¿Cree usted que la información que circula en Internet es fiable?		<p>El world internet Project ya reportaba que el no usuario de Internet tiende a tener más confianza en medios como la televisión y la radio.</p> <p>“A veces no es tan confiable, ya ves que luego se relacionan estas muchachitas con los novios ahí por Internet y luego sale ahí que son engañadas”</p> <p>Confía más en el radio. En la televisión no tiene confianza.</p>
¿Considera que Internet lo acercaría a sus familiares, o por el contrario, que lo alejaría de ellos?		“Me acercaría porque ahí los veo y platico con ellos”
Si tuviera que diseñar un dispositivo para que el adulto mayor navegue en Internet ¿Qué aspectos consideraría y qué características tendría dicho producto?		“Que fuera menos técnico”

Anexo 2.2

PREGUNTA SECUNDARIA: ¿Quiénes son las personas con las que el adulto mayor interactúa?

Notas contextuales sobre la aplicación: María Teresa Beltrán Alcaráz, jubilada y voluntaria en la Unión de jubilados y pensionados del ISSSTE, brinda orientación en la realización de trámites.

La primera aplicación se realizó el 18 de marzo del 2014 en las instalaciones de la Universidad de Vida. Al preguntar al grupo Intermedio tres sobre candidatos para las entrevistas no hubo voluntarios. La instructora del grupo sugirió la realización de una entrevista grupal, la cuál funcionó y alentó a la participación del grupo a responder las preguntas. Dado que las condiciones de aplicación cambiaron, el cuestionario original fue modificado y se contemplaron sólo 10 preguntas de los anexos 1.2.1 y 1.2.4.

El grupo consta de 24 alumnos de los cuáles dos son hombres y el resto son mujeres. Todos son adultos mayores y son habitantes de la Delegación Miguel Hidalgo.

Pregunta	Concepto	Información recabada
¿Cómo se enteró de la existencia de Internet?		“No. Sabía yo que había Internet por las computadoras y eso pero manejarlas no las sé manejar, ni las manejo ni quiero manejarlas... ya a mi edad no, ya no ¿Volver a empezar? No. Ya no.”
¿Alguien lo ha motivado a usar Internet?		“No. La asociación quería que lo metiera yo aquí pero no, prefiero mejor con mis hojitas y decirles y explicarles lo que tienen que hacer”
¿Ha usado Internet alguna vez?		No
¿Alguien cercano a usted usa Internet?		“No porque soy sola. Cercanos mis sobrinos pero no viven conmigo, vivo sola.”
¿Conoce a alguna persona de su edad que use Internet?		Sí, una prima.
¿Qué le dicen los demás sobre Internet?		Existe una tendencia del no usuario de Internet a recurrir a los viejos medios de comunicación. “A una le gusta la fotografía y me dice ¡Tía debes de tener para que te mande tus fotos! Y le digo no, mándamelas por correo o venme a traérmelas. Ella y otra que es psicóloga y mete sus cosas. Todos mis sobrinos en realidad lo usan por trabajo”.
¿Qué cree que hace la gente en Internet?		El adulto mayor no usuario percibe una falta de socialización debida al uso de la tecnología, caso contrario con los adultos mayores usuarios, quienes consideran que Internet ayuda a socializar al acercarlos a personas en otras partes del mundo. Sin embargo, resulta importante su apreciación de acuerdo a la socialización

		<p>offline. El WIP ya reportaba en 2013 que los usuarios percibían que gracias al uso de dispositivos con acceso a Internet las relaciones familiares cambiaban, haciéndose más distantes.</p> <p>“Pasarse el tiempo ahí y acabarse los ojos porque se dedican nomás ahí al tac tac tac y no tienen vida y se meten a todo y andan escudriñando por donde no y todo, yo siento que eso es. Yo siento que hasta la porquería esta de celular que nomás están jugando, pierden la vida totalmente. No se dedican a socializar con la gente o la familia porque todos están jugando sus porqueriitas y eso no es, yo siento que es malo por eso van a mi casa y se olvidan del celular y si suena no contestan o lo apagan porque yo siento que han perdido mucho contacto con los papás, con la familia, con todo mundo. Van en el metro y su porquería ¡No, por favor! Todo tiene un tiempo, hasta para comer hay un tiempo. Estás comiendo y estás oyendo los celulares sonando y eso no debe de ser. Todo tiene su tiempo y hay que saberlo adaptar a la vida que uno lleva”.</p>
¿Hay algo que haría que usted se acercara a Internet con más facilidad?		“No. Cuando tengo necesidad, por ejemplo para sacar las visas, le pido el favor a una de mis vecinas que siempre me hace eso y siempre me saca para mis visas o cuando meto los préstamos”
¿Por qué considera que los adultos mayores no usan Internet?		“Será por lo mismo, por la edad que ya no quiere uno aprender, que ya no se quiere uno meter a hacer cosas. Yo prefiero mejor dedicarme a mis actividades manuales que estar metida ahí en el tac tac tac. Yo creo por eso no lo hacen y por decir ¿Ya para qué me meto a esta edad? Pues sí, hay gente ya demasiado más grande que yo y que no la usa, habrá gente que a mi edad todavía la usa y se mete a estudiar y todo”.
¿Conoce personas que tampoco usen Internet?		“Sí, no nos interesa”
¿Qué le dicen los que no usan Internet sobre esta tecnología?		“¿Ya para qué? ¿A mi edad ya para qué? Ya estoy terminando. Así dicen, no debe de ser porque todavía seguimos. Yo prefiero mejor hacer mis cosas de actividades manuales y lo que tengo de costura y todo eso o irme de viaje tranquilamente”
¿Qué beneficios cree que pudiera obtener de usar Internet?		<p>Nuevamente hay una percepción de la tecnología como algo dirigido exclusivamente a los jóvenes.</p> <p>“Ninguno porque todos hacen sus cosas en las oficinas que nos corresponde hacerlo. No creo que sea un beneficio mayor. Beneficio para los jóvenes”</p>
¿Qué le parece lo		Nuevamente salta a la vista la cuestión de la edad y la

<p>más difícil de comprender sobre Internet?</p>		<p>capacidad para aprender. Se nota que al no haber una motivación externa a la tecnología, el adulto mayor no encuentra una razón para utilizarla.</p> <p>“Saberla manejar y todo el método que es, todo lo que se lleva. Es todo lo que siento que ya no podría yo”.</p> <p>“A lo mejor me da miedo y como no me llama la atención pues no le he entrado a nada de eso, hasta mis mismas sobrinas ¡Tía entra! No, a mí no me metas en tus porquerías. Tengo una prima que ella se va a España y habla por teléfono y sale la pantalla y todo y nos estamos viendo y qué bueno, qué bonito porque tienes a un familiar lejos y te comunicas. Eso sí todavía pero eso de que estén metidos todo el día se les acaba la vista.”</p>
<p>¿Qué conocimientos considera que le hacen falta para acercarse a Internet?</p>		<p>Sin una motivación externa, el adulto mayor no encuentra una razón para hacerse usuario de Internet. El tema de los grupos etarios vuelve a surgir como una limitante para el uso de la tecnología.</p> <p>“Saber usarla porque yo no creo que para saber usarla se necesiten muchos conocimientos especiales, saber trabajarla y saber como va. Yo siento que es fácil ya que los pequeños ya la mueven pero ahora ya nacen con esas cosquillitas y los papás los adelantan mucho... Entonces siento que no es difícil, todo es cuestión de que te guste pero como no me gusta pues no le entro.”</p>
<p>¿Considera que los dispositivos para acceso a Internet están diseñados para el adulto mayor?</p>		<p>“No. La edad, la modernidad y todo, no”.</p>
<p>¿Qué opina de que cada vez más se ofrecen servicios únicamente por Internet?</p>		<p>La seguridad online es uno de los temas que preocupan a los adultos mayores tanto usuarios como no usuarios y es un tema recurrente al hablar sobre Internet. Las amenazas van desde el uso indebido de datos y el manejo de dinero hasta el secuestro y la extorsión. Este es uno de los temas que, de acuerdo con el WIP, preocupan de manera general a los usuarios, ya que es un porcentaje mínimo el que confía en los servicios bancarios y de compra por Internet.</p> <p>“Una porquería porque eso de que tengas que manejarlo para que metas y saques dinero ¿Y si te lo bloquean? ¿Y si te sacan tu dinero a ti? Lo de las visas yo también siento que es una tontería porque si no vas a la dependencia donde tienes que sacarla, yo siento que si te dicen va tal día, así sí. Te evitan irte a pasear un rato y a</p>

		<p>sufrir y hacer corajes pero yo siento que no ¿Cómo ya todo el mundo sabe todos tus datos? ¿No es una tontería?”</p>
<p>¿Qué cree que es Internet?</p>		<p>El testimonio de un adulto mayor que no ha tenido contacto con esta tecnología ni por medio de los familiares, no ubica a Internet como un medio de comunicación, sino como un avance tecnológico. Nuevamente, se limita el uso de este servicio a las nuevas tecnologías, afirmando que las generaciones de adultos mayores no tienen una razón para utilizarlas, ni la capacidad o habilidades necesarias para aprender sobre su funcionamiento.</p> <p>“Una cosa moderna, un avance para las nuevas generaciones ya para las grandes no... yo ya trato de vivir tranquila ¿Pa’ qué me meto en esas situaciones?”</p>

Anexo 2.3

PREGUNTA SECUNDARIA: ¿Quiénes son las personas con las que el adulto mayor interactúa?

Notas contextuales sobre la aplicación: La primera aplicación se realizó el 18 de marzo del 2014 en las instalaciones de la Universidad de Vida. Al preguntar al grupo Intermedio tres sobre candidatos para las entrevistas no hubo voluntarios. La instructora del grupo sugirió la realización de una entrevista grupal, la cuál funcionó y alentó a la participación del grupo a responder las preguntas. Dado que las condiciones de aplicación cambiaron, el cuestionario original fue modificado y se contemplaron sólo 10 preguntas de los anexos 1.2.1 y 1.2.4.

El grupo consta de 24 alumnos de los cuáles dos son hombres y el resto son mujeres. Todos son adultos mayores y son habitantes de la Delegación Miguel Hidalgo.

Pregunta	Concepto	Información recabada
¿Cómo se enteraron de la existencia de Internet?	Intercambio de roles	Familiares, normalmente más jóvenes que ellos.
	Sujeto como objeto	-Hijos -Nietos
¿Qué le decían los otros que era Internet?	Interacción	De manera general los entrevistados coinciden en que cuando se les hablaba sobre Internet se les describía como un medio para comunicarse con personas en otros puntos geográficos o como un motor de búsqueda. Los adultos mayores expresaron que al referirse a Internet otros lo definían como “algo maravilloso”.
		“Un medio de comunicación para comunicarnos con nuestros parientes lejanos, con nuestros hijos cuando estén fuera”
		“Herramienta útil para conocer ampliamente cualquier tema”
		“Motor de búsqueda, encuentras lo que quieras”
¿Con quién resuelve sus dudas sobre Internet?	Interacción	“Tienes que usar máquinas para pagar la luz, para usar la biblioteca. Me sentía una analfabeta y tomé un curso en Telmex.”
		Los estudiantes prefieren aclarar las dudas con la maestra por ser una persona con experiencia en el trato con adultos mayores y con la que sienten confianza. Esta pregunta trajo a flote el problema de recurrir como adultos mayores a los jóvenes (hijos, por ejemplo), quienes no tienen paciencia para resolver las dudas.
¿Con quién resuelve sus dudas sobre Internet?	Interacción	-“Primero con la maestra y segundo con mi hija que también sabe de esto.”
		-“Aunque a veces los hijos si nos ayudan, les decimos y nos dicen ¡Luego, al ratito! ¡Orita que tenga tiempo te ayudo!”

		-“Depende del momento. En el trabajo puedes preguntarle a alguien, en la casa a lo mejor pues el hijo te apoya y aquí en la clase con la maestra.”
¿Por qué cree que el adulto mayor no usa Internet?		Para responder esta pregunta los adultos mayores se valieron de sus experiencias previas. La razón mencionada de manera generalizada tiene que ver con una falta de conocimiento para usar la computadora, pero también apunta a una falta de confianza en sí mismo para aprender algo nuevo.
		-“Como nos pasó al principio, como que uno tiene temor porque yo le digo a mi hermana y ella dice -es que no voy a poder- y yo le digo es que si no vas o no te atreves, no vas a saber si pudiste hacerlo o no. Y ella dice- es que no voy a saber ni apretar las teclas- y fue lo mismo que le pasó a uno pero como uno sí se atrevió pues ya se le hace a uno más fácil.”
		-“El temor de no saber”
		-“Una desconfianza que tiene uno mismo de que puede uno realizar muchas cosas. Es falta de confianza.” -“Falta de conocimiento de lo que trata esto.” -“Hay mucha gente que nos trata mal y que nos contesta mal y eso hace que la gente se ponga nerviosa.”
¿Ha motivado a alguien a utilizar Internet?		De común acuerdo los adultos mayores dijeron haber motivado a alguien a utilizar Internet ya que consideran que es un medio útil y versátil.
¿Cuáles son las cualidades de su maestra de cómputo?		-Sí.
		En este sentido resalta la paciencia como una clave. Los adultos mayores reconocen que su ritmo de aprendizaje es más lento ahora que en otras etapas de la vida y que necesitan de una atención diferente por parte del docente, es por eso que reluce el trato individual. Otro hallazgo importante es el referente a la enseñanza con base en procesos estructurados, el adulto mayor toma nota de los pasos necesarios para realizar una actividad en Internet o en la computadora.
		- La paciencia - La calidad humana -“Y al explicarnos cuando por ejemplo nos topamos con algo que no entendimos, nos regresa al principio y paso a paso nos va explicando y digo sí es cierto en este paso me equivoqué y ya lo anoto”.

	<p>-Pasa por persona por persona</p> <p>-Conocimientos amplísimos</p> <p>-“La gran ventaja que tenemos es que la maestra sí usa metodología. Tiene un método y tiene claro cuáles son las enseñanzas que nos va a impartir. Ella es una gran pedagoga y todo lo maneja con una pedagogía excelente.”</p> <p>-“Tener a la maestra que nos enseña. Nos ha facilitado la enseñanza y las ganas de seguir ¡Está de presumirse! Todo te lo va dando paso a paso. Nos ha dado confianza, tiene mucha paciencia. Estamos con la persona adecuada en el lugar adecuado. Los jóvenes no nos tienen paciencia, nos contestan mal “¡luego, luego!” y con ella no, nos ha tenido mucha paciencia.”</p>
<p>¿Por qué cree que los jóvenes no les tienen paciencia para explicarles?</p>	<p>Los adultos mayores resaltan el ritmo de aprendizaje de los jóvenes como una de las razones por las que no tienen paciencia para explicarles; a esto suman la facilidad de los jóvenes para usar la tecnología dado un contacto temprano con ella. Esto pone de manifiesto lo explicado por Prensky en cuanto a las diferencias entre nativos y migrantes digitales. Las diferencias no sólo son teorizables, sino que son percibidas por los mismos sujetos de estudio. Sin embargo, el propio discurso de los entrevistados apunta a una “brecha generacional” que al parecer creen que pueden evadir aprendiendo a usar las nuevas tecnologías.</p> <p>-Porque son jóvenes</p> <p>-Tienen sus asuntos que hacer</p> <p>-Porque somos muy lentos para aprender y ellos aprenden rapidísimo, entonces esa es una... ya lo traen integrado el chip. Es un abismo entre ellos y nosotros. La brecha generacional.</p> <p>-Porque todo lo hacen rápido, es como inconsciente su movimiento.</p> <p>-Nosotros tampoco teníamos paciencia cuando éramos jóvenes</p> <p>-“¿Por qué estoy aquí? Porque quiero romper con la brecha generacional”</p>

Anexo 2.4

PREGUNTA SECUNDARIA: ¿Cómo se describe a sí mismo el adulto mayor con respecto a Internet?

Notas contextuales sobre la aplicación: La primera aplicación se realizó el 18 de marzo del 2014 en las instalaciones de la Universidad de Vida. Al preguntar al grupo Intermedio tres sobre candidatos para las entrevistas no hubo voluntarios. La instructora del grupo sugirió la realización de una entrevista grupal, la cuál funcionó y alentó a la participación del grupo a responder las preguntas. Dado que las condiciones de aplicación cambiaron, el cuestionario original fue modificado y se contemplaron sólo 10 preguntas de los anexos 1.2.1 y 1.2.4.

El grupo consta de 24 alumnos de los cuáles dos son hombres y el resto son mujeres. Todos son adultos mayores y son habitantes de la Delegación Miguel Hidalgo.

Pregunta	Concepto	Información recabada
¿Qué beneficios trae a su vida el uso de Internet?		<p>Nuevamente resalta la comunicación por video llamada en Internet como uno de los servicios más importantes para el adulto mayor. A esto se suma la facilidad con que pueden acceder a recursos en línea para complementar sus actividades diarias.</p> <p>-“Yo estudié diseño de modas y para mi trabajo me sirve muchísimo. Es una herramienta para buscar lo que necesito.”</p> <p>-“Puedo hablar con personas del otro lado del mundo. Se puede conocer a mucha gente.”</p> <p>-“Yo he estado consultado para... es que estudio flamenco y en Internet puedo consultar cómo hacer el “floreo””.</p> <p>-“Se obtiene bastante información de cualquier tema del que tengamos duda. De cualquier información la vamos encontrando ahí.”</p> <p>-“Yo no sabía nada y ya lo empiezo a manejar.”</p>
¿Qué ha sido lo más fácil de utilizar Internet?		<p>La facilidad con la que el adulto mayor utiliza ciertos servicios tiene que ver con la necesidad en torno a ellos. Enviar correos o utilizar videollamadas es lo más socorrido entre los adultos mayores, dada la distancia en la que se encuentran con respecto a otros familiares. Esto corresponde justamente con las cifras ofrecidas por el WIP 2013 sobre las actividades más realizadas en Internet: 90% de los internautas mexicanos envían correos electrónicos, mientras que cerca del 60% realiza videollamadas. Resalta de manera característica la poca popularidad de las redes sociales entre el adulto mayor, que es una de</p>

		<p>las actividades más socorridas en México.</p> <p>-Enviar correos</p> <p>-“Usar Skype. Nos vemos mi hijo y mi nieta y yo que estamos vivitos. Es muy rápido.”</p>
¿Qué ha sido lo más difícil de utilizar Internet?		<p>De manera general las actividades que resultan más difíciles para los adultos mayores son aquellas que no hacen de manera continúa y que no forman parte de su rutina diaria o que no están asociadas a una necesidad. Sin embargo, muestran disposición para aprender y mejorar.</p> <p>Otra dificultad tiene que ver con cuestiones técnicas como lo son las contraseñas. Los adultos mayores dicen llevar notas de todos los procesos a seguir para llevar a cabo actividades en la computadora y que conforme aumenta la práctica, las notas se hacen innecesarias. El caso de las contraseñas de acceso es una muestra de este proceso.</p> <p>-“Para mí, yo no he podido entrar a Facebook. Me han dicho... mi hermana... mi hijo no quiere que entre a Facebook, no sé por qué pero me gustaría saber entrar a Facebook.”</p> <p>-“Bajar canciones”</p> <p>-“Lo que se me hace muy difícil es entrar al correo electrónico y a la hora de poner la contraseña ¡No me la sé! Batallo para eso, me regresa al principio y eso es en personal lo que batallo.”</p> <p>-“En una ocasión me enseñaron cómo estar trabajando y tener tu música pero como nada más lo vi una vez ya no me acuerdo. Entonces yo creo lo que necesitamos es tener más práctica para poder utilizar todos los elementos que aunque ya nos los enseñaron como no los manejamos regularmente... es decir, no somos como los muchachos, los jóvenes que para todo utilizan el internet, yo veo que les das un domicilio, un teléfono y sacan su celular y yo todavía saco mi libreta y mi pluma. Yo sé que poco a poco tenemos que ir haciéndonos de esos elementos pero en la medida en que los utilicemos más y con mayor seguridad.”</p>
¿Se siente seguro navegando en		El problema de la seguridad no representa un problema de peso para el adulto mayor, quien

Internet?	<p>muestra más preocupación en mejorar el uso de esta tecnología. Resalta un único caso de uso de Facebook y solicitudes de amistad de personas desconocidas y sospechosas, lo mismo que en el correo electrónico. La solución que ofrecen ante dicha problemática es simple: Borrar el contenido sin abrirlo. De cualquier manera el adulto mayor dice valerse de la experiencia de vida para ser desconfiado y ser cauto ante posibles amenazas.</p> <p>En cuanto a la confianza de los pagos y transacciones por Internet, el adulto mayor se une a la gran mayoría de internautas mexicanos que no realiza estas actividades en dicho medio, sólo el 5.4% de los internautas hace pagos y/o compras por Internet.</p> <p>-“Sí llega a haber amenazas por todo lo que ve uno. Yo sí tengo Face y me han llegado... apenas hace dos semanas me llegó la solicitud de una persona y pone fotos de esos cuernos de chivo y es como amedrentarlo a uno. Lo bloqueé pero si hay temor de que en algún momento la gente entra muy fácil. Por eso uno debe saber qué poner y qué no.”</p> <p>-“Los pagos y esos han de ser muy fáciles pero no me dan confianza”</p> <p>-“Yo pienso que nosotros como personas ya mayores somos más cautos para todo esto. No confiamos mucho. Tenemos desconfianza.”</p>
¿En qué, dónde y cuánto tiempo se conecta?	<p>Por lo general el adulto mayor utiliza la computadora para navegar por Internet y establece su tiempo de conexión como 1 hora y media diaria. Este tiempo se distribuye a lo largo del día y en el caso de los adultos mayores que trabajan, dicen utilizar Internet por la noche después del trabajo.</p> <p>Sólo en casos especiales se mencionó el uso de teléfonos celulares, los entrevistados dicen que el costo del servicio es bastante elevado y por lo tanto no les conviene.</p> <p>-Computadoras</p> <p>-“Cuando mi hija estaba en España utilizaba el teléfono, el whatsapp y así no nos salía caro.”</p> <p>-Una hora y media diario</p> <p>-“Cuando empecé a usar el correo y todo eso me dormía hasta las 3 de la mañana porque era muy de</p>

		estarle buscando porque no le sabía”
Si tuviera que diseñar un dispositivo para que el adulto mayor navegue en Internet ¿Qué aspectos tendría dicho producto?		<p>Resaltan tres necesidades básicas del adulto mayor. La primera tiene que ver con el lenguaje técnico dentro de las computadoras. Si bien cada día los entornos computacionales resultan más amigables, no lo son a la vista del adulto mayor. Lo mismo sucede con el ambiente gráfico, los entrevistados consideran que las indicaciones no son claras ni visibles y proponen como una solución viable las instrucciones por medio de audio. Esta es una herramienta que ya existe.</p> <p>Finalmente proponen una disminución en el costo del servicio de Internet, así como de los equipos. Esta información corresponde con lo encontrado por el WIP en 2013, ya que el 63% de los no usuarios encuestados dijo que utilizaría esta tecnología si fuera gratuita.</p>
		<p>-“Que tuviera un poco menos de tecnicismos, que vaya más al grano.”</p> <p>-“Que las indicaciones fueran verbales y más claras porque a veces uno no las alcanza a ver porque se van muy rápido.”</p> <p>-“Que el internet fuera gratuito en todos los lugares. Porque en el celular cuando le metes crédito y lo usas cuando menos acuerdas ya no tienes crédito y hay que esperar para llegar a casa o a donde haya lugar.”</p> <p>-“Que los equipos y los servicios pudieran bajar los costos porque la mayoría de la población no tiene acceso.”</p>
¿Qué es Internet?		<p>Los entrevistados dicen que Internet sirve “para lo que sea”. De manera general se percibe que el adulto mayor no establece una diferencia entre la computadora e Internet, dando por hecho que se tratan del mismo dispositivo. En otro sentido, Internet es definido de acuerdo a las funciones que cumple: medio de comunicación, servicio de video llamadas, buscador de información.</p>
		<p>-“Un medio de comunicación para comunicarnos con gente del extranjero, de afuera.”</p> <p>-“Un explorador para n cantidad de temas, situaciones”</p> <p>-“Algo que facilita operaciones”</p>

		<p>-“Para lo que sea prácticamente.”</p> <p>-“Para lo que uno quiera, nomás pone uno lo que busca y lo lleva.”</p>
¿Por qué tenían miedo de la tecnología?		<p>De manera general se encuentra que los entrevistados experimentaban miedo frente a la computadora dado que el elevado precio del dispositivo les imponía la idea de que sería fácil descomponerlo y costoso arreglarlo. Otras veces apoyaron el hecho de que la tecnología había arriado en una etapa tardía de sus vidas. Sin embargo, todas estas razones quedaron diluidas en un sentimiento común de confianza adquirida con la práctica en el uso de dicho dispositivo. Los adultos mayores incluso explican que entre más practica, menos miedo y mucha más confianza, no sólo en el uso de la computadora sino en sí mismos.</p>
		<p>-Miedo a que la computadora se descomponga.</p> <p>-“No nacimos con eso”</p> <p>-“Uno no conocía”</p> <p>-“Pero hoy nos damos cuenta de que a más manípulo más se te abre el camino”</p> <p>-“Nos damos cuenta de que no es tan difícil”</p> <p>-“Me decía mi hijo que no le tuviera miedo que porque era una máquina que iba a servir para muchas cosas para mi beneficio y que yo de esa máquina iba a aprender mucho y también iba alguna vez a poder ayudar a mis nietos porque están pequeños y no saben. Que no le tuviera miedo, que apretara los botones y a través del tiempo aprendería”</p> <p>-“Para mí fue adquirir confianza porque pertenezco a una agrupación a nivel nacional. Entonces siempre era el de que es que tú no te vas a poder comunicar porque no sabes y la verdad es que sí me daba miedo, sí decía yo pues sí. Yo decía yo ahí no le entro porque ni tengo. Pero ahora que aprendimos a entrar a Internet para mí es como rejuvenecer, como volver a ser alguien dentro de esa agrupación puesto que ya puedo comunicarme y ya no me da miedo que me den una posición, esa responsabilidad porque sé que ya sé usar Internet.”</p>
		Si bien las respuestas en este aspecto nos hablan de

		<p>usos ligados a los intereses particulares de los entrevistados, resaltan dos actividades en común: la búsqueda de contenido y el uso de Internet como medio de comunicación con amigos y familiares.</p> <p>Se puede ver a Internet como una tecnología ligada a los sentimientos de los usuarios dado que potencializa la comunicación con familiares y amigos, además de brindar la seguridad necesaria al adulto mayor, que después de ver a dicha tecnología como un reto, ahora lo incorpora a su vida diaria.</p>
¿Qué hacen en Internet?		<p>-“Búsquedas de videos, recetas, servicios.”</p> <p>-“Me atrevo a buscar cosas que quiero comprar, que quiero investigar como de enfermedades, de plantas, recetas, algún lugar que no encuentro ya también lo sé buscar, ya me sé ir al mapa y buscar la dirección. Y lo máximo ha sido comunicarme con mis familiares que están hasta el otro lado a media noche y si están conectados ahí me estoy platicando con ellos. Es lo mejor que me ha pasado porque yo tengo una hermana en los Estados Unidos y no la conozco pero sí me he comunicado con ella y me ha dado mucha emoción porque hemos platicado mucho... (llanto)... suben las fotos y yo ya las veo, y platicamos y nos decimos que nos daría mucho gusto conocernos.”</p> <p>-“Hablar con la sobrina que andaba en España y vernos cara a cara.”</p> <p>-“Cuando mi hijo vivía en Australia pudo acompañarnos en la pena del infarto de su abuela”</p> <p>-“Bajar fotos, música.”</p> <p>-“Yo los conocimientos que he adquirido los apliqué en el celular y ya lo manejo a media noche. Yo veo a ver quien está conectado y me responden. En la mañana también me paro temprano y ya veo mis comentarios y todo eso, ya subo fotos a través de todo lo que me ha enseñado la maestra.”</p>
		<p>El uso de Internet disminuye la cantidad de tiempo dedicado a otros medios, principalmente a la televisión. En otros casos Internet funciona como extensión de otro medio, como es el caso del programa de radio.</p> <p>Los adultos mayores dijeron poder “hacer todo” en</p>

		Internet.
¿Han dejado de consultar otros medios por usar Internet?		<ul style="list-style-type: none"> -La televisión. -El correo. -“Ya no hay que comprar libros, aquí están.” -“Mi programa favorito de Martínez Serrano lo puedo ver en vivo. Me paro y desayuno y pongo mi computadora.” -Periódico -Las noticias -La cartelera del cine -El teléfono lo usamos menos porque usamos skype.

Anexo 2.5

PREGUNTA SECUNDARIA: ¿Quiénes son las personas con las que el adulto mayor interactúa?

Notas contextuales sobre la aplicación: La entrevista se realizó el 18 de marzo del 2014 en las instalaciones de la Universidad de Vida. La instructora Mercedes atiende a grupos de computación para adultos mayores de niveles básico, intermedio e intermedio 3”

Estudió la carrera de programador y diseño gráfico, en donde aprendió a utilizar el lenguaje de programación COBOL. Trabajó en el INEGI a lo largo de 18 años, se interesó en el área de capacitación de computación para trabajadores del INEGI. Participó en campañas de alfabetización en el INEA.

Llegó a la Universidad de Vida tras lastimarse un brazo y venir a una cita con el quiropráctico. Actualmente está pensionada y da clases en la Universidad de Vida. Dentro de dicha institución es reconocida como líder de los profesores de cómputo.

Pregunta	Concepto	Información recabada
¿Por qué considera que es importante enseñar al adulto mayor a navegar en Internet?		“Yo siento que es terrible cuando sientes que te estás quedando en la tecnología y ves a tus hijos y nietos cómo mueven todo y dices ¿Y yo qué? ¿Qué me pasa? Entonces despertar el interés de los adultos mayores me llena mucho de satisfacción porque yo creo que muchos de ellos estarían viendo su novela o tejiendo y, sin embargo, se dan su tiempo y eso me ha motivado, el ver que están aquí. Entonces, es muy importante la tecnología porque ya todo lo quieren hacer con la computadora: recibos, solicitudes, todo ese tipo de cosas”
¿Qué beneficios cree usted que pudiera obtener el adulto mayor de navegar por Internet?	Actores	“Una seguridad que agarran, confianza en ellos mismos y ya no sentirse así como de –yo nomás sé hacer pasteles, tejer, bordar- y los nietos y los hijos se han quedado sorprendidos de muchos de ellos que aquí están y han aprendido mucho.”
¿Qué malestares puede causar el uso de Internet al adulto mayor?	Intercambio de roles	“Que cuando te topas con algo que no sabes es una molestia que estás en tu casa y preguntan a sus hijos y no les contestan y entonces se atorán y ellos piensan –No he aprendido lo suficiente porque ya me atoré- Muchos vienen y preguntan y eso ayuda a que continúen”
¿Cuál ha sido su experiencia como instructor de adultos mayores en el uso de Internet?	Acuerdos	“Lo difícil es que me he encontrado con dos o tres personas que no saben leer ni escribir y eso a ellos los ha hecho sentir que no están dentro del grupo porque no saben escribir y entonces eso hace que declinen. A mí me ha dado lástima porque yo creo que deberían ir pasito a pasito. Primero aprender a escribir bien y ya después me meto a esta materia porque desgraciadamente se usa el saber leer y escribir. Eso es lo que a mí me ha atorado un poquito. Sé que les tengo que tener paciencia porque tienen que hacer que su cerebro se agilice un poco más,

		muchos vienen y no se acuerdan de muchas cosas.”
¿Qué ha sido lo más difícil de enseñar a adultos mayores a usar esta tecnología?		“Las herramientas del aula están limitadas. Tenemos office limitado y no tiene power point entonces no puedo enseñarlo”.
¿Qué le ha resultado lo más sencillo?		“Cuando trato de darles los ejemplos de la forma más simple y ocupando las cosas de la vida cotidiana. La forma de, por ejemplo, decir que el escritorio o el papel tapiz es igual dentro y fuera de la computadora. Utilizar palabras y ejemplos cotidianos me ha ayudado a que me entiendan mucho mejor”.
¿Qué barreras cree que impiden que el adulto mayor utilice Internet?		“Saber que a muchos de mis alumnos no les alcanza ni para comprar una computadora y el hecho que vienen aquí y la mueven y se van a su casa y como no tienen dónde practicar pues se atrasan y se atorán. Otra es que muchos de los adultos mayores se enferman muy seguido y eso hace que se atrasen un poquito y el hecho que falten una o dos clases hace que se atrasen un poquito más”.
¿Cómo motiva a los estudiantes a utilizar Internet?		“Yo creo que ellos solitos se motivan viendo cómo avanzan.”
¿Qué emociones cree que experimentan los adultos mayores cuando navegan por Internet la primera vez?		“Se emocionan y hay personas que dicen ¡Woow, lo logré! Y eso me motiva a mí. Ese es el alimento que tiene la computadora, los hace imaginar tantas cosas que pueden hacer con ella y ellos solitos avanzan y avanzan”.
¿Cómo dosifica el contenido de sus clases?		“Para empezar hay que ir por lo más básico, por ejemplo conocer para qué sirve la computadora, qué beneficios nos trae, luego ya sus partes y ya después enseñarlos a encenderla y así, paso a pasito. No me gusta brincarme porque sería enredarlos. Voy desde abajo y voy aumentando, aumentando hasta llegar a las herramientas”.
¿Qué considera que facilitaría el acercamiento entre los adultos mayores e Internet?		“Que tengan en donde practicar en casa. Muchos de los de aquí se van a los internet y uno me dice –es que me pongo muy nervioso porque escucho a los de al lado-“
¿Qué habilidades y conocimientos debe tener el adulto mayor para navegar en		“Saber leer, escribir y practicar todo lo que se les enseña porque tú les enseñas lo más básico y ellos siguen picándole”

Internet?		
¿Cuál cree que sea la principal motivación del adulto mayor para navegar en Internet?		<p>“No quedarse atrás y saber que son seres útiles todavía y que son seres que tienen una capacidad tan grande para aprender y seguir aprendiendo día con día porque si ves que tus hijos o tus nietos ya de chiquitos andan ahí, uno dice ¿por qué yo no?”</p>
Si tuvieras que diseñar un dispositivo para que el adulto mayor navegue en Internet ¿Qué aspectos considerarías y qué características tendría dicho producto?		<p>“Ojalá pudieran ser máquinas más económicas y más sencillas, sin tanto cable. Y sobre todo el Internet, que el gobierno debería de darlo gratuito porque sí es muy caro y eso pues yo creo que sería bueno para todo mundo y más para el adulto mayor que ocupa las herramientas con más responsabilidad.”</p>

Anexo 2.6

PREGUNTA SECUNDARIA: ¿Quiénes son las personas con las que el adulto mayor interactúa?

Notas contextuales sobre la aplicación: Gloria Elena Rosales (64 años) es profesora jubilada de la SEP. Utiliza Internet desde hace 15 años

Actualmente ayuda a su hijo a reunir información para su tesis, cuenta con correo electrónico, Facebook, y toma cursos en línea.

La primera aplicación se realizó el 18 de marzo del 2014 en las instalaciones de la Universidad de Vida. Al preguntar al grupo Intermedio tres sobre candidatos para las entrevistas no hubo voluntarios. La instructora del grupo sugirió la realización de una entrevista grupal, la cuál funcionó y alentó a la participación del grupo a responder las preguntas. Dado que las condiciones de aplicación cambiaron, el cuestionario original fue modificado y se contemplaron sólo 10 preguntas de los anexos 1.2.1 y 1.2.4.

El grupo consta de 24 alumnos de los cuáles dos son hombres y el resto son mujeres. Todos son adultos mayores y son habitantes de la Delegación Miguel Hidalgo.

Pregunta	Concepto	Información recabada
¿Cómo se enteró de la existencia de Internet?	Actor	“En el trabajo”. La SEP exigió la incorporación de nuevas tecnologías en los procesos administrativos de las escuelas. Se impartió un curso por medio de TELMEX que de acuerdo con la entrevistada, no ofreció ningún beneficio a quienes lo tomaron ya que no se tomaron en cuenta los distintos contextos de los asistentes. Posteriormente se dieron otros cursos por parte de la misma SEP que incluyeron desde el uso de paquetería, el conocimiento del equipo y la navegación en Internet.
¿Quiénes son las personas con las que habla sobre Internet?		Otros actores “Ahora que ya estoy jubilada casi siempre es con mi familia, cuando trabajaba pues a nivel de las escuelas, con las demás escuelas pero eso ya lo perdí, tengo 4 años jubilada y esa parte ya no”
¿Qué le dicen los demás que es Internet?	Interacción	“Normalmente lo usamos para mandarnos un saludo. Y lo utilizo para información, cosas que me interesan”
¿Qué beneficios creen los demás que traerá Internet a su vida?		“Beneficios y no porque se vuelve uno flojo. Normalmente uno teclea y encuentras información y dejas de ir a la biblioteca o buscar en un libro. La facilidad de teclear una dirección y que te den todo es una gran ventaja y puedes abordar los temas desde muchos puntos de vista”
¿Considera que ha cambiado su relación con los demás por usar		“No te sientes aislado, sientes ganas de actualizarte”

Internet?		
¿Considera que cambia el modo en el que se relaciona con las personas cuando las encuentra en un ambiente digital a cuando las trata en un ambiente físico?		“sí, es completamente diferente. No hay ese calor humano. La máquina sí te puede dar muchas cosas pero ese calor humano de estar frente a la persona no te lo puede proporcionar”.
Cuándo tiene dudas sobre el uso de Internet ¿Con quién las resuelve?		“Generalmente con mis hijos.”
¿Le parece que Internet está diseñado para que cualquiera pueda utilizarlo?		“Sí con conocimientos previos de no tenerle miedo a la máquina”
¿Cuáles han sido las principales dificultades que ha enfrentado al usar Internet?		“Saber cuando la información es confiable y cuando no... al navegar no sé abrir varias ventanas, no puedo hacer dos o tres para hacer un comparativo. No se hable de entrar al banco, me da mucho miedo”.
¿Qué se le ha hecho lo más sencillo de Internet?		“Los correos electrónicos y ahora el mentado Facebook. Aunque me lo hicieron, yo nomás sé entrar. Mi hijo me lo dejó con mis puros amigos”.
¿Qué cambios cree que harían más sencillo a Internet?		“Ponerle candados, que no fuera tan abierto. Eso para mí pero a lo mejor los demás no. Le pondría candados para no cometer errores y no tener problemas”.
¿Las personas que resuelven sus dudas las resuelven de una manera sencilla?		“A veces sí, a veces no. A veces me quedo igual y tengo que pincharle por aquí y por allá. Hay veces que no me queda muy claro porque para el joven es muy fácil decir mira pues si nomás le haces así” “Les hace falta entender que el adulto no vivió esa etapa. El joven está viviendo la etapa y nosotros estamos retomando ese conocimiento”. “En algunas ocasiones sí hay falta de paciencia porque no te entienden que eres lento, que ya no tienes la misma habilidad y no entienden. El criterio del joven es muévete, hazlo rápido”.
¿Por qué cree que los adultos mayores tienen		“Porque no estamos familiarizados con eso. Fuimos educados en otro sistema, otra forma y entonces para poder tener acceso a esa herramienta necesitas

problemas para utilizar Internet?		prepararte. No es difícil.” “El adulto mayor ya no quiere estar sentado tanto tiempo frente a la máquina, quiere hacer otras cosas”.
¿Cuál es su opinión sobre el uso que le dan a Internet los jóvenes?		“Yo creo que se tiene que tener mucha madurez... el joven que ya está preparado, que lo usa para su trabajo, para las investigaciones, le es de mucha utilidad pero algunos no lo utilizan para eso”.
¿Qué más le gustaría que hubiera en Internet?		“Pues es que hay todo, a lo mejor ni sé todo lo que hay ahí. Siempre lo uso para lo mismo, leo La Jornada, leo El Proceso...”
¿Qué opina de la libertad de expresión que existe en la red?		“Sí existe porque además el problema que se da es que es anónimo”
¿Qué otros servicios le gustaría que se brindaran por Internet?		“Pues ya todo lo puedes hacer por Internet... yo creo que es completo, que Internet está completo”
¿Algún otro medio le parece más adecuado para informarse?		“A mí me gusta leer y me gusta investigar así como lo sabía hacer”.
¿Qué conocimientos y habilidades debe tener el adulto mayor para aprender a utilizar Internet?		“Primero, el aparato, eso tendría que ser vital, que sea un aparato para ti y ya de eso tener el interés, quien no tiene interés no se le va a facilitar nada por mucho que le digas –te sirve para esto, para aquello”. “Yo creo que puede despertarse el interés buscándole cosas que le puedan servir”.
¿Qué dispositivos utiliza?		Computadora, Tablet, celular.
¿Para qué utiliza el correo electrónico?		Mensajes personales con amigos y familiares, información sobre productos.
¿Para qué utiliza Facebook?		Platicar e informarse sobre amigos y familiares
¿Cuánto tiempo navega?		8 horas al día

Anexo 2.7

PREGUNTA SECUNDARIA: ¿Cómo se describe a sí mismo el adulto mayor con respecto a Internet?

Notas contextuales sobre la aplicación: La primera aplicación se realizó el 18 de marzo del 2014 en las instalaciones de la Universidad de Vida. Al preguntar al grupo Intermedio tres sobre candidatos para las entrevistas no hubo voluntarios. La instructora del grupo sugirió la realización de una entrevista grupal, la cuál funcionó y alentó a la participación del grupo a responder las preguntas. Dado que las condiciones de aplicación cambiaron, el cuestionario original fue modificado y se contemplaron sólo 10 preguntas de los anexos 1.2.1 y 1.2.4.

El grupo consta de 24 alumnos de los cuáles dos son hombres y el resto son mujeres. Todos son adultos mayores y son habitantes de la Delegación Miguel Hidalgo.

Pregunta	Concepto	Información recabada
¿Se ve a sí mismo como un usuario excepcional de Internet?	Actor como objeto	“En lo que hago sí, hasta me parece vicio porque en la noche que todos se duermen yo entro al Internet”.
¿Qué le dicen los no usuarios sobre Internet?		“Que no les gusta, que no les llama la atención, que por qué paso tanto tiempo ahí”
¿Qué les dice usted a los no usuarios?		“Que se actualicen”
¿Internet se parece a algún otro medio?		“Al teléfono pero Internet te da todo: información, conocimiento”
¿Ha dejado de consultar algún medio de comunicación por usar Internet?		El periódico, revistas, libros, televisión
¿Qué otros medios le gusta usar?		“Televisión, radio, revistas”
¿Ha motivado a alguien para que use Internet?		“Sí, sí he tratado. Darles la confianza de que no les de miedo la máquina y sí me ha dado resultado, no muy bien pero sí he podido trabajar con dos tres personas que hasta pánico tenían de la máquina y que actualmente ya por lo menos la encienden y entran a Internet”. “En el mundo de los ciegos, el tuerto es el rey”
¿A qué cree que se deba el miedo del adulto mayor a utilizar la computadora?		“Al desconocimiento. Yo al principio tenía miedo de echar a perder la máquina porque además siempre he pensado que esas máquinas eran muy caras”.
¿Qué le gustaría perfeccionar?		“La rapidez, hacer muchas cosas al mismo tiempo sin preocuparme”

¿Qué dicen los demás sobre cómo usa Internet?		“En el caso de mi esposo me dice que estoy loquita, que estoy mucho tiempo en la computadora, que me gasto mis ojos... y en el caso de mis hijos sí les gusta que uno se actualice”.
¿Qué le gustaría hacer a usted en Internet?		“Subir información, hacer una página propia”
¿Qué es lo más peligroso que ha hecho en Internet?		“Por ejemplo, pornografía, como que das el click y sale esta imagen y ya no sabes que hacer y forzosamente tienes que preguntar qué hacer y luego dar datos. Yo en una ocasión, hace 5 o 6 años, tuve que cambiar de celular porque yo di el número y cada vez que yo cargaba crédito me quitaban 50 pesos”. “No tengo medidas de seguridad, normalmente trato de entrar a páginas conocidas. Ya otra cosa mejor le pienso para cuando alguien esté por ahí”
¿Hay algún tipo de contenido que evite consultar en Internet?		“Lo político que no me interesa”
¿Cree que se puede confiar en todo el contenido que circula por Internet?		No. Dice consultar fuentes que conoce de manera offline.
¿Qué es algo que usted pensó que nunca podría hacer en Internet?		Recorridos virtuales.
¿Considera que su edad es una limitante para usar Internet?		“No. Sí fue limitante pero creo ya lo estoy superando”
Si tuviera que diseñar un dispositivo para que el adulto mayor navegue en Internet ¿Qué aspectos consideraría y qué características tendría dicho producto?		“Con letra grande, que tuviera esas alertas de que no te preocupes pero ahí no le puedes teclear, que la pantalla no estuviera tan brillante, que te puedas comunicar con voz”
¿Qué recomendaciones da al adulto mayor		“Acercarse a personas que tengan paciencia para la enseñanza, que puedan tener una comunicación sin desesperarse porque cuando no se conoce, se comenten

que quiere acercarse a Internet?		muchos errores y entonces si les empiezan a decir que no, que no está bien pues se pierde el interés o te empieza a dar miedo. Que se acerquen a personas que tengan conocimiento pero mucha paciencia”.
----------------------------------	--	--

Anexo 2.8

PREGUNTA SECUNDARIA: ¿Quiénes son las personas con las que el adulto mayor interactúa?

Notas contextuales sobre la aplicación: Jesús Silva Navarro es vecino de la Delegación Miguel Hidalgo desde hace más de 50 años. Actualmente tiene 86 años y vive con su esposa, hijos, nietos y bisnietos.

Hace aproximadamente 5 años que utiliza Internet para actividades tales como la lectura del periódico, búsquedas, streaming de música y revisión de Facebook (del que dice sólo lo utiliza para leer lo que otros ponen pero no para interactuar con ellos).

Pregunta	Concepto	Información recabada
¿Cómo se enteró de la existencia de Internet?	Actor Otros actores Interacción	“Yo he vivido la tecnología que viví sin luz eléctrica, sin radio, sin televisión, entonces pues a través del que vas caminando vas encontrando las cosas. Oyes que hay Internet, que hay la computadora... Y a mi edad no he asimilado bien las cosas”
¿Cómo fue su primer acercamiento con Internet?		Porque oyó que Telmex ofrecía el servicio y lo contrató.
¿Quién le enseñó a usar Internet?		Nietos, hijos y bisnietos.
¿Hay alguien que lo motive a usar Internet?		“No. Yo solito”.
¿Hay alguien que lo desmotive a usar Internet?		No.
¿Qué beneficios ha traído a su vida el uso de Internet?		“Ninguno. Nada más estar al tanto en el momento. Como te digo, tienes una biblioteca extensa, el beneficio es que nomás lo escribes y lo puedes tener ahí”.
¿Qué perjuicios creen los demás que le traerá Internet a su vida?		Ninguno
¿Considera que cambia el modo en el que se relaciona con las personas?		Considera que en el caso de los familiares que viven lejos, se acercan, se conocen con otros integrantes de la familia.
Cuándo tiene dudas sobre el uso de Internet ¿Con quién las resuelve?		Con su hija, su nieta y su bisnieta.
¿Considera que su primer acercamiento con Internet fue una		Sí

experiencia agradable?		
¿Le parece que Internet está diseñado para que cualquiera pueda utilizarlo?		“Sí pero puedes utilizarlo para el bien y para el mal porque ahora a los muchachos yo les digo que dejen su aparato apendejador. Desgraciadamente ahorita toda la gente va en todos lados con el aparato”.
¿Cuáles han sido las principales dificultades que ha enfrentado al usar Internet?		-Que el servicio ofrecido por TELMEX sea ineficiente. -Que la máquina se trabe -El lenguaje técnico “Si veo que no sirve pues dejo la computadora”
¿Qué se le ha hecho lo más sencillo de Internet?		No lo usa
¿Qué cambios cree que harían más sencillo a Internet?		“Que fuera más sencillo”
¿Las personas que resuelven sus dudas las resuelven de una manera sencilla?		“Sí, aunque sólo lo uso para consultar, el chisme y la tarea”
¿Por qué cree que los adultos mayores tienen problemas para utilizar Internet?		“No les interesa y a veces no tienen para comprar la computadora o pagar el Internet”
¿Siente que el contenido ofrecido por Internet es útil para usted?		“Sí, ya no gasto diez pesos en el periódico”
¿Ha tratado de acercar a otros adultos mayores a Internet?		No
¿Cuál es su opinión sobre el uso que le dan a Internet los jóvenes?		“Por lo regular le dan mal uso porque se están atarugando”
¿Qué opina de la libertad de expresión que existe en la red?		“Sí existe y no está coartada por nadie”
¿Qué le molesta		“Muchos se quejan de la pornografía, yo no la veo”

de Internet?		
¿Hay algo que le gustaría aprender sobre Internet?		“No, a estas alturas ya no”
¿Le parece confiable el contenido que circula en la red?		“No, como en todos los medios”
¿Qué es Internet?		“Un medio para comunicarte, rápido y sencillo. Un medio que te dice muchas veces la verdad que los medios no te quieren decir.”
¿Ha dejado de consultar algún medio de comunicación por usar Internet?		El periódico,
¿Hay algo que no le parezca seguro hacer en Internet?		“De lo que yo hago, nada. De lo que me platican que una niña se conoce con un fulano y después la tratan de extorsionar, eso es lo peligroso”.
¿Considera que su edad es una limitante para usar Internet?		“No, mientras tu quieras aprender. En mi caso ya aprender es algo aburrido y ya no hago planes a largo plazo”

Anexo 2.9

PREGUNTA SECUNDARIA: ¿Cómo describen los nativos digitales al adulto mayor como usuario de Internet?

Notas contextuales sobre la aplicación:

Los participantes son alumnos y ex alumnos de la Facultad de Estudios Superiores Acatlán en un rango de entre 23 y 25 años. Todos tienen o han tenido contacto con algún adulto o adulto mayor interesado en utilizar Internet. Sus nombres, ocupaciones y clave a utilizar para el registro se detallan a continuación:

- Andrea Colotla, 24 años. Egresada de la carrera de Literatura// **AC**
- Laura Dionisio, 25 años. Egresada de la carrera de Historia// **LD**
- Diego Lobaco, 25 años. Estudiante de la carrera de Diseño// **DL**
- Jahir _____, 23 años. Estudiante de la carrera de Diseño// **JG**

Pregunta	Concepto	Información recabada
¿Conocen adultos mayores que utilicen Internet?	Interacción	<p>DL: Su abuela, 65 años. Recién retirada. Utiliza Internet. Uso de correo electrónico y Facebook. Dice no detectar dificultades en el uso que le da. Él no ha sido su principal apoyo en la instrucción.</p> <p>LD: Su maestro de redacción, utiliza la herramienta para buscar información sobre su campo de interés. Ella no ha sido su principal apoyo en la instrucción.</p> <p>JG: Su abuela. Lo utiliza para trámites y búsqueda de datos, dice no usarlo para entretenerse. Él su principal apoyo en la instrucción.</p>
¿Por qué creen que la mayoría de adultos mayores no utilicen Internet?	Actor como objeto Otros actores	<p>AC: Cree que es importante para que el adulto mayor no se sienta solo. No cree que el adulto mayor pueda utilizarlo como herramienta laboral.</p> <p>LD: Conectarse con familiares lejanos.</p> <p>JG: Facilitaría la vida del adulto mayor pero hay que presentárselo de manera atractiva.</p> <p>DL: Como opción para entretenerse y hacerse compañía. "Es necesario perder el miedo porque no es algo necesario, sino algo cotidiano". Les puede dar opciones dependiendo de los intereses de cada persona.</p>
¿A qué creen que		JG: Porque es algo ajeno, no lo saben usar.

<p>se deba el miedo que experimenta el adulto mayor con respecto a Internet?</p>		<p>Considera que hay una “fatiga”, que prefieren medios en los que sólo sean espectadores.</p> <p>LD: Porque crecieron sin tecnología.</p> <p>AC: El asombro de la tecnología y el alto costo del dispositivo.</p> <p>DL: Es una cuestión ligada al desarrollo humano. “En una mente vieja (por decirlo así) está ausente esta cuestión de la experimentación, de probar”. También es una cuestión ligada al contexto en el que se desarrollan, el ambiente laboral estimula al adulto mayor a acercarse a la tecnología.</p>
<p>¿Qué creen que facilitaría el acceso de los adultos mayores a Internet?</p>		<p>LD: Considera que los jóvenes pueden ayudar al adulto mayor a acercarse a la tecnología, en este sentido dice que hace “falta tomarse el tiempo”</p> <p>AC: Buscar una utilidad que el adulto mayor pueda darle a Internet. La práctica.</p> <p>DL: Coincide en la búsqueda de un interés ligado a la vida diaria que pueda vincularse al uso de la tecnología.</p> <p>JG: Facilitar la interfaz de usuario para que el adulto mayor lo use fácilmente.</p>
<p>¿Qué es lo más difícil de enseñarle a los adultos sobre cómo usar la tecnología?</p>		<p>De manera general se acepta que lo más difícil es hacer entender al adulto mayor la naturaleza del medio.</p> <p>DL: “Entender que los objetos ya no están limitados por el espacio”</p>
<p>Si tuvieras que diseñar un dispositivo para que el adulto mayor navegue en Internet ¿Qué aspectos considerarías y qué características tendría dicho producto?</p>		<p>JG: Propone un diseño de contenido especial para el adulto mayor inspirado en la televisión. En cuanto al funcionamiento opta por algo “intuitivo, sin muchos botones”. Incluso propone utilizar una red social exclusiva para adultos mayores. Hay que enseñar al adulto mayor a utilizar las interfaces desde prender la computadora.</p> <p>DL: Diseño minimalista, recurriendo a la usabilidad. Concluye que incluso los demás grupos etarios no necesitan de tanto dinamismo en las páginas ni tanto contenido dentro de una misma página. Un diseño de presentación de la información mediante “un enfoque pedagógico”.</p> <p>Consideran que dado que han vivido más tiempo,</p>

		<p>son más sabios y que ocuparnos de este tipo de temáticas pueden ayudar a largo plazo</p> <p>AC: Se tiene que explicar paso a paso como sea que se va a utilizar.</p>
¿Cómo definirías a un adulto mayor lo que es Internet?		DL: “Navegar en Internet es como salir a la calle”
¿Qué beneficios consideras que trae Internet al adulto mayor?		De manera general se acepta que lo acerca a otras personas (principalmente familiares) y que sirve de actividad alterna para entretenerse.
¿Qué sería lo primero que le enseñarías a hacer a un adulto mayor en Internet?		<p>AC, LD: Ir paso a paso desde los componentes de la computadora hasta cómo prenderla.</p> <p>DL: Partir de los intereses específicos a acciones concretas.</p>
¿Han enseñado a usar Internet a un adulto mayor?		<p>JG: Fue desde los componentes de la computadora hasta su funcionamiento. “Y hay que ver que traigan los lentes...”</p> <p>LD: Familiarizar al adulto mayor con la computadora y después con los buscadores. Enseñar qué hace cada icono. Y hacer correos electrónicos. Resalta la preocupación del adulto mayor por dar sus datos. Darle confianza para superar el miedo.</p> <p>DL: “Es cambiar nuestro modo de mirar las cosas. Es ir de ver los objetos limitados a un espacio. Yo creo que los jóvenes sabemos qué hace Internet pero no sabemos cómo utilizarlo. Los objetos no se limitan a un espacio. Entrar a Internet es como salir a la calle”. Propone la búsqueda de comparaciones de la vida online y la vida offline. Los adultos mayores deberían aprender más directamente y no detenerse en conocer todos los componentes de la computadora. Cree que lo mejor son los enfoques personales.</p>
¿Consideran que los jóvenes le tienen paciencia al adulto mayor?		<p>De manera general se acepta que no hay paciencia por parte de los jóvenes aunque niegan que sea su caso.</p> <p>AC: “Yo creo que nuestras generaciones son más pacientes que las que vienen porque ellos ya nacieron con eso... pero depende de la otra persona porque hay personas muy cerradas...”</p>

		<p>necesitan paciencia especial”</p> <p>LD: Los jóvenes no se toman el tiempo de enseñar a los adultos mayores a utilizar Internet. Darle confianza para que supere el miedo. Paciencia para ir paso a paso.</p>
--	--	--