



**EDUCACIÓN**  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



**SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA  
UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL  
UNIDAD AJUSCO  
LICENCIATURA EN PEDAGOGÍA**

**USOS DEL DISPOSITIVO MÓVIL: UNA MIRADA A LA  
EXPERIENCIA DE LOS ADULTOS MAYORES**

**TESIS**

**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE  
LICENCIADA EN PEDAGOGÍA**

**P R E S E N T A:**

**MAYRA ROMERO HERNÁNDEZ**

**ASESORA:**

**DRA. GENOVEVA REYNA MARIN**

**CIUDAD DE MÉXICO, ENERO, 2023**

## ÍNDICE

<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>4</b>
<b>CAPÍTULO I. Estado del arte sobre las habilidades digitales de los adultos mayores.</b>	<b>6</b>
I.1. Definición.	6
I.2. Fase heurística, la búsqueda.	7
I.3. Fase hermenéutica. Figuras de datos concentrados, su análisis.	7
<b>CAPÍTULO II. El adulto mayor como sujeto social</b>	<b>18</b>
II.1. Características físicas, psicológicas y sociales de los adultos mayores.	25
II.2. Necesidades y problemas de los adultos mayores	43
II.3. Demandas, intereses y expectativas de las personas adultas	47
<b>CAPÍTULO III. El adulto mayor como sujeto del aprendizaje</b>	<b>50</b>
III.1. Procesos de aprendizaje en los adultos mayores	52
III.2. Una teoría del aprendizaje de adultos mayores: la andragogía	54
III.3. El adulto mayor, aprender desde la experiencia.	56
III.4. Los dispositivos móviles, nuevas habilidades y necesidades sociales	59
<b>CAPÍTULO IV. El uso de los dispositivos móviles, la experiencia de los adultos mayores</b>	<b>70</b>
IV.1 Perspectiva teórico-metodológica	70
IV.1.1. Singularidad de la problemática a investigar	72
IV.1.2. Diseño metodológico	74
IV.1.2.1. Perfil de los sujetos	75
IV.1.2.2. Contexto para el trabajo de campo	75
IV.1.2.3. Selección y diseño del instrumento	77
IV.1.2.4. Congruencia metodológica	84
IV.1.2.5. Población muestra y Técnica <i>bola de nieve</i>	87
IV.1.3. Procedimiento para el acopio de datos	88
IV.1.3.1. Prueba piloto	88
- Aplicación de la prueba piloto	88
- Ajustes al instrumento	90

IV.1.3.2. Aplicación del instrumento para el trabajo de campo	91
IV.1.4. Modelo para el análisis de los datos	93
IV.1.4.1. Modelo de análisis	93
IV.1.4.2. Categorías de análisis	94
IV.2. Necesidades sociales y habilidades digitales identificadas en los adultos mayores	94
IV.3. Tipos de necesidades, su origen subjetivo y social	96
IV.4. Obstáculos para el desarrollo de habilidades digitales	98
IV.5. Singularidad en el uso de dispositivos móviles	99

## ÍNDICE DE FIGURAS

Gráfica 1: Año de publicación	8
Gráfica 2: País de publicación	9
Gráfica 3: Tipo de investigación	10
Gráfica 4: Instrumentos para el trabajo de campo	11
Gráfica 5: Sujetos informantes	12
Diagrama 1: Objetivos o propósitos de las investigaciones	13
Diagrama 2: Tipo de investigación, instrumentos y resultados	14
Diagrama 3: Objeto de estudio	15
Diagrama 4: Problemas o temas abordados	16
Diagrama 5: Modelo de análisis	
Tabla1. América Latina (10 países): población analfabeta de 60 años y más, según sexo, censos de 1990, 2000 y 2010. (En porcentajes)	65
Tabla2. Congruencia metodológica.	86
<b>REFLEXIONES FINALES</b>	<b>103</b>
<b>REFERENCIAS</b>	<b>107</b>
<b>ANEXO I</b> Guía de entrevista	<b>114</b>

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación surge de una reflexión sobre los constructos sociales que se expresan sobre el adulto mayor en relación con las habilidades que ha desarrollado a partir de su experiencia durante el uso del teléfono celular. Por la propia singularidad de esta situación, llegué a considerar que requiere ser analizada como un fenómeno social y ser revisada desde su naturaleza, es decir, desde el contexto social. Situación que al mismo tiempo me colocó en la necesidad de hacer un recorrido teórico e histórico, para acercarme a comprender el concepto de adulto mayor, su sentido y significado en distintas culturas y desde esa perspectiva revisar su resiliencia frente a los cambios tecnológicos.

En este sentido, el objetivo general se estructuró de la siguiente manera: Identificar el sentido que tiene para los adultos mayores el uso de dispositivos móviles que les permitan resolver problemáticas cotidianas que se presentan en su contexto.

A partir del objetivo general, los objetivos particulares se plantearon de la siguiente manera:

- Identificar las necesidades que llevan a los adultos mayores a desarrollar habilidades digitales.
- Caracterizar las necesidades de los adultos mayores para el uso de dispositivos móviles.
- Tipificar las necesidades, deseos y capacidades de los adultos mayores que los llevan a desarrollar habilidades digitales vinculadas al contexto de su vida cotidiana.
- Identificar los prejuicios que les impiden a los adultos mayores desarrollar sus habilidades digitales e involucrarse en el ámbito social, cultural y político.

La premisa que le dio dirección a la investigación fue:

Los adultos mayores no han desarrollado habilidades digitales en su vida cotidiana,

a causa de prejuicios, estereotipos y en consecuencia limitan su participación ciudadana, política, social y cultural en redes sociales.

Para ello, en el primer capítulo se expone el estado en el que se encuentran las investigaciones con respecto a este objeto de estudio, en el segundo capítulo se describe la concepción del adulto mayor como sujeto social. Seguido del tercer capítulo en donde se aborda y se caracterizan los procesos de aprendizaje de los adultos mayores, se exponen algunos planteamientos teóricos en los cuales se fundamenta esa caracterización, todo ello en el contexto del desarrollo de las tecnologías y de los dispositivos móviles. En la primera parte del cuarto capítulo se describe y se expone la perspectiva metodológica utilizada para el desarrollo de esta investigación; las características de los sujetos de la investigación, el diseño de los instrumentos, la construcción de la muestra, la prueba piloto y el diseño del modelo para el análisis de los datos. En una segunda parte de este capítulo, se exponen los resultados de esta investigación con base en las categorías de análisis que se exponen en el modelo diseñado para tal efecto.

## **Capítulo I. Estado del arte sobre las habilidades digitales de los adultos mayores.**

En este capítulo se exponen los resultados de la indagación acerca de las investigaciones que se han llevado a cabo sobre el desarrollo de las habilidades digitales de los adultos mayores, se identifican algunos indicadores para tener conocimiento preciso sobre el desarrollo y resultados de esas investigaciones en un período determinado. Los datos obtenidos de cada investigación se organizan y se reagrupan para visualizar su recurrencia en el marco de ese ámbito de la investigación, esto permite describirlos y acercarnos a su análisis, lo cual permite tomar decisiones sobre el desarrollo de esta investigación y orientarla.

### **I.1. Definición**

El estado del arte es un proceso en la investigación de carácter analítico, permite al investigador identificar en las publicaciones que se han realizado en los últimos años elementos constantes; objetos de estudio, sujetos informantes, instrumentos de investigación, entre otros, que hacen mayor tendencia con la finalidad de precisar líneas de investigación, construir nuevos objetos de investigación y ausencias en el campo de investigación sobre una problemática específica.

El estado del arte es un estudio analítico del conocimiento acumulado que hace parte de la investigación documental (la cual se basa en el análisis de documentos escritos) y que tiene como objetivo inventariar y sistematizar la producción en un área del conocimiento, ejercicio que no se puede quedar tan solo en el inventario, sino que debe trascender más allá, porque permite hacer una reflexión profunda sobre las tendencias y vacíos en un área específica (Vargas y Calvo, 1987).

El objetivo es analizar las aportaciones y limitaciones que han tenido investigaciones previas, así como las diferentes posturas ideológicas para explicar desde diferente perspectiva la realidad, las afirmaciones y conclusiones a las que llegan a través de un análisis exhaustivo de dichas publicaciones. “El estado del arte es una categoría

central y deductiva que se aborda y se propone como estrategia metodológica para el análisis crítico de las dimensiones política, epistemológica y pedagógica de la producción investigativa en evaluación del aprendizaje” (Guevara, 2016). Con la finalidad de realizar un documento que exponga los resultados de la investigación para poder reflexionar y saber desde dónde partir para la siguiente investigación.

El Estado del Arte permite analizar las distintas publicaciones que muestran los resultados de investigaciones que se han realizado en los últimos años con referencia a los estudios que se han llevado a cabo en un período determinado sobre las *habilidades digitales de los adultos mayores* que se han desarrollado en diferentes contextos.

## **I.2. Fase heurística, la búsqueda.**

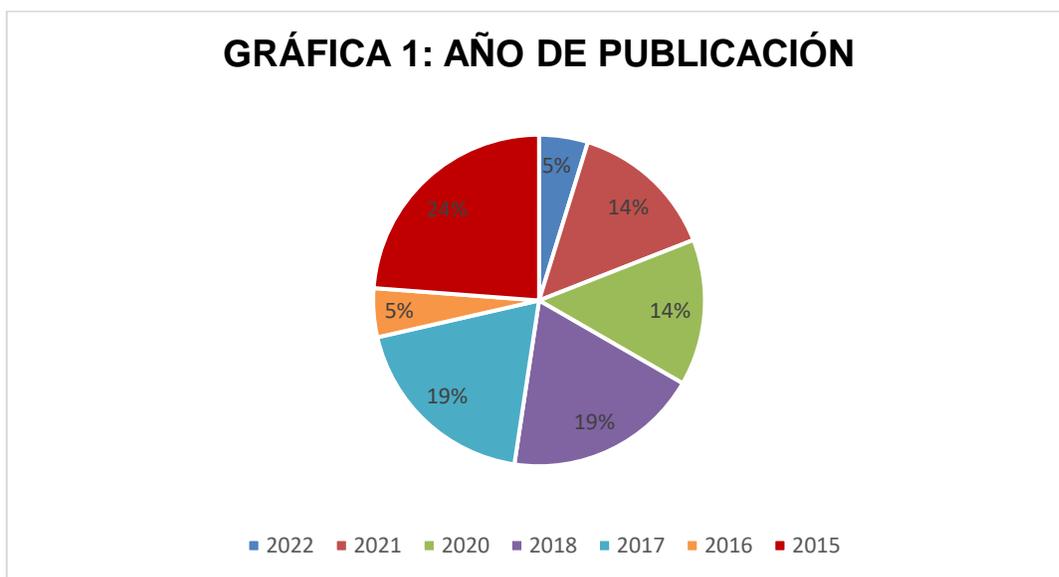
Se revisaron 20 documentos que fueron recuperados de las bases de datos como *Redalyc* y *SciELO*. Los principales indicadores con los que se trabajaron en esta investigación fueron; el año de publicación, posicionándose en primer lugar el año 2015. Los sujetos informantes eran en su mayoría adultos mayores. Los lugares en donde se publicaron los resultados de las investigaciones, los cuales fueron con mayor frecuencia en universidades. Así como también, los objetivos de investigación, que resultaron en su mayoría descriptivos. El tipo de investigación, siendo la investigación cuantitativa, la más utilizada en investigaciones con referente a este tema abordado. En consecuencia, con respecto a los instrumentos de investigación utilizados son las encuestas, con una gran ventaja sobre el resto de los demás instrumentos de investigación.

A continuación, se exponen los resultados obtenidos de la base de datos con referente a los indicadores analizados que se sintetizan en figuras de datos concentrados como gráficas y diagramas.

## **I.3. Figuras de datos concentrados, su análisis.**

Un primer indicador fue hacer la identificación y el registro del año de publicación de los resultados de las investigaciones, en este sentido tenemos que en el año

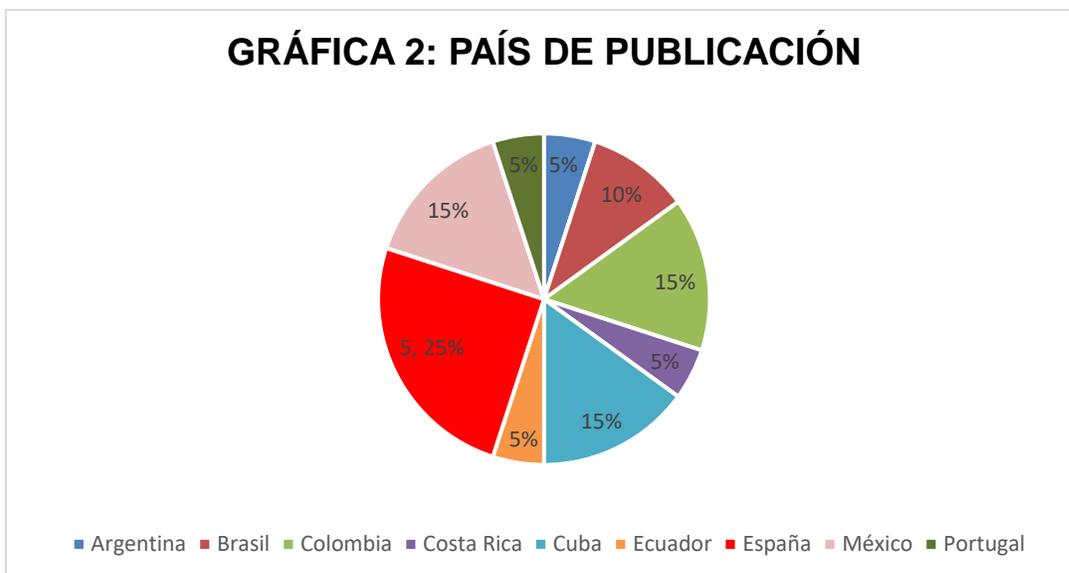
2015 se realizaron más investigaciones con referencia al adulto mayor. En 2015 es el punto intermedio entre el penúltimo y último censo poblacional. En el año 2010, se realiza el penúltimo censo poblacional, el cual hace una estimación que para 2030, la población de 60 años y más, aumentará significativamente. Entonces, se realizan investigaciones para atender las necesidades de esta población. Se espera que para el último censo realizado en 2022 se publiquen nuevas previsiones futuras para esta población, partiendo de un suceso histórico mundial como la pandemia del COVID-19, que sin duda dio un giro al estilo de vida en toda la población y se intensificó el uso de las tecnologías y de los dispositivos móviles. Estos datos se muestran en la siguiente gráfica:



**Elaboración: Romero H., M. (2022)**

El país en el que se lleva a cabo la publicación de los resultados de las investigaciones es un dato relevante, así se muestra con la siguiente gráfica.

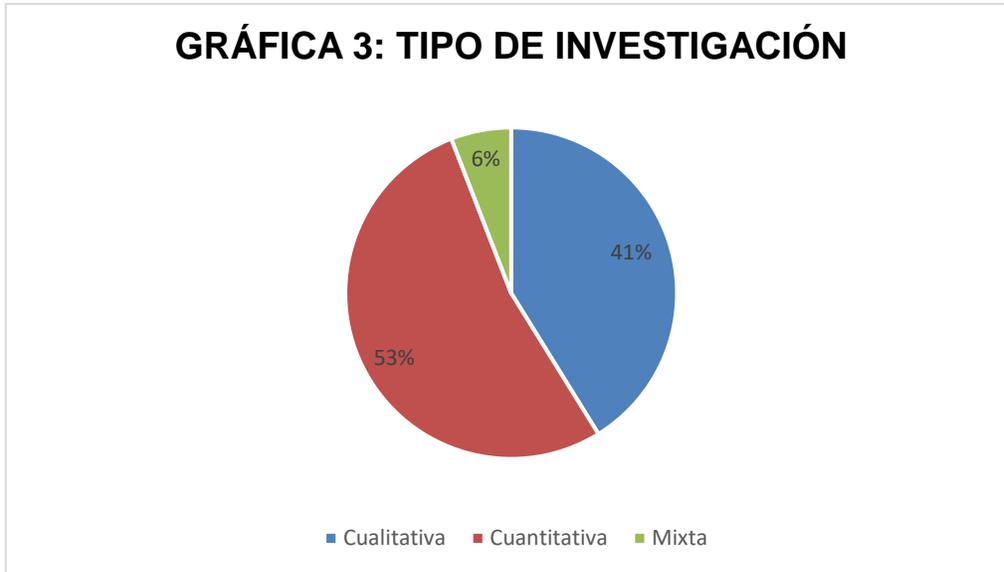
## GRÁFICA 2: PAÍS DE PUBLICACIÓN



**Elaboración: Romero H., M. (2022)**

Con base a esta gráfica 2. España se posiciona como el país con más estudios dirigidos a esta parte de la población de adultos mayores, debido a que está pasando por cambios demográficos de la población más rápido a diferencia de otros países europeos, específicamente en el proceso de envejecimiento. Lo que ha llevado a plantear nuevos problemas y requerimientos en torno a esta población. Seguido de países latinoamericanos como Colombia, Cuba y México que están trabajando con instituciones gubernamentales, así como las sociales para atender y adaptar los servicios sociales ante este fenómeno demográfico que emerge en la actualidad.

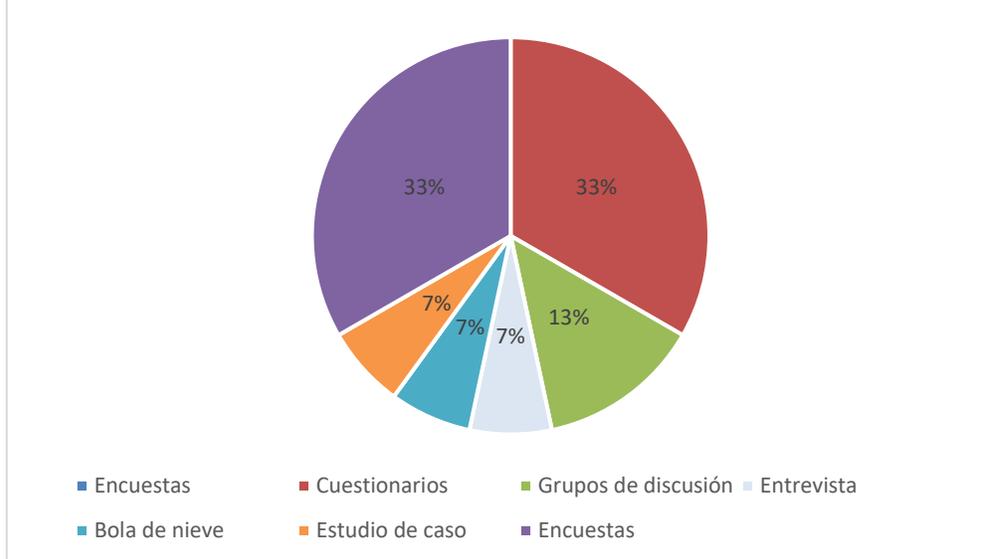
### GRÁFICA 3: TIPO DE INVESTIGACIÓN



**Elaboración: Romero H., M. (2022)**

Respecto al tipo de investigación en el que se llevaron a cabo las investigaciones descritas, se puede observar que la investigación cuantitativa es la más utilizada. Entonces, resulta paradójico que, para estudiar un fenómeno social, como es el crecimiento poblacional con respecto a los adultos mayores, se utilice este tipo de investigación la cual limita la información que proporciona un sujeto de investigación. Cabe destacar que la diferencia entre los porcentajes de cada investigación es muy considerable por lo que queda información que está suprimida y podría resultar muy reveladora en los resultados que pueden generarse en cada una de ellas o en futuras investigaciones. Esto indica que es necesario intensificar la investigación cualitativa para revelar otro tipo de datos acerca de este objeto de estudio.

**GRÁFICA 4: INSTRUMENTOS PARA EL TRABAJO DE CAMPO**

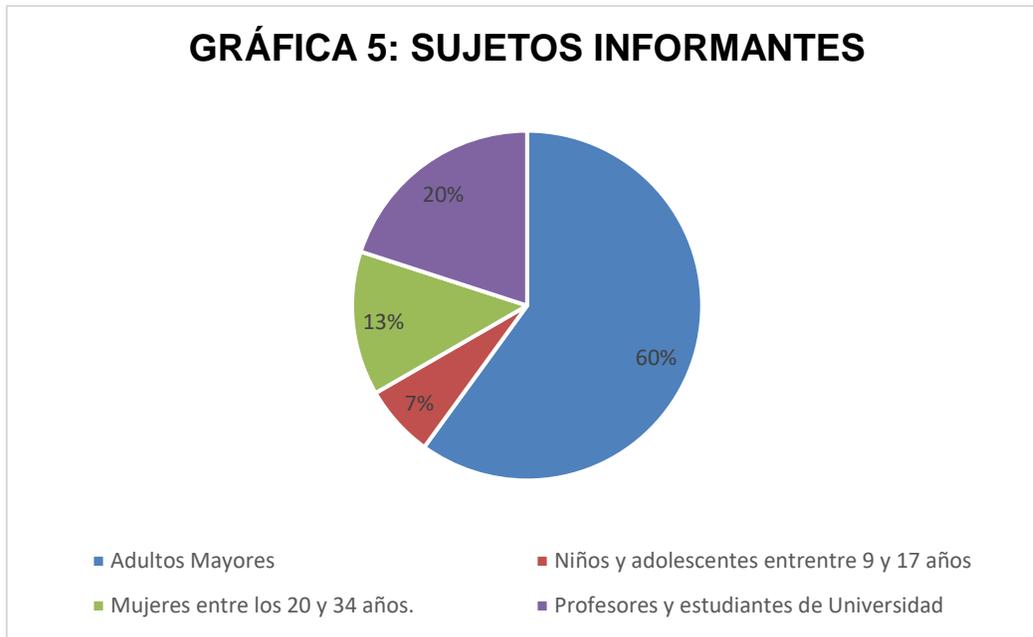


**Elaboración: Romero H., M. (2022)**

Si bien, la investigación cuantitativa es la más sobresaliente por arriba de la investigación cualitativa, los instrumentos más recurrentes en este tipo de investigación son las encuestas, las cuales se caracterizan por ser breves y estandarizadas. Sin embargo, posiblemente, al utilizarse para el estudio de un fenómeno social como el que trabajé para esta investigación, dejará fuera información y datos valiosos para comprender lo que sucede en determinados contextos sociales y lo que sucede a los sujetos de la investigación.

La encuesta, es una técnica muy utilizada porque no sólo genera datos muy precisos, sino que en la actualidad es muy funcional para su distribución, que, en ocasiones, se lleva a cabo de manera ONLINE por medio de correos electrónicos, **URLs** y códigos QR.

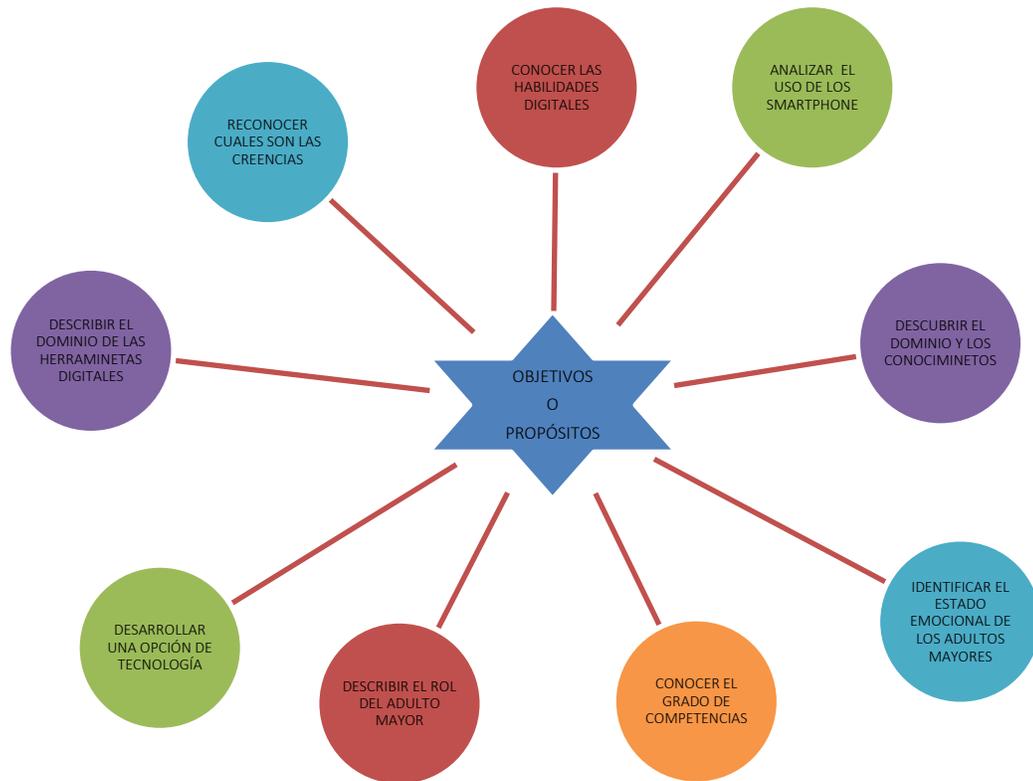
## GRÁFICA 5: SUJETOS INFORMANTES



**Elaboración: Romero H., M. (2022)**

En esta última gráfica los sujetos más seleccionados en las investigaciones respecto al tema abordado son los adultos mayores, que coincide con los datos que se exponen en la gráfica 1 de este documento. Esta frecuencia corresponde a que es una parte de la población que va creciendo significativamente y es necesario realizar investigación para atender las necesidades específicas de esa población respecto al uso de las tecnologías y de los dispositivos móviles; se revela como importante conocer las condiciones en las que se encuentran para que, en un futuro, se encuentren en mejores condiciones y estén preparados frente a este fenómeno social.

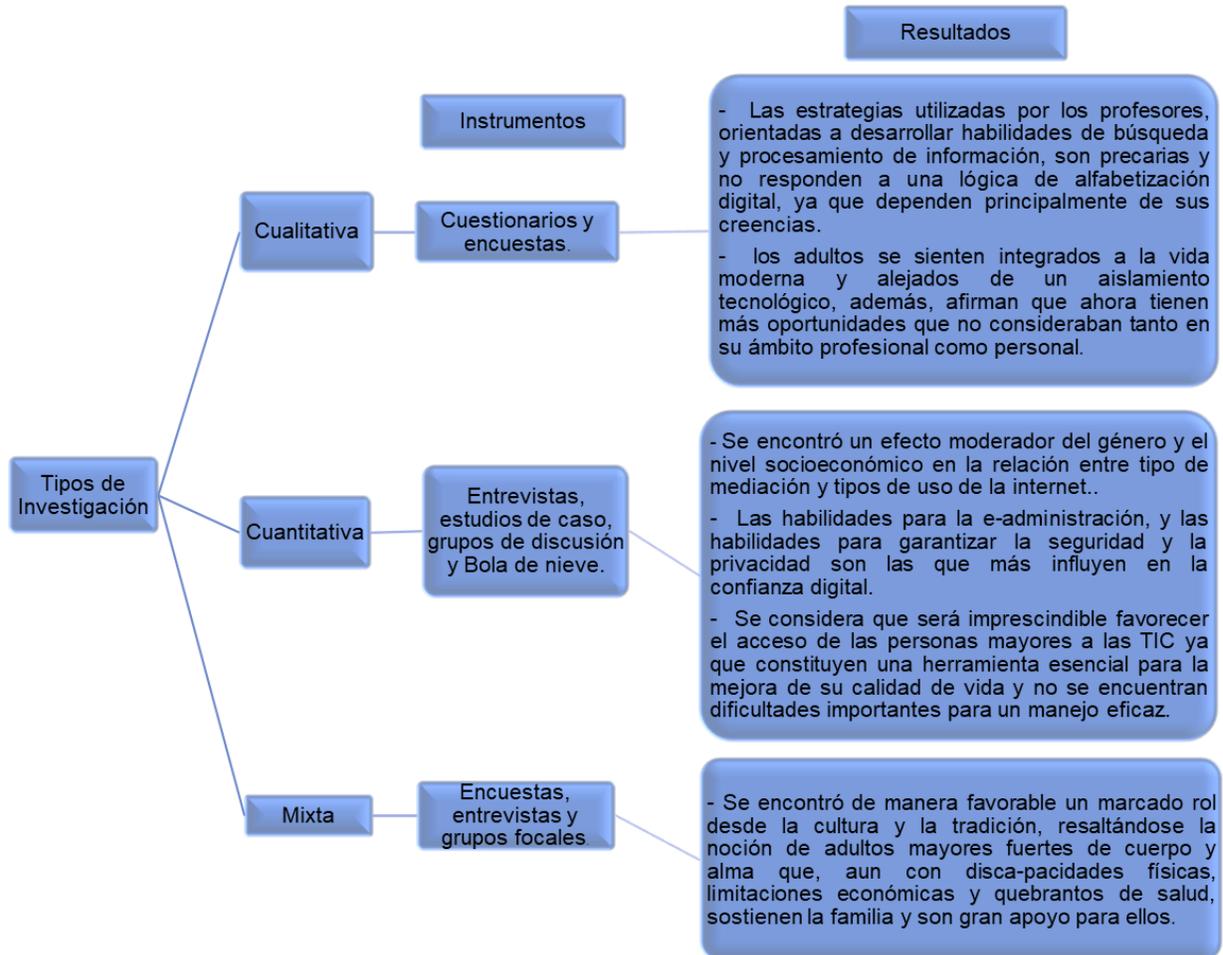
## DIAGRAMA 1. OBJETIVOS O PROPÓSITOS DE LAS INVESTIGACIONES



**Elaboración: Romero H., M. (2022)**

El papel que juegan los objetivos en una investigación es de gran importancia, son guías para darle direccionalidad a la investigación y no desviarse del proceso. Cabe destacar que, debido a que el tipo de investigación más utilizada en este análisis de investigaciones, es la investigación cuantitativa posicionándose con un 53%. Los objetivos y propósitos son descriptivos, es decir, analiza las características de dicha población o fenómeno social.

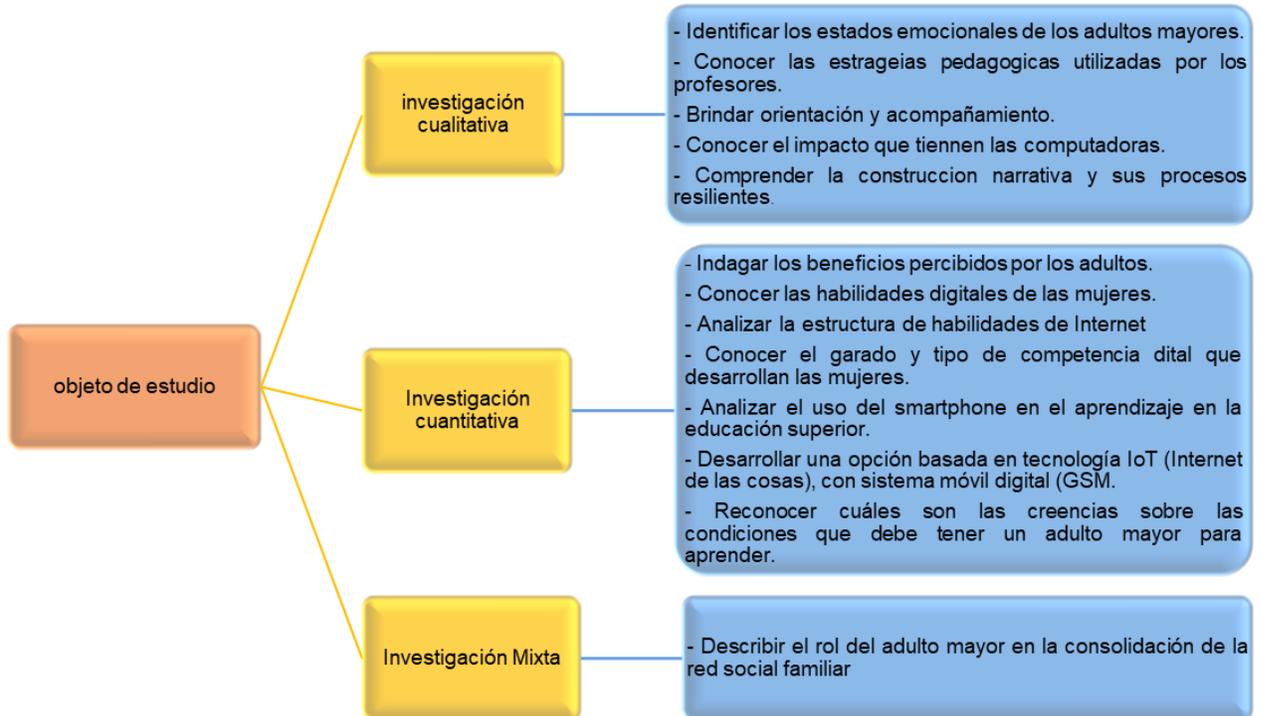
## DIAGRAMA 2. TIPO DE INVESTIGACIÓN, INSTRUMENTOS Y RESULTADOS



Elaboración: Romero H., M. (2022)

Con respecto a los instrumentos de investigación tienen la singularidad de generar información de primera persona, lo cual resulta enriquecedor para la investigación. La diferencia entre la investigación cuantitativa y cualitativa es entre otras cualidades, tener la libertad que tiene el sujeto informante para responder a un instrumento de investigación. La relación que se crea entre el sujeto informante y el investigador es la clave para que se desarrolle una entrevista fructífera.

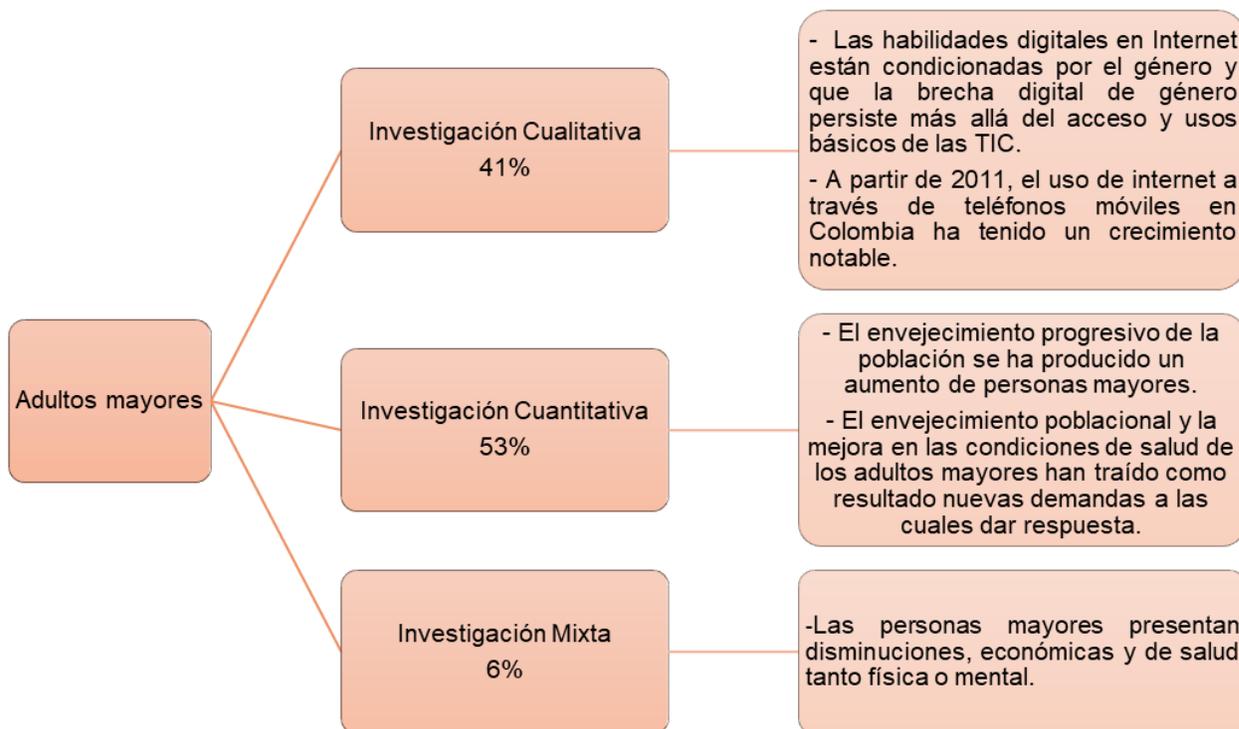
### DIAGRAMA 3. OBJETO DE ESTUDIO



**Elaboración: Romero H., M. (2022)**

El objeto de estudio ayuda a conocer el fenómeno social en la investigación, nos permite precisar los aspectos que como investigadores queremos conocer y definir un límite. Los objetivos y propósitos identificados en estas investigaciones están direccionados a describir el fenómeno social desde su contexto o bien desde la naturaleza del problema más allá de diagnosticar o categorizar.

## DIAGRAMA 4. PROBLEMAS O TEMAS ABORDADOS



**Elaboración: Romero H., M. (2022)**

En gráficas anteriores nos hemos percatado que los sujetos de la investigación, aquellos que han sido más recurrentes, son los adultos mayores y se ha enfatizado en las investigaciones con un enfoque cuantitativo las que con mayor frecuencia se han abocado a recoger información a partir de las prácticas de uso del celular vinculado a estas problemáticas.

Las investigaciones cuantitativas se han centrado en el envejecimiento y el uso de estos dispositivos. Por otra parte, identificamos la recurrencia de las investigaciones cualitativas que en un 41% han puesto su atención en la situación de los adultos mayores frente a problemáticas como el desarrollo de habilidades digitales y cómo este acercamiento al problema ha revelado que la perspectiva de género es medular para comprender lo que sucede a los adultos mayores con el uso de este dispositivo y de su acceso a los servicios de internet. Lo cual no suprime el crecimiento del uso del teléfono celular desde hace más de una década.

Si bien, un 6% de las investigaciones revisadas se han acercado a la población de adultos mayores, estas investigaciones centran su atención en las características bio-psicosociales de los adultos mayores, los problemas a los que se enfrentan como económicos, sociales y de salud.

Revisar los resultados de diversas investigaciones sobre los adultos mayores y su acercamiento al uso de dispositivos móviles muestra los aspectos y las orientaciones metodológicas que favorecen el desarrollo de futuras investigaciones, entre las que podemos identificar aquellas dirigidas al estudio de las secuelas que dejó la pandemia por COVID-19 en los adultos mayores y los cambios que en su vida cotidiana tuvieron que enfrentar. Por ello, es importante investigar su entorno social para acercarnos a conocer las necesidades que tienen los sujetos de investigación.

## Capítulo II. El adulto mayor como sujeto social

En este capítulo se analizan diversos aspectos del adulto mayor. Se aborda la importancia que tienen los factores particulares, sustanciales, sus motivaciones más profundas, los nuevos roles, y las demandas que emergen desde el contexto inmediato del adulto mayor, éstos determinan su participación en el proceso de socialización y contribuyen a su continua formación.

Por consiguiente, se analiza la participación que tiene el adulto mayor en el proceso de socialización, que hace que descubra nuevas razones para reestructurar un proyecto de vida:

El proyecto de vida es, en gran medida, el fruto de la experiencia anterior de la persona, volcada en la actualidad y el devenir. Por eso, los proyectos de vida serán legítimos y efectivos si en ellos se revelan las propias potencialidades del individuo, si éstas vinculan y dan continuidad a lo que fue, lo que realmente es y las posibilidades de lo que llegará a ser (Jiménez, 2008).

En este sentido y considerando distintas dimensiones podemos reconocer que el contexto determina la redefinición de lo que es el adulto mayor en la actualidad. Se exponen los aspectos que constituyen ese contexto y sus repercusiones en la imagen que tiene de sí mismo el adulto mayor. Desde esta perspectiva, me acercaré a comprender las experiencias que han vivido los adultos mayores a lo largo de su vida.

Se examinan las necesidades que actualmente tiene el adulto mayor con respecto a sus procesos de adaptación, de expresión, de contribución, a sus necesidades por generar cambios sociales, y la trascendencia de éstos. Se exponen los intereses y expectativas, que son producto de los roles sociales que se les asignan o asumen, las características de su desarrollo evolutivo para adquirir nuevos aprendizajes.

Posteriormente, se aborda la participación que tiene el adulto mayor en la educación

y en otras actividades que le dan la oportunidad para enfrentar las transformaciones que experimentan durante su tránsito en la vida. La participación en diversas tareas, asumir otros roles sociales y realizar actividades físicas, culturales, sociales, económicas y políticas como condiciones que les permiten el desarrollo y fortalecimiento de sus habilidades y capacidades.

Las capacidades cognitivas como la atención sirven para la activación de otros procesos mentales como la memoria o la concentración, las cuales, son especialmente importantes en la edad adulta. El aprendizaje y la estimulación continua ayudan a las personas mayores a permanecer cognitivamente intactas, es decir, activas.

Con el propósito de identificar las características del adulto mayor, de los distintos tipos de necesidades que requiere satisfacer, de los roles sociales que asume o se le adjudican, se le ha estudiado desde distintas perspectivas, una de ellas, la social, que aborda el término adulto mayor. Desde esta perspectiva, el término se relaciona con la responsabilidad que va adquiriendo con el transcurso del tiempo; de sus actos, de su autocuidado, por la valoración que hace de su cuerpo y de su mente, por la capacidad de decisión y la de transmitir sus opiniones. También se le define por las responsabilidades que dejó de tener, como educar a sus hijos, alimentarlos, procurarlos y apoyarlos económicamente.

En la cultura oriental se venera al adulto mayor, se le considera como portador de sabiduría, se les muestra respeto en distintas actividades, tradiciones culturales y encuentros cotidianos. La gente se inclina con respeto al ver a un adulto mayor.

El pueblo japonés es el que más respeto y veneración tiene por sus ancianos, anualmente conmemoran el *Keiro no Hi*, que es una celebración en la que festejan a este grupo y aprovechan para sensibilizar a los más jóvenes sobre la importancia de la experiencia de estas personas (PENSIONISSSTE, 2017, párr. 3).

En México, desde la época prehispánica, en los pueblos indígenas se considera a

los adultos mayores como personas sabias y se le otorgan responsabilidades importantes. Por ejemplo, los sacerdotes que eran personas adultas mayores, eran los encargados de tomar decisiones importantes para el resto de la población prehispánica:

En el México prehispánico los ancianos eran muy respetados tanto por los mexicas como por los mayas. A ellos se les encomendaba la realización de varias ceremonias religiosas. Sus consejos se tomaban en cuenta para organizar a la familia, para tomar decisiones de guerra y en la imposición de sanciones (PENSIONISSSTE, 2017, párr. 3).

Actualmente en México, el adulto mayor es considerado como un sujeto con experiencias acumuladas, que ha cumplido con la mayoría de sus metas y que en el ámbito profesional se ha desarrollado. También, es la etapa en la cual, se manifiestan enfermedades, y se encuentra vulnerable en lo social y económico:

En México se considera Adulto Mayor a una persona que tiene más de 60 años y se refiere a la etapa que suma todas las experiencias de la vida y pasa por la mayoría de las metas familiares, profesionales y sociales. Pero también marca el inicio de una etapa donde las personas presentan condiciones de vulnerabilidad física, social y económica (PENSIONISSSTE, 2017, párr. 1)

Sin embargo, en otras culturas se les considera como viejos y los medios de comunicación juegan un papel importante para difundir estereotipos del adulto mayor, la mayoría fuera de la realidad. Por lo cual, el término adulto mayor, es utilizado en reemplazo de las denominaciones: tercera edad, anciano, abuelo, y viejo, que pueden ser entendidos en un sentido peyorativo, porque pueden resultar discriminatorios u ofensivos al relacionarlos con enfermedad, deterioro, discapacidad y déficit.

Además, el término adulto mayor, permite diferenciarlo del adulto joven. La etapa que comprende al adulto joven es en la cual, el ser humano empieza a asumir roles

sociales y familiares; como el de papá, mamá, esposo, esposa y es responsable de sus acciones, así como de los integrantes de su entorno familiar, por otro lado, sus hábitos alimenticios, su condición física y adicciones serán determinantes en su vejez. Mientras que el adulto mayor, se caracteriza por ser rico en experiencias, y asume un nuevo rol social, el de ser abuelo.

La vejez, es un proceso natural del ciclo evolutivo con intervenciones específicas, como en el ámbito de su salud en dónde radica la importancia del diagnóstico oportuno para promover el tratamiento de enfermedades crónicas y degenerativas, la mejora de la salud física y psicológica que derivan en fortalecer otros aspectos para su bienestar; el acceso a la divulgación de información que no sólo contribuye a que se mantenga vinculado con otras personas, sino que también esté en condiciones de informarse respecto a los acontecimientos de su entorno y frente a los cuales estará en mejores condiciones para decidir cómo pueden ser los programas federales de apoyos económicos y sociales para los adultos mayores.

En este proceso se producen cambios físicos, biológicos, sociales y psicológicos. Los cambios físicos se relacionan con su apariencia, como el grosor o elasticidad de la piel y el color de pelo, etcétera. Los cambios biológicos, se asocian al deterioro de los órganos vitales (el corazón, el hígado, los riñones o la piel, entre otros). El adulto mayor empieza a experimentar la disminución de la vista, la pérdida paulatina de la audición, por mencionar algunos. En cuanto a los cambios sociales, el adulto mayor se enfoca en relaciones que ya tiene con familiares y amigos.

Con respecto a los cambios psicológicos, se vinculan con distintos tipos de pérdidas, la de su pareja, es una de las fundamentales, las otras tienen que ver con la pérdida física de otros seres queridos, pero también se enfrenta a la pérdida de la juventud, de sus habilidades motoras y de su salud. Cada adulto mayor, de acuerdo con su experiencia, desarrolla habilidades y destrezas diferentes, por lo tanto, cada individuo envejece de manera diferente. De acuerdo con León (1973):

La personalidad designa simultáneamente el equipamiento biológico,

la historia del individuo, las variables intelectuales o afectivas y los fenómenos de toma de conciencia. En cuanto al entorno, engloba, más allá de la situación inmediata de examen, los diversos elementos del contexto socioeconómico y cultural (p. 81)

Por otro lado, las diferentes sociedades y los contextos culturales que le corresponden al adulto mayor definen las tareas de las personas y los roles que se les asignan o que asumen en diferentes etapas de su vida. El adulto mayor tiene una postura crítica que le ha generado su experiencia, que le permite abordar diferentes temáticas, formularse interrogantes y tiene la capacidad de comprender mejor la complejidad de las diferentes situaciones. Para Dewey la experiencia:

...consiste primeramente en las relaciones activas que existen entre un ser humano y su ambiente natural y social. En algunos casos, la iniciativa de la actividad está del lado del ambiente: el ser humano experimenta ciertas resistencias y desviaciones en sus esfuerzos. En otros casos, la conducta de las personas y las cosas ambientales llevan a un resultado satisfactorio las tendencias activas del individuo, de modo que, al fin y al cabo, lo que el individuo experimenta son las consecuencias que él mismo ha tratado de producir (Dewey, 2004a, p.232).

Asimismo, el adulto mayor es responsable de promover el capital humano de la sociedad actual, es decir, con base a su experiencia, tiene sabiduría que le permite dar un punto de vista crítico, así como también, es rico en cultura, la cual se transmite de generación en generación, de ahí la necesidad de que sean sujetos activos en la sociedad para que se continúe con este proceso de socialización, que incluye costumbres, creencias, hábitos, valores que determinan la identidad de un grupo social.

Es conveniente que el adulto mayor tenga un nivel aceptable en cuanto a la calidad de vida, así como lo es para el ser humano independientemente de la edad que tenga. La calidad de vida está vinculada con diversos factores como los

económicos, culturales, religiosos, los que generan bienestar, satisfacción, personalidad, salud y educación, por mencionar sólo algunos. Alcanzar un nivel satisfactorio en cuanto a la calidad de vida es esencial para que el adulto mayor ejerza su rol social exitosamente.

El término calidad de vida es "...una expresión ligada a múltiples factores, tanto objetivos como subjetivos, con el bienestar y la satisfacción por la vida y cuya evidencia está intrínsecamente relacionada con su propia experiencia, su salud y su grado de interacción social y ambiental" (Vera, 2007, p. 285). De allí que las formas en las que se expresa la calidad de vida son diferentes en cada sujeto y para cada grupo social.

De acuerdo con las estadísticas del Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (INEGI) la mayoría de los adultos mayores de 60 años viven en hogares compartidos con su pareja o hijos y una minoría vive sólo. Es decir, para el adulto mayor que vive acompañado, su calidad de vida es favorable al sentirse protegido y apoyado por parte de una familia. Según la Encuesta Nacional de la Dinámica Demográfica (ENADID) 2018:

...reporta que el número de personas de 60 años o más que reside en México es de 15.4 millones, cifra que representa 12.3% de la población total. La mayoría de ellos (47.9%) vive en hogares nucleares (formado por un solo núcleo familiar: puede incluir a una pareja con o sin hija(o)s solteros o un jefe o jefa con hija(o)s solteros), casi cuatro de cada diez (39.8%) residen en hogares ampliados (un solo núcleo familiar o más, y otras personas emparentadas con él o ellos) y 11.4% conforman hogares unipersonales; es decir viven solos (INEGI, 2019).

Mientras tanto, la minoría que representan los adultos mayores que viven solos, no se encuentran a la deriva, reciben apoyos económicos y servicios de salud por parte de instituciones públicas y privadas para tratar sus enfermedades, aun cuando éstas sean degenerativas o crónicas.

En el país, 85.4% de las personas de edad que viven solas están afiliadas a una institución de servicios de salud. De éstas, 44.1% está afiliada al Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), 40% al Seguro Popular o Seguro Médico Siglo XXI y 14.8% al Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE), entre las más importantes. (INEGI,2019)

En cuanto a la condición económica en la que se encuentra el adulto mayor que vive sólo, dependerá de su comportamiento financiero en cuanto a cómo gestiona sus gastos, a las condiciones sociales, laborales, educativas y de salud, porque serán factores que determinen su calidad de vida. Cabe mencionar, que los ingresos económicos que perciben algunos adultos mayores, en ocasiones suelen ser mínimos para cubrir y solventar necesidades básicas como: comida, higiene personal, medicamentos, entre otras.

Las actividades económicas a las que se dedica un adulto mayor y que sobresalen en esta etapa de vida son el comercio, renta de inmuebles, oficios, o bien, pensiones. “Los gastos destinados por las personas de 60 años o más que viven solas para alimentarse son, en promedio, de 5 209 pesos trimestrales según datos de la Encuesta Nacional de Ingresos y Gastos en los Hogares” (INEGI, 2019).

Con respecto a la educación del adulto mayor, el grado de alfabetismo es mayor en mujeres que hombres. Sin embargo, lograron terminar con la educación primaria, es decir, saben leer y escribir:

Por sexo, el porcentaje es mayor en las mujeres (20.8%) que en los varones (15.9 por ciento). Si bien es cierto que la mayoría es alfabeto, el nivel de escolaridad que alcanzan es de apenas 6 años (5.9), lo que indica que lograron concluir la primaria. (INEGI, 2019).

## II.1. Características físicas, psicológicas y sociales de los adultos mayores.

Partiendo desde una postura fisiológica, el adulto mayor se caracteriza por el deterioro o desgaste que presenta su cuerpo con el paso de los años y que se manifiesta en enfermedades degenerativas o crónicas propias de la edad, lo que los lleva a desarrollar otras habilidades para subsistir que los hacen únicos.

En México, actualmente la esperanza de vida es muy favorable, probablemente porque los avances médicos han ido evolucionando, lo que permite a las personas tratar y controlar enfermedades que anteriormente cuando se diagnosticaba eran un ultimátum de vida, ejemplo de esta, es el cáncer, enfermedad para la cual existe medicina alternativa. De acuerdo con las siguientes proyecciones, la esperanza de vida va en aumento en nuestro país:

En 2019, la esperanza de vida de las personas en México es de 75.1 años en promedio y para 2030 se estima que sea de 76.7 años. La de las mujeres es superior a la de los hombres con una brecha de casi seis años (Secretaría de Gobernación, 2019, párr. 1).

Cabe mencionar, que el sexo femenino en promedio vive más años en comparación con el sexo masculino. Existen tres principales motivos según la ciencia del porqué se presenta este fenómeno. La primera es por su composición genética. La segunda está vinculada con la producción de hormonas, la hormona sexual femenina llamada estrógeno actúa como antioxidante, su función es absorber sustancias químicas venenosas. La tercera es su ocupación o comportamiento, en la cual influyen hábitos alimenticios o factores como el fumar o consumir bebidas alcohólicas.

De acuerdo con las siguientes proyecciones el sexo femenino tiene una mayor esperanza de vida que el sexo masculino con una diferencia de casi 6 años, lo que permite pronosticar que para el año 2030 serán las mujeres más longevas:

Las mujeres tienen una esperanza de vida superior a la de los

hombres con una brecha de casi seis años. Para el año 2030, la esperanza de vida al nacimiento alcanzará los 76.7 años en promedio, para las mujeres será de 79.6 años y para los hombres de 73.8 años (Secretaría de Gobernación, 2019, párr. 3).

En este sentido, la esperanza de vida se constituye en un elemento que nos permite redimensionar el uso que los adultos mayores pueden hacer de las tecnologías, en especial porque se enfrentan a cambios vertiginosos en cuanto a las características que van adquiriendo las tecnologías y los dispositivos móviles, su funcionalidad exige también nuevos aprendizajes en quienes los usan.

Además de esto, el acceso a la tecnología no ha sido equitativo con referente a las mujeres, derivado por su género, edad o nivel de estudios. Hay mujeres que son madres jefas de familia, para las cuales una computadora es ajena en su cotidianidad. Aunado a esto, su rol social y labores domésticas se convierten en obstáculos para acceder a la sociedad del conocimiento e información, porque sus labores domésticas son demandantes y les absorbe gran cantidad de tiempo:

El rol tradicional de la madre y las labores de hogar se convierten en barreras sociales que limitan a las mujeres a asistir a cibercafés y a centros de computación en muchas zonas marginales. No es común ver a una mujer adulta en un cibercafé. La brecha digital se convierte en brecha de comunicación, información y conocimientos (CEPAL, 2011, pág. 5).

Sin embargo, la participación de las mujeres en cada suceso histórico ocurrido, ha sido fundamental en el desarrollo humano, avances actuales, y probablemente para los futuros avances. Por ejemplo, su presencia y constancia en las redes sociales, es activa. Su participación en diversas iniciativas sociales les ha permitido hacerse escuchar, sin importar su edad, nivel económico, social o cultural, haciendo valer su opinión, derechos y creando conciencia ciudadana. Comparten intereses, ideologías y expectativas que las ha unido en cada suceso o problemática social:

En México hay 74.3 millones de usuarios de Internet de seis años o más, que representan el 65.8% de la población en ese rango de edad. El 51.5% de los internautas son mujeres y 48.5% son hombres. Se observa un crecimiento de 4.2 puntos porcentuales respecto a lo reportado en 2017, cuando se registraron 71.3 millones de usuarios (Secretaría de Comunicaciones y Transportes, 2019, párr. 3).

Lo que nos revela que las mujeres son más activas en el uso del internet que los hombres a pesar de las responsabilidades que se le adjudican de acuerdo a su rol social. Pero, que no les ha impedido hacerse valer y escuchar a lo largo de nuestra historia. Siendo el teléfono celular la principal herramienta utilizada por la población y provocando un descenso en el uso de la computadora:

El número total de usuarios que disponen de celular inteligente (*Smartphone*) creció de 64.7 millones de personas en 2017 a 69.6 millones en 2018. Además, en 2018 hay un aumento de los usuarios que se conectan a internet desde un celular inteligente (*Smartphone*), pasando del 92.0% en 2017 a 93.4% en 2018; con una diferencia de 5.5 millones de personas (Secretaría de Comunicaciones y Transportes, 2019, párr. 9).

### *Características físicas*

El adulto mayor, con frecuencia, experimenta problemas crónicos de salud y diversos cambios físicos que lo limitan a realizar actividades y afectan su vida social e independencia. Es decir, enfermedades que necesitan de un tratamiento permanente, al cual, se tiene que llevar un seguimiento constante. Los padecimientos más frecuentes son artritis, cardiopatías, hipertensión, enfermedades del corazón, deterioros ortopédicos, cataratas y diabetes; a estos padecimientos se agregan las que se derivan por el envejecimiento como las visuales y auditivas que condicionan las actividades del adulto mayor.

Por lo general, los sentidos pierden eficacia con el paso del tiempo. El adulto mayor encuentra más difícil percibir, procesar a través del sistema sensorial y psicomotor. Por lo que se refiere a los problemas de visión, pueden tratarse mediante unos lentes correctivos, tratamiento médico o incluso quirúrgico, o un cambio de ambiente. “Por ejemplo, más de la mitad de las personas adultas de 65 años desarrollan cataratas, áreas opacas o nubladas en las lentes del ojo que impiden el paso de la luz hacia el interior de éste y causan visión borrosa” (Papalia et al., 2012, p. 572).

Por otro lado, el ejercicio físico permite al adulto mayor mantenerse saludable, lo pueden hacer en casa o al aire libre para mejorar la capacidad respiratoria, mejorar el metabolismo, y los niveles de colesterol para prevenir problemas de salud:

El ejercicio físico es bueno para el cuerpo y la mente a cualquier edad, pero sobre todo en las personas mayores...Reduce el riesgo de enfermedades crónicas como la patología cardíaca o la diabetes, mejora la densidad mineral ósea y protege contra el deterioro cognitivo, incluida la demencia (García, 2019).

El adulto mayor experimenta dificultades para realizar actividades cotidianas, como leer letras muy pequeñas, que los limitan a leer el periódico o quizás su libro favorito. Además, la conducción del automóvil se constituye en una actividad que se afecta seriamente, y con más énfasis por la noche “... por qué los ojos de las personas de edad avanzada no pueden adaptarse bien a la luz escasa, son más sensibles a la luz directa y fuerte, y tienen dificultades para ubicar y leer señales” (Papalia et al., 2012, p. 572).

En cuanto a los problemas de audición, se pueden tratar con aparatos auditivos, tratamiento médico y cirugía. Sin embargo, a pesar de los beneficios de éstos, el adulto mayor que tiene deficiencias auditivas, utiliza muy poco los aparatos auditivos, porque no están familiarizados con estos, o bien les provoca incomodidad o vergüenza:

Los aparatos auditivos pueden compensar en alguna medida la pérdida de la audición, pero muy pocas personas de edad avanzada los utilizan; la adaptación puede ser difícil ya que amplifican tanto los ruidos del ambiente como los sonidos que el usuario quiere oír (Papalia et al., 2012, p. 572).

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define al proceso de envejecimiento como:

...la consecuencia de la acumulación de una gran variedad de daños moleculares y celulares a lo largo del tiempo, lo que lleva a un descenso gradual de las capacidades físicas y mentales, un aumento del riesgo de enfermedad, y finalmente a la muerte (2018).

Considerando las características físicas, psicológicas y sociales de los adultos mayores, planteadas arriba, en México se considera al adulto mayor como una persona que ha acumulado experiencias a lo largo de su vida pero que también se encuentra en un estado de vulnerabilidad. Desde esta postura cronológica que se ha desarrollado por parte de instituciones públicas o gubernamentales que atienden las necesidades del adulto mayor en nuestro país, se entiende que conforme a la edad de un individuo se le asignan roles que posteriormente asume y normaliza. Pero, quizás el individuo no estaba consciente en el momento que lo internaliza, o bien, no estaba de acuerdo, pero, que de igual manera asumió para ser parte de una entidad. Sin embargo, los roles son relativos. Anteriormente ser un adulto mayor, generaba respeto y admiración, la desvalorización que se ha ido produciendo con el paso de los años de esta parte de la población trae como consecuencia estigmatizaciones y prejuicios.

### *Características psicológicas*

Cabe mencionar que la salud física, también está vinculada con la salud mental. La cual depende de las situaciones vividas de cada individuo a lo largo de su vida,

ambas son determinantes en la calidad de vida de cada individuo. Con base en esas experiencias de vida, desarrolla su autonomía, sus competencias y reconoce habilidades de las que es portador para formarse. “De modo que las motivaciones que conducen al hombre a formarse y perfeccionarse y lo incitan a estructurar mejor su pensamiento varían al mismo tiempo con la edad y con la diversidad de las situaciones vividas” (León,1973, pág. 105).

En el caso del adulto mayor con neurosis, que de acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS) es una enfermedad funcional del sistema nervioso que se caracteriza por inestabilidad emocional. Actualmente en nuestro país los adultos son los que más padecen este trastorno. “En México aproximadamente 15 millones de personas la padecen, de las cuales 15 por ciento son niños de seis a 13 años, 20 por ciento jóvenes de 14 a 18 años, y 65 por ciento son adultos” (Fundación UNAM, 2018). Entre sus principales síntomas están: manifestación de sentimientos de tristeza, miedo, angustia, ira, entre otras, que se incrementan en la medida en que envejecen, evita relacionarse con nuevas amistades, es desconfiado y su probabilidad de vida disminuye. “Las personas muy neuróticas que se vuelven todavía más neuróticas cuando envejecen muestran tasas de supervivencia más bajas, lo que quizá se debe a que probablemente fumen o consuman alcohol o drogas para ayudar a calmar emociones negativas” (Papalia et al., 2012, p. 576).

La disposición que tiene el adulto mayor para aprender está muy vinculada a su condición psíquica, de esta manera un adulto mayor neurótico se diferencia de otro cuando su actitud y condición psíquica es optimista, porque su perspectiva es favorable y está consciente de las necesidades personales que lo limitan. Sin embargo, ambos, son ricos en experiencia, en cultura, y tienen historicidad, que les permiten seguir aprendiendo y seguir presentes en el proceso de socialización

La actividad educativa, está dentro de las necesidades del adulto mayor, abarca desde aprender a leer, escribir, un oficio, un idioma, hasta aprender a usar una herramienta digital para adaptarse a las transformaciones que surgen en su tránsito a la vejez. Por ejemplo, los avances tecnológicos, han generado constantes

cambios, que demandan actualizaciones para su uso y funcionamiento, las tecnologías se encuentran en el entorno del adulto mayor. Frente a éstas el adulto mayor se encuentra frente a la posibilidad de usarlos y en ello está implícito el que se convierta en un sujeto activo, autónomo que se apropia de saberes y reestructura sus esquemas mentales que obtuvo durante su vida para transformarlos e interiorizarlos.

Algunos adultos mayores sufren diversos episodios que les provocan depresión; han perdido a su pareja, hijos, amigos; toman medicamentos que alteran su estado de ánimo. Los síntomas de depresión son los mismos que a cualquier edad; extrema tristeza, falta de interés o de disfrutar la vida, pérdida de peso, agotamiento, sentimientos de inseguridad o culpabilidad:

Las relaciones familiares son cruciales para la manutención y el bienestar de la población envejecida. Entre éstas destaca el estado civil, en específico la convivencia en pareja. Contar con el cónyuge representa beneficios primordiales como son la satisfacción sentimental y psicológica de la compañía, la posibilidad de atención y cuidados mutuos y la oportunidad de apoyo material y moral. En el otro lado de la balanza, se ha comprobado que la soledad es un gran factor de depresión en la vejez, cuestión que afecta particularmente a los hombres que se quedan solos. Asimismo, la dependencia para los cuidados y el sustento sobre otros miembros de la familia no es tan constante ni tan confiable como la de la propia pareja. De esta manera, una marca psíquica y social del envejecimiento individual es el estado especial de soledad y falta de apoyo que viene con la viudez, en especial para las mujeres (CEPAL, 2002, Pág. 24).

El adulto mayor, prefiere vínculos emocionales con personas que les sigan generando la estabilidad emocional que ha logrado mantener a cierta edad avanzada y se muestra temeroso y desconfiado al cambio, característica del ser humano, por ejemplo, la digitalización de la información, que se ha vuelto un reto

para desarrollar competencias y habilidades en el uso del conmutador, el móvil, entre otras herramientas de la tecnología.

Por consiguiente, se relaciona únicamente con amigos o familiares de su absoluta confianza, porque las relaciones de amistad le otorgan apoyo incondicional y significativo, se convierten en una estimulación para mantenerse activo, los consejos e información que le puedan proporcionar oportunamente favorecen los sentimientos de pertenencia y le permite satisfacer una de las necesidades primordiales del ser humano: amar y sentirse amado.

Los amigos, desempeñan un papel fundamental en el proceso de socialización, porque a través de ésta los seres humanos aprenden e interiorizan las normas, reglas, regulaciones, valores y actitudes de la sociedad para poder ser miembros de una cultura específica. Este aprendizaje permite a los seres humanos obtener las competencias necesarias para desarrollarse con éxito en la interacción social donde se aprende y adquiere conocimiento para integrar y modificar estructuras mentales. Tienen temas de conversación de interés para ellos, como son sus enfermedades degenerativas, gustos, disgustos, y sus necesidades.

Con los amigos no sólo se comparte la edad, sino también, algo que es más importante: una experiencia parecida, intereses comunes, recuerdos, sueños y valores similares; favoreciendo una convivencia basada en la reciprocidad, la comprensión, respeto y tolerancia, desarrollando relaciones agradables, óptimas y libres de tensiones. Es decir, "... a medida que la gente envejece invierte el tiempo y la energía que le quedan en el mantenimiento de relaciones más íntimas." (Papalia et al., 2012, p. 591). Se siente más seguro y le provocan estabilidad emocional.

Ahora bien, el adulto mayor establece vínculos sociales con su familia y amigos, porque se sienten apoyados emocionalmente. "Los vínculos sociales pueden ser literalmente un salvavidas" (Papalia et al., 2012, p. 591). Al sentirse necesitado y valorado, sus pensamientos de pertenencia lo motivan a sobresalir, a atreverse a realizar actividades que cubran sus necesidades personales. Su probabilidad de

morir disminuye al no manifestar enfermedades. “Las relaciones sociales ayudan en gran medida a reducir el estrés, ya que el ser humano es un ser social y su bienestar depende, en gran medida, de la interacción con su familia, amigos y colaboradores” (Córdova, 2013, p. 54).

La familia juega un rol importante en el proceso de socialización del adulto mayor, es el primer grupo social en el cual las personas se relacionan, por lo tanto, es la encargada de proporcionar seguridad y apoyo al resto de sus integrantes o con el integrante más vulnerable. Tienen un compromiso a largo plazo con el adulto mayor como el cuidado y la protección.

En esta etapa es importante compartir tiempo con la familia, apoyo mutuo, relaciones personales, sentirse protegidos y motivados, para desempeñar nuevas funciones, continuar aprendiendo, desarrollar habilidades o potenciar las que ya tienen. Recuperar un viejo pasatiempo, ya que la mayoría de los adultos mayores que han practicado alguna actividad, con el paso del tiempo la han dejado olvidada. Practicar alguna actividad física que le apoye a mejorar su salud. Adaptar al adulto mayor al entorno tecnológico para que puedan utilizar ordenadores o teléfonos inteligentes y así entrar en contacto con el mundo virtual. Abandonar malos hábitos que no sean saludables. También es fundamental promover una alimentación saludable y equilibrada sin renunciar al placer de la gastronomía.

La familia y amigos son los grupos sociales más cercanos a ellos, con quien interactúan, y quienes tienen la posibilidad de escucharlos y atender estas necesidades. “La mayoría de los ancianos tienen amigos cercanos y, como en la adultez temprana y la adultez media, quienes cuentan con un círculo activo de amigos suelen ser más sanos y felices” (Papalia et al., 2012, p. 596). Su mente no presenta pensamientos que lo desanimen.

Sin embargo, el adulto mayor puede perder comunicación con sus amistades, por distintos factores; en ocasiones por los cambios de residencia o las enfermedades que hacen difícil mantener el contacto. Las redes sociales permiten que el adulto

mayor siga manteniendo comunicación con sus amistades más íntimas e, incluso, que se relacionen con nuevas amistades.

También, es conveniente que a lo anterior se agregue el conocer personas, planear un viaje, emprender un negocio, realizar actividades físicas, desarrollar nuevas habilidades y competencias:

La estabilidad psíquica y la maduración afectiva dependen en gran medida del clima de relación y de comunicación que se da en la familia. El ser humano que se siente amado, querido y acogido aprende a amar, a querer y a acoger a los demás. Es en el grupo familiar en donde se puede dar ese trato personalizado y ese apoyo incondicional que necesita el ser humano (Romera, 2003, p. 52).

El optimismo en el adulto mayor se logra a través del desarrollo de su socialización y la inclusión en contextos favorables. En este sentido, se puede potenciar el sentimiento de utilidad y pertenencia. Proponer retos al adulto mayor para que puedan comprobar por sí mismo que tiene la capacidad de poder ejecutarlos supone un gran valor. Esta acción puede generar sentimientos de orgullo, incluso se puede decir que proyecta o reestructura nuevas metas a futuro.

Cuando el adulto mayor es consciente de su fuerza y capacidades, se muestra optimista ante cualquier situación o problemática en su contexto social, tiende a buscar la compañía de personas con las que se siente identificado, que les genere gratificación emocional y bienestar.

### *Características sociales*

El adulto mayor está dentro de un grupo social que va aumentando significativamente en la población. Existen instituciones públicas que contribuyen al bienestar de este grupo en específico. El Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores (INAPAM), es un organismo público a favor del adulto mayor y procura su

desarrollo integral. Actualmente existe una ley conocida convencionalmente como Ley del Adulto Mayor, considera un adulto mayor para fines legales, de acuerdo con el “Artículo 3o. Para los efectos de esta Ley, se entenderá por: I. Personas adultas mayores. Aquellas que cuenten con sesenta años o más de edad y que se encuentren domiciliadas o en tránsito en el territorio Nacional” (INAPAM, 2016, párr. 2).

El adulto mayor se abstiene de participar en los diversos cambios tecnológicos, que han acontecido en el mundo en las últimas décadas y que están ocurriendo paulatinamente a lo largo de su vida, modificando la manera de coexistir, es decir; participar y compartir en un mismo contexto.

El segmento de mayores de 50 años pertenece a los *baby boomers*, para quienes el uso de plataformas por internet, dispositivos digitales y comercio electrónico es significativamente menor en comparación con otros perfiles de edad, explicado por sus hábitos de consumo y menores habilidades digitales (Procuraduría Federal del Consumidor, 2019, párr. 12).

Por ejemplo, el uso de teléfonos celulares se vincula a diversos medios de pago que han revolucionado la frecuencia y utilidad de estos dispositivos. Sin embargo, en el mercado no hay gran variedad de teléfonos con características específicas dirigidos a adultos mayores:

La Dirección General de Estudios sobre Consumo (DGEC) de Profeco, realizó una investigación de campo en diferentes tiendas departamentales y especializadas para conocer si existen productos enfocados a las tecnologías de la información y comunicación diseñados específicamente para adultos mayores de la gama de telefonía celular y electrónica. Como resultado se obtuvo que sólo un celular contaba con las características específicamente buscadas. Se concluye, por lo tanto, que no hay suficientes productos para hacer un

comparativo de precios (Procuraduría Federal del Consumidor, 2019, párr. 13).

El teléfono celular, al igual que otras herramientas digitales, tienen un rol importante para la interacción social en estos tiempos. Para el adulto mayor podría resultar beneficioso, comunicarse con sus seres queridos por medio de estas herramientas resultaría más accesible:

De acuerdo con el estudio “Personas mayores y TIC” de la Universidad Abierta de Cataluña, España, para las personas de la tercera edad el uso del teléfono móvil, internet, entre otras, podría jugar un rol importante en un envejecimiento saludable por la posibilidad de interactuar y comunicarse con otros entornos, acceder a información, aumentar su nivel de autoestima, ayudar a la superación del miedo a la soledad y al aislamiento de sus familiares, aumentar la posibilidad de interactuar y fomentar las relaciones intergeneracionales, entre otras, según señala el estudio (Procuraduría Federal del Consumidor, 2019, párr. 14).

Actualmente, el pago de objetos de consumo o de servicios es ya electrónico con el móvil, se plantea que es más seguro que pagar con dinero en efectivo o con una tarjeta de crédito o de débito. Con la reciente enfermedad viral infecciosa causada por el coronavirus que amenaza la salud, los hábitos de consumo se han modificado:

En la actualidad, existen diferentes productos y servicios que sólo quedan en el recuerdo o resulta extraño verlos en la práctica. Ejemplo de ello son las cartas personales enviadas por correo postal, las largas filas para pagos de servicio sólo en sucursales (banco, luz, teléfono, etc.), llamadas a través de casetas telefónicas, telegramas, bibliotecas y hemerotecas como únicas fuentes de información, entre muchos otros (Procuraduría Federal del Consumidor, 2019, párr. 1).

Las compras en comercios a distancia se han vuelto la mejor opción para evitar aglomeraciones en los comercios o establecimientos. Sin embargo, el adulto mayor se abstiene de utilizar las nuevas tecnologías para realizar estas actividades cotidianas. Por consiguiente, la participación en las redes sociales es mínima y el desarrollo de las habilidades digitales permanece rezagado, al no contar con las competencias básicas en el manejo del ordenador y el móvil.

El programa México Conectado ha hecho un esfuerzo loable para disponer de más de 100 mil sitios públicos en todo el país, con conexión y equipos disponibles para la población; sin embargo, sólo 18.5 por ciento de los internautas hacen uso de las redes públicas. En 2015, de acuerdo con datos del INEGI, solamente 1.3 por ciento de la población conectada usó las plataformas digitales para hacer gestiones con el gobierno (México Conectado, 2018, párr. 5).

Según el INEGI, en los cuatro últimos años los usuarios de las tecnologías han incrementado, entre estos los usuarios adultos mayores, por lo que se puede interpretar que esta parte de la población se está incorporando a esta nueva manera de subsistir, rompiendo con estereotipos y estigmatizaciones. Pero ¿Qué los está motivando a hacerse presentes en esta nueva cotidianidad?:

De acuerdo con datos de la Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares 2018 (ENDUTIH), publicada por INEGI, en los últimos cuatro años los usuarios de tecnologías de la comunicación se han incrementado y los usuarios de 55 años y más no son la excepción (Procuraduría Federal del Consumidor, 2019, párr. 10).

Siendo las redes sociales, las más frecuentadas por los usuarios, permiten crear contenidos y compartirlos con el resto de nuestros amigos o conocidos e interactuar con otras personas que probablemente estén en otra parte del mundo y que de otra

manera no sería posible contactar con ellos:

De los usuarios de celular inteligente (Smartphone), 45.5 millones instalaron aplicaciones en sus teléfonos: 89.5% de mensajería instantánea, 81.2% herramientas para acceso a redes sociales, 71.9% aplicaciones de contenidos de audio y video, y 18.1% alguna aplicación para acceder a banca móvil (Secretaría de Comunicaciones y Transportes, 2019, párr. 13).

Por otra parte, el adulto mayor, posee un pasado lleno de historicidad, de experiencia y de cultura, que le permite reflexionar y solucionar problemáticas que vive en su presente, debido a que ha experimentado diversos acontecimientos durante su vida y puede compartirlo con el resto de los grupos sociales para que eviten cometer los mismos errores, o bien, repetir logros porque cuentan con un amplio criterio y la experiencia necesaria para resolver problemáticas en su contexto social.

Con respecto a la experiencia que posee el adulto mayor, se puede decir que se diferencia del resto de los sujetos sociales porque la ha adquirido derivada de su participación en sucesos sociales, políticos, económicos y tecnológicos que ha sufrido el país en las últimas décadas generando conocimientos y habilidades derivados de esta participación.

Con base en los sucesos históricos y personales ocurridos a lo largo de su vida, por ejemplo; el movimiento estudiantil de 1968, donde los estudiantes dejaron a un lado sus diferencias y se unieron para defender sus ideales; o el sismo de 1985, suceso que unió y solidarizó al pueblo mexicano, quien utilizó la radio y en aquellas circunstancias ésta se constituyó en el medio de comunicación que mantenía informados a los ciudadanos. Y el 20 de julio de 1989, cuando México se conectó por primera vez a la red de internet desde la Universidad Nacional Autónoma de México, quizá en ese momento pasó inadvertido el hecho de que dos ordenadores se pusieran en contacto y compartieran información. Sin embargo, a partir de ese momento la manera de obtener información cambiaría, hoy en día usar la red de

internet para buscar información mediante Google es muy fácil y se obtiene de manera inmediata. Estos sucesos, generaron conocimiento en aquellas personas, personas que hoy son adultos mayores y cuentan con un amplio criterio para resolver problemáticas vinculadas a su contexto social.

Asimismo, la cultura ha heredado al adulto mayor hábitos, valores, costumbres e ideologías que le permiten socializar y sentirse identificado con personas que comparten sus intereses, personas del entorno del adulto mayor o personas con las mismas aficiones, preocupaciones, gustos y necesidades, porque comparten recuerdos y sueños. Es decir, con personas que tienen en promedio la misma edad, por lo tanto, el adulto mayor tiene los elementos necesarios para establecer vínculos emocionales, para escuchar y ser escuchados. Porque actualmente el resto de los sujetos sociales se muestran poco condescendientes y empáticos con el adulto mayor. No obstante, la manera de escuchar ha cambiado con la tecnología, y solo leemos WHATSAPP, MESSENGER o correos electrónicos, redes sociales con las que el adulto mayor no está familiarizado.

De igual manera, la cultura, favorece la producción de diferentes significados, por ejemplo, la concepción que tienen las mujeres adultas mayores de América sobre ser mamá difiere con la concepción que tienen las mujeres europeas. Lo mismo pasa con las necesidades e intereses que actualmente tienen las personas adultas en la sociedad.

No obstante, la tecnología está superando al adulto mayor con sus constantes cambios, mientras que, la tecnología está innovando para estar presente en nuestro día a día, el adulto mayor se mantiene firme en su postura. Es decir, fiel a su cultura, que abarca sus creencias, valores y lo que ha aprendido, porque su experiencia le ha dado conocimiento y sus creencias identidad.

Haciendo referencia a los nativos digitales, que son las nuevas generaciones que nacieron en el auge de la tecnología y utilizan la tecnología con mayor frecuencia, como en la escuela. Manifiestan sus inconformidades en redes sociales, denuncian situaciones que les afectan física y emocionalmente. A diferencia de los nativos

digitales, en la época de escolarización del adulto mayor los conmutadores no estuvieron a su alcance, por lo cual no se familiarizaron con estos y con la lógica de su funcionamiento:

... la masificación del conmutador personal solo se logró a finales de los años 80 y comienzos de los noventa cuando los equipos estuvieron al alcance de instituciones educativas y sector empresarial; así, los estudiantes anteriores a esta época y los trabajadores posteriores que no han necesitado el uso del conmutador para sus actividades laborales han pasado los últimos 20 años, en su mayoría, alejados de todas las herramientas informáticas disponibles (Glasow, 2019).

Por otra parte, la participación del adulto mayor en la digitalización de la información y conocimiento no ha sido sobresaliente, utilizan con poca frecuencia las redes sociales, o aplicaciones móviles. En ocasiones, optan por acudir directamente a establecimientos o comercios, por ejemplo, acuden al supermercado cuando pueden pedir sus productos por línea, van al banco, a consultar saldos y movimientos, probablemente porque se les complica la manipulación de las aplicaciones, prefieren un trato directo con una persona que entienda sus inquietudes, o bien, salir, aunque sea al banco para romper un poco la rutina.

Los estereotipos o prejuicios son una construcción social que homogeniza a las personas de un determinado grupo social, en este caso el adulto mayor. Sin embargo, estas concepciones se encuentran muy lejos de la realidad porque cada persona es única e incomparable. Cabe señalar, que no todas las personas envejecen de la misma forma, la diferencia la marca su experiencia, su ritmo de vida y situación económica. Así como también, el contexto social donde se desarrolla cada persona:

Los estereotipos se constituyen a partir de una generalización que no posee correlato en la realidad. Por otra parte, surgen de asumir como iguales a todas las personas que integren un grupo o colectivo, desconociendo que toda persona es única e irreplicable y que –aun

cuando se puedan compartir determinadas características vinculadas a cuestiones identitarias– existen grandes diferencias que impiden considerar a las personas a partir de un mismo patrón (INADI, 2017).

Los estereotipos más comunes sobre la vejez que se utilizan para referirse a un adulto mayor en la sociedad son los siguientes: son iguales, frágiles, dependientes, lentos, abnegados y enfermizos. A partir de estos estereotipos, la percepción que se tiene de los adultos mayores es generalizada. Estos estereotipos también se han interiorizado en el adulto mayor condicionando sus expectativas de vida y su propio autoconcepto:

Los estereotipos hacia los adultos y adultas mayores condicionan el concepto que estas personas tienen de sí mismas y las expectativas sobre su propia vejez. A lo largo de la vida los estereotipos y prejuicios que circulan en la sociedad se internalizan, y cuando se llega a la vejez se tiende a adoptar conductas negativas acordes a estos preconceptos. Sobre esta situación inciden también factores personales, biológicos y psicológicos (INADI, 2017).

En consecuencia, el adulto mayor normaliza las concepciones que se tienen sobre esta etapa de la vida se excluye de la sociedad, renuncia a buscar apoyo social y está socialmente aislado viviendo en soledad, con ello se están acelerando enfermedades propias del proceso de envejecimiento:

Las creencias y expectativas que la sociedad tiene sobre el envejecimiento influyen en el comportamiento y la concepción que las personas mayores tienen sobre sí mismas, sobre sus propias capacidades y su autonomía, pudiendo contribuir en la construcción de una imagen desvalorizada y negativa. Como consecuencia, se producen conductas y sentimientos de minusvalía, desamparo, vulnerabilidad y aislamiento que precipitan enfermedades físicas y emocionales directamente ligadas al maltrato recibido (INADI, 2017).

Hay que destacar, que homogeneizar al adulto mayor es caer en las ideas estereotipadas que se tienen de esta parte de la población, porque cada individuo tiene distintos niveles socioeconómicos, los cuales le permiten tener o no una vida digna y saludable. Porque tienen acceso a actividades deportivas, citas con el nutriólogo para una dieta balanceada y su concepción está determinado por su nivel cultural o espiritual:

La calidad de vida está determinada por un sentimiento subjetivo de bienestar, además de ser multidimensional, porque implica factores físicos, funcionales, emocionales, sociales y espirituales. Su concepción puede variar de una cultura a otra y de un ambiente social a otro (INAPAM, 2010).

Teniendo en cuenta, el contexto social en el que se desenvuelve cada individuo, podemos percatarnos de que influye en su desarrollo personal, es en éste donde adquieren una identidad, estímulos para potencializar una habilidad, una actividad, o bien, un proyecto. Es en el contexto social en donde se les otorgan oportunidades y apoyo para desempeñarse a lo largo de su vida:

El entorno donde crecen, vive, se socializan y se relacionan las personas se presenta como un elemento clave durante toda la vida. Un entorno rico en estímulos, en posibilidades proporciona un estilo de vida saludable y en la vejez es fuente de satisfacción y de calidad de vida (Agudo et al., 2012, pág. 194).

Como podemos percatarnos, el contexto social influye en el desarrollo humano. Las ideas religiosas, históricas, éticas, económicas que se ejercen tanto en su familia como en las instituciones educativas, tienen un fuerte impacto en el comportamiento y pensamiento de cada persona. Es un espacio donde transcurren y acontecen hechos que le proporcionarán al individuo un estilo de vida que se constituyen también por una serie de factores que orientan sus actitudes y el desarrollo de habilidades para cumplir con un rol social y, a la vez, proveen de condiciones para satisfacer sus necesidades e intereses de acuerdo con su contexto social.

## II.2. Necesidades y problemas de los adultos mayores

Los seres humanos se caracterizan por ser maleables ante cualquier situación que se les ha presentado a lo largo de la historia. Han logrado adaptarse a cambios sociales e históricos; conquistas, emancipaciones, desastres naturales, por mencionar algunos. Sin embargo, al adulto mayor se le está dificultando desarrollar habilidades digitales, quizá porque las características del contexto inmediato en el que crecieron no se los exigía y no crecieron familiarizados con el computador.

El desarrollo de habilidades se favorece por el contexto en el que el ser humano se desarrolla, en el caso del adulto mayor, su contexto inmediato le permitirá desarrollar o no sus habilidades, entre ellas, las digitales. A la influencia del contexto se suma el deterioro cognitivo propio de su edad, pero no imposible para realizarlo de manera asertiva. En su mayoría, utilizan los ordenadores o dispositivos móviles con poca frecuencia y si llegan a utilizarlas es sólo para situaciones básicas, a veces, la evitan para realizar sus actividades cotidianas, en consecuencia, la manipulación de las nuevas herramientas digitales está siendo postergada.

De acuerdo con la Taxonomía de Mc Clusky (1971), quien reconoce las siguientes necesidades sobre el aprendizaje en la madurez:

- 1) *Necesidades de adaptación*: son las necesidades en las cuales el adulto mayor está comprometido a desarrollar para su subsistencia; habituarse a las transiciones de la vida y desempeñar funciones de manera asertiva en su contexto relativamente cambiante.

El adulto mayor, sobresale en actividades como el baile, natación, y lectura, porque permiten impulsar su autoestima y levantar el ánimo. Además, estimula sus capacidades físicas y cognitivas, contribuyen al desarrollo personal, mejoran la calidad de vida, mejoran la coordinación, y el equilibrio. Según un estudio realizado en el Reino Unido por Bupa, empresa matriz de Sanitas Residencial revela que "... con la acción de bailar se consigue reducir el riesgo de caídas, uno de los principales

peligros para las personas mayores, pues se mejora el equilibrio, la fuerza y la movilidad. Para los mayores que padecen artritis, párkinson o demencia, el baile es un complemento que estimula sus capacidades psíquicas y físicas”. (2013)

- 2) *Necesidades de expresión:* es la necesidad de participación en una actividad como el deporte, la educación y la participación en talleres que le permitan desarrollar su creatividad, su talento, sus habilidades, capacidades y destrezas.

Para el adulto mayor es fundamental contar con seguridad económica para disfrutar de independencia en ese aspecto, además de satisfacer necesidades básicas, les permite tomar decisiones, y continuar participando en actividades cotidianas como las ya mencionadas anteriormente, y seguir cumpliendo roles familiares como esposo o abuelo.

- 3) *Necesidades de contribución:* el adulto mayor tiene la necesidad de reeditar algo de él mismo a los demás y al resto de la sociedad. Las actividades que desempeña le ayudan a aportar una contribución a los demás, asimismo, adquiere habilidades que le permiten ejecutar cada vez mejor estas actividades.

El adulto mayor, demanda una mejor atención médica, de educación y que no se le excluya de decisiones familiares y sociales en el país. Porque son los constructores y fundadores de gran parte del país en cuanto a cultura pues mediante sus roles sociales es como la comparte.

- 4) *Necesidades de influencia o de provocar cambios sociales:* el adulto mayor interesado en participar en temas sociales, políticos y culturales, tiene la necesidad de indagar información para permear a otras generaciones a través de sus roles sociales como; abuelos, papás, amigos o suegros.
- 5) *Necesidades de trascendencia:* es la necesidad de entender y reflexionar las problemáticas que le acontece al adulto mayor en su contexto.

Dentro de este orden de ideas, las necesidades y problemáticas a las

cuales se enfrenta el adulto mayor, van desde la necesidad de subsistir hasta la necesidad de trascender. “La decisión de emprender una formación procede, en el adulto, de una casualidad compleja en la que intervienen, al mismo tiempo, la necesidad de resolver algunos problemas personales y la necesidad de enfrentar las exigencias cambiantes del mundo del trabajo” (León, 1970, pág. 58).

El adulto mayor, es consciente de las problemáticas en las que se encuentra. Sin embargo, depende de cada individuo como confronta estas problemáticas de la manera que considera oportuna. Actualmente, la discriminación es una de las principales problemáticas en México, que afecta directamente al adulto mayor, porque ésta divide o etiqueta a las personas, por su edad, condición social, económica y cultural:

Se entiende por discriminación contra las personas adultas mayores, toda distinción, exclusión, restricción o preferencia basada en la edad adulta mayor que tenga por objeto o por resultado la anulación o la disminución de la igualdad ante la ley o del reconocimiento, goce o ejercicio, en igualdad de condiciones, de todos los derechos humanos y las libertades fundamentales (CONAPRED, 2011, pág. 81).

Dentro de las principales situaciones de discriminación a las que se enfrenta el adulto mayor son en el ámbito laboral, por ejemplo; al momento de solicitar un nuevo empleo, o bien de conservarlo, donde se expone a los prejuicios de los empleadores. Pero también, se presentan situaciones de discriminación en su hogar, cuando los miembros de su familia lo explotan o abusan de su confianza:

Entre las situaciones de discriminación que afectan particularmente a las personas adultas mayores están aquellas que se dan cuando este sector enfrenta problema para encontrar trabajo o mantenerlo por su edad, discriminación relacionada al empleo y la ocupación. Asimismo, están las circunstancias que afectan a personas adultas mayores

desempleadas que buscan acceso a la capacitación y readiestramiento profesional. Otras formas de discriminación son las cometidas por las y los integrantes de sus familias que se reflejan en abuso, explotación, aislamiento, violencia y actos jurídicos que ponen en riesgo su persona, bienes y derechos (CONAPRED, 2011, pág. 81).

Por otro lado, según la Encuesta Nacional sobre la Discriminación en México (ENADIS) 2017, se considera que la riqueza que poseen las personas es el principal factor que las divide, generando desprecio, prejuicios y provocando una desventaja significativa entre los grupos más vulnerables, dañando sus derechos y libertades fundamentales:

... las personas mayores identifican problemas relacionados con la vulnerabilidad financiera, por ejemplo, la falta de una pensión (21.9%) o que esta no sea suficiente para cubrir las necesidades básicas (28.5%), así como la falta de oportunidades laborales (22.5%). Los hombres de este grupo etario se refieren con mayor frecuencia a la falta de oportunidades laborales que las mujeres (26.4 frente a 19.1%), mientras que carecer de una pensión se reporta como principal problema en mayor frecuencia para las mujeres (22.4%) que para los hombres (21.4%). (pág. 102).

En particular, los adultos mayores señalaron que los ingresos económicos que perciben no son suficientes para solventar sus gastos y la minoría reportó que sus ingresos económicos son suficientes. Por lo que se puede decir, que la gran parte de los adultos mayores cuenta con lo básico para poder subsistir, en consecuencia, se encuentran en desventaja con el resto de la población. Si el acceso a la salud es limitado para esta parte de la población, el acceso a las herramientas digitales lo será aún más. De acuerdo con la Encuesta Nacional sobre Discriminación, 2017 (ENADIS) las principales fuentes de ingreso de las personas mayores de 60 años son trabajo o negocio con un 54.3% en el caso de los hombres y un 47.3% de

ingresos aportados por hijos o hijas en el caso de las mujeres:

Las personas mayores reportan como sus principales fuentes de ingresos el trabajo propio, sus pensiones e ingresos aportados por hijas o hijos. Las diferencias entre hombres y mujeres señalan una mayor dependencia de las mujeres que de los hombres a los ingresos de otros familiares (pág. 57).

Siendo el sexo femenino el más vulnerable para responder a un problema económico. Por ejemplo, provocando atrasos en cargos recurrentes; luz, agua, predial, servicios que permiten una calidad de vida.

### II.3. Demandas, intereses y expectativas de las personas adultas

La calidad de vida está relacionada con las necesidades de las personas adultas, sus niveles de satisfacción y bienestar personal. También está vinculada a la vivienda, los bienes materiales, el ingreso, el vestido, el calzado, la alimentación, la educación y el apoyo social.

La vivienda se vincula con la calidad de vida del adulto mayor, ya que es uno de los factores primordiales para la supervivencia. Asimismo, se le concibe como un espacio que provee a sus integrantes protección, higiene, privacidad, comodidad y la seguridad de encontrarse en una situación de propiedad que otorgue la certeza de disponer de ella en el presente y futuro (INEGI, 2005).

Por otro lado, el ingreso económico para el adulto mayor es un factor importante para continuar con una vida digna. Contar con éste, es sustancial para gozar un envejecimiento en condiciones satisfactorias para el adulto mayor. Además, satisface sus necesidades básicas; como comida, calzado, vestir y salud. Sin embargo, sólo una parte proporcional de los adultos mayores cuentan con este respaldo económico, siendo el sexo femenino el más afectado. De acuerdo con el

Instituto Nacional de Estadística y Geografía,2022 (INEGI):

... Se registra una menor participación en la actividad económica de las mujeres en comparación con la de hombres. En 2020, con la información del Cuestionario Básico, se tiene que la Tasa de participación económica de las mujeres que residen en localidades con menos de 2 500 habitantes alcanza 39.3%, proporción que se incrementa en las de 100 000 y más habitantes con una participación de 53.2 por ciento; en cambio, para los hombres es de 77.6 y 74.9%, respectivamente (pág. 98).

Es decir, sólo una parte proporcional de los adultos mayores en nuestro país disfrutan de una pensión y dentro de esta minoría la mayoría es porque tienen un determinado nivel educativo que les permite disfrutar de esta prestación. Un dato relevante es que el sexo masculino destaca siendo el más beneficiado. Lo que permite interpretar que los hombres han tenido más acceso a la educación que el sexo femenino.

De acuerdo con las estadísticas expuestas anteriormente las mujeres tienen un menor grado educativo al no haber tenido el acceso a ésta. Cabe resaltar que, aunque las mujeres son más longevas en comparación con el sexo masculino, al no contar con un nivel educativo favorable, se encuentran en mayor desventaja con el resto de la población. Sin embargo, no las ha limitado para hacerse escuchar a lo largo de nuestra historia, logrando grandes avances ideológicos en una sociedad tradicionalista, por ejemplo, el derecho al voto.

Las actividades económicas que realiza el adulto mayor, permiten que siga contribuyendo con los gastos que se generen en sus hogares y al mismo tiempo fortalecer su independencia en la toma de decisiones, así como ejercer sus roles sociales y realizar actividades físicas que favorecen la salud y ritmo de vida. En este contexto, respecto a las actividades en las que más destacan algunos adultos mayores en sus hogares es el cuidado de los nietos. Sin embargo, con el paso del tiempo los ingresos económicos para una parte proporcional de adultos mayores

disminuyen significativamente:

La participación laboral de los adultos mayores contribuye al sostenimiento de sus hogares de residencia y a disminuir la pobreza, mediante actividades como el cuidado de nietos, la actividad productiva en las áreas rurales se incrementa, debido a la reducida cobertura de seguridad social. Por su parte, los ingresos económicos decrecen proporcionalmente con la edad, se estima que estos descienden de forma progresiva a partir de los cincuenta años, hasta llegar a un 40% menos a los ochenta años (Leal, 2009, pág. 163).

La contribución económica y social de cada adulto mayor va más allá de las actividades económicas que realizan, ya que en la mayoría de los casos desempeñan actividades sustanciales en sus hogares, por ejemplo; el cuidado de los nietos que por lo regular no son remunerados económicamente.

Con respecto a la participación laboral, social, política, deportiva y recreativa, está vinculada con el contexto social; así como el nivel cultural y económico de cada adulto mayor. Las limitaciones, las posibilidades y los recursos económicos de que disponen inciden en los intereses que desarrollan para determinado aprendizaje.

El proceso de envejecimiento también es heterogéneo para cada individuo y generalizar las características propias de esta edad, contribuye a la propagación de estereotipos que están fuera de la realidad. Durante este proceso, el adulto mayor no sólo enfrenta cambios biológicos, también sociales, políticos y tecnológicos que están revolucionando la vida cotidiana creando nuevas necesidades e intereses. En general, los intereses dependen de las características de este proceso de envejecimiento, de las situaciones personales y sociales, de las demandas en el ámbito laboral, de las características individuales y del contexto sociocultural en el cual se desarrolla el adulto mayor.

### **Capítulo III. El adulto mayor como sujeto del aprendizaje**

La educación es más que un proceso de socialización para adaptar a un individuo en el ámbito social, laboral, o bien, prepararlo para la vida adulta. Así mismo, es un proceso de transformación, en el cual el educando es consciente de su realidad, la reflexiona desde una visión crítica, y su principal función consiste en modificar o mejorar su realidad.

El adulto mayor, en su calidad de educando, es un sujeto que trae consigo un sinfín de conocimientos y experiencias vividas a lo largo de su trayectoria de vida tanto en lo personal como en lo laboral. Por lo tanto, cualquier formación partirá de sus necesidades e intereses para resolver o atender estas situaciones problemáticas.

El pasado de cada individuo es de gran importancia, porque le ha dado conocimiento y seguridad desde una visión crítica. La experiencia induce a una reflexión de los hechos transcurridos; lo que no nos gusta, lo que evitamos, y cómo enfrentamos determinada situación depende de cómo lo hayamos vivido:

Aprender por la experiencia es establecer una conexión hacia atrás y hacia adelante entre lo que nosotros hacemos a las cosas y lo que gozamos o sufrimos de las cosas, como consecuencia. En tales condiciones, el hacer se convierte en su ensayar, un experimento con el mundo para averiguar cómo es; y el sufrir se convierte en instrucción, en el descubrimiento de la conexión de las cosas. De aquí se siguen dos conclusiones importantes para la educación. 1) La experiencia es primariamente un asunto activo-pasivo; no es primariamente cognoscitiva. 2) Pero la medida del valor de una experiencia se halla en la percepción de las relaciones o continuidades a que conduce (Dewey, 1995, pág. 125).

Aprender a través de la experiencia, la cual consiste en ensayar y equivocarse para después mejorar, descubriendo el mundo para entenderlo. La experiencia adquiere

valor cuando vinculamos o relacionamos lo aprendido con lo que ya conocemos y entonces lo mejoramos:

La experiencia lo es en la medida en que reclama significados nuevos para lo vivido. Es experiencia porque nos mueve a la búsqueda de sentido para algo que no lo tenía, o para algo a lo que no se lo habíamos encontrado. Así pues, en ocasiones será la novedad de lo que acontece lo que provoca el sentido de la experiencia, pero en ocasiones será la atribución de un nuevo sentido a lo vivido lo que hará de ello una experiencia (Contreras y Pérez, 2010, pág. 25).

El adulto mayor, es portador de un repertorio de experiencias; laborales, personales y de formación académica que le han generado conocimiento. La experiencia estimula el aprendizaje, el hecho de tener la capacidad de transportarte a un viejo recuerdo y descubrir que te generó conocimiento porque ya no eres la misma persona que eras en ese momento resulta ser satisfactorio. Sin embargo, el aprendizaje se logra cuando el educando es capaz de reflexionar las problemáticas que se presentan en su realidad y encontrar una solución.

La finalidad de reflexionar es repensar desde la experiencia, y dejarse acompañar en este proceso por el educador, cuya función consiste en inducir al educando para que logre dicha reflexión, asumiendo los riesgos que con ello conlleva, por ejemplo; los sentimientos que durante mucho tiempo se encontraban apagados y que al repensar dicha experiencia pueden reactivarse y como consecuencia no estar preparado para manejar éstas desde una perspectiva profesional.

La sensación de asumir nuevos retos no sólo es estimulante para el educando, sino también para el educador, es decir, explora un nuevo ámbito en donde quizá tenga la capacidad de responder a las situaciones adversas que se presenten en el camino, o bien se tenga que limitar con sus acciones de educador para que no se pierda la objetividad del proceso de aprendizaje.

### III.1. Procesos de aprendizaje en los adultos mayores

Si bien antes la trayectoria profesional de una persona consistía en educación, trabajo y retiro, hoy en día ya no es así, la esperanza de vida después del retiro está incrementado y un nuevo perfil de adultos mayores está creciendo y con ello sus demandas, necesidades e intereses. La longevidad es interpretada como una problemática para un país. Sin embargo, invertir en su educación resultaría benéfico, porque su nivel de productividad sería con base en su experiencia.

Con respecto a la productividad en el ámbito laboral no sólo se miden con resultados cuantitativos, sino también con cualitativos tales como el talento, buenos resultados y sobre todo con la experiencia. Esta última, como ya se ha expuesto anteriormente, es una particularidad de los adultos mayores, es con la que cuentan para adquirir un nuevo proyecto.

El esquema social se está transformando, y con ellos también los adultos mayores que demandan servicios y productos dirigidos a ellos de acuerdo con sus necesidades. La educación, es uno de los servicios que demandan a las instituciones gubernamentales y privadas, para que adapten sus estándares e indicadores de desempeño para que los adultos mayores puedan ser reincorporados al ámbito laboral, social y cultural.

Vinculados a los servicios educativos nos encontramos con el proceso de aprendizaje, éste es un proceso mediante el cual el educando consciente o inconscientemente alcanza ciertas habilidades a través de ejercicios o destrezas en las que se desenvuelve con el apoyo de estrategias con la finalidad de que adquieran dichas competencias. Pero ¿cómo es que aprenden los adultos mayores? ¿Aprende de la misma manera un adulto mayor que un niño? Son algunas cuestiones que surgen con esta investigación. Sin embargo, la capacidad de aprendizaje de cada persona no está determinada por la edad, sino por los factores que lo motivan a aprender.

A continuación, expondré los principales factores que impulsan el aprendizaje en el

adulto mayor de acuerdo con Mulligan (2002), quien los describe como categorías internas para el proceso de aprendizaje, haciendo referencia a que están vinculadas entre sí para que se pueda generar un aprendizaje.

Son habilidades que desarrollamos consciente o inconscientemente cuando aprendemos, entre las cuales está el *querer* porque a través de ésta nuestros sueños se vuelven realidad, este factor tiene el poder de hacernos elegir entre lo que nos satisface y lo que no. En definitiva, tiene la función de hacernos cumplir lo que estamos eligiendo. Este factor, *querer*, está vinculado ineludiblemente al de *recordar* ya que nos permite recuperar nuestros recuerdos que van desde los más concretos hasta los más vagos, algunos de ellos están reprimidos por muchas razones, o bien porque no quisimos volver a recordar, pero, al recordar adquirimos la capacidad de introducirnos en nuestra memoria y buscar los recuerdos que nos conducirán posteriormente a un aprendizaje.

Las propias cualidades del aprendizaje lo vinculan con el *Imaginar* que es el arte de lo posible, tiene la capacidad de crear imágenes, nos permite trascender la realidad para trasladarnos a un futuro o, por el contrario, al pasado; con esta acción podemos crear un sinfín de posibilidades a un hecho transcurrido permitiéndonos jugar con estas, incluso para mejorarlas en un futuro. A los factores mencionados y que favorecen el aprendizaje se vincula otro, el *sentir*, como la capacidad de percibir una sensación que nos provoca emociones, nos informa si nuestras necesidades están siendo atendidas, refiriéndose a lo que nos agrada y lo que no nos agrada. Por lo tanto, es un juicio que nos advierte si estamos en peligro en determinada situación que se nos presente en nuestro día a día.

Será incuestionable un factor más, el que hace referencia a *razonar* el cual tiene como objetivo ser lógico y objetivo, es la habilidad de reflexionar que nos permite clarificar nuestras ideas para describir, explicar y predecir situaciones en nuestro entorno. En definitiva, cuando razonamos transportamos nuestras experiencias de una situación a otra para empezar a jerarquizar y ordenar determinadas experiencias.

Estos factores son determinantes en el proceso de aprendizaje del adulto mayor. Parten desde lo subjetivo para lograr lo objetivo, es decir, es necesaria una cuestión subjetiva para lograr una respuesta objetiva. Son habilidades que el adulto mayor ya ha desarrollado en alguna etapa de su vida, quizá para emprender un nuevo proyecto y que le permitieron alcanzar sus metas en ese momento.

El proceso de aprendizaje del adulto mayor hace más énfasis a estas condiciones expuestas que al contenido, con la única finalidad de que el educando aprenda a aprender, dejando en otro plano aspectos cuantitativos o evaluaciones, para que el educando sea capaz de cuestionarse y al momento de ejecutar alguna situación sea más autónomo. Entonces, se puede decir que cuando el adulto mayor se dispone a desarrollar una nueva habilidad o destreza ya no parte desde cero, parte desde su experiencia.

Sin lugar a duda pueden existir otras maneras de aprender, pero si no son tomadas en cuenta estas condiciones específicas, se estaría omitiendo la capacidad de discriminar de cada individuo, es decir, la habilidad de decidir qué es lo que quiere aprender para satisfacer sus necesidades y qué es lo que no le sirve para subsistir en su entorno. Entonces la tarea del educador es inducir al educando a reflexionar de manera rigurosa.

### III.2. Una teoría del aprendizaje de adultos mayores: la andragogía

A principios del siglo XX se consideraba que la educación formal estaba dirigida a niños y adolescentes, sin considerar la educación del adulto, ésta sólo estaba presente en espacios informales. Sin embargo, el proceso educativo, está vinculado al desarrollo de todo ser humano, y pues sucede a lo largo de su vida, está dentro de su naturaleza el aprender, la edad cronológica no es una limitante.

La Andragogía, es un método con técnicas de enseñanza orientadas a educar adultos. Surge como respuesta a la necesidad de reflexionar sobre el aprendizaje exclusivamente del adulto, derivado a que en el

campo de la educación había una insuficiencia de intervención en los procesos de aprendizaje del adulto mayor. En 1833, el profesor alemán Alexander Kapp utilizó por primera vez el término de Andragogía, para referirse al proceso de aprendizaje dirigido exclusivamente a adultos. Sin embargo, el término fue rechazado en el campo educativo, porque entonces se tenía la concepción que la educación formal era para niños, o bien, sólo existían teorías donde el sujeto de investigación eran los niños (Knowles, 2006).

El término Andragogía toma mayor fuerza con el estadounidense Malcom Shepherd Knowles, a finales de la década de los años sesenta, quien, con sus trabajos fortalece la fundamentación de la teoría andragógica, con la finalidad de establecer términos que reconocieran las características del adulto mayor y poder diferenciar el proceso de aprendizaje de los mayores del de los niños, así como diseñar una metodología para definir o describir los procesos de enseñanza-aprendizaje. Consideraba que el adulto debía ser un sujeto participante en su propio proceso de aprendizaje, donde el educando toma decisiones, participa en la ejecución de actividades e interactúa con los demás educandos compartiendo e intercambiando sus experiencias.

Knowles (1975, 1978, 1980) presenta los siguientes cuatro principios fundamentales en el Modelo Andragógico; 1) *el autoconcepto del alumno*, desde el punto de vista andragógico se asume que el adulto posee un autoconcepto de ser responsable de sus propias acciones y una vez que ha logrado definirse así tiene la necesidad psicológica de ser percibido de la misma manera por los demás. Esta percepción que el adulto tiene de sí mismo es muy importante para definir su identidad, a diferencia de los jóvenes para quienes su identidad está vinculada con factores externos, como los padres, hermanos y amigos. 2) *La experiencia*, en el modelo andragógico es un recurso de gran valor para el aprendizaje de los adultos, las experiencias son heterogéneas, por lo tanto, cada educando es diferente y su experiencia les ha dado identidad. 3) *La orientación del aprendizaje*, está centrada para que los adultos enfrentan las problemáticas que se presentan en su vida real.

Según Knowles (2001), la educación tradicional se centra en el contenido, forma educandos sólo para aprobar cierto grado de escolaridad, pero, la educación es más que aprobar una materia, es la acumulación de conocimiento y desarrollo de habilidades para enfrentarse a la vida cotidiana. 4) Disposición para aprender, en este modelo andragógico se asume que el adulto está preparado para aprender lo que necesita saber para poder enfrentarse a las situaciones de su vida cotidiana, por ejemplo, con respecto a la problemática que es objeto de estudio de esta investigación, el adulto tiene la necesidad de aprender a utilizar las herramientas digitales para enfrentar las situaciones adversas que se le presentan día con día, y tiene la responsabilidad de informarse y educarse para desarrollar y ejecutar una nueva habilidad, sin embargo la disposición no es homogénea en los educandos, pero la tarea del educador, es buscar una estrategia para que el educando se interese en lo que necesita aprender.

Knowles (1984) añadió el principio de motivación, la andragogía hace énfasis en factores internos más que en externos, por ejemplo, más que educarse para tener un mejor empleo, es la satisfacción laboral. Knowles (1989) agregó el último principio al modelo andragógico: la *necesidad de saber* que *parte* del supuesto de que *el adulto necesita saber por qué necesita aprender algo antes de emprender el aprendizaje y cómo puede utilizarlo en su vida real*. Es decir, el adulto necesita saber cómo se va a impartir el aprendizaje, qué es lo que va a aprender y por qué ese aprendizaje es tan importante en su vida. Cuando el educando es consciente de lo que es ahora y donde quiere estar mañana se anima para seguir aprendiendo.

### II.3 El adulto mayor, aprender desde la experiencia.

La experiencia tiene la capacidad de transformar la realidad de las personas, siempre y cuando el aprendizaje sea trascendental o de interés para el educando, en este caso, del adulto mayor. Sin embargo, existe una gran diferencia de lo que está permitido aprender institucionalmente hablando de lo que en verdad necesitamos aprender para podernos enfrentar a las circunstancias y adversidades que se presentan en nuestra realidad, excluyendo lo inaceptable por parte de las

instituciones públicas, privadas, por la misma sociedad, o bien, lo que no está dentro de los parámetros. Entonces me surgen las siguientes interrogantes: ¿Qué es lo que quiere o necesita aprender el adulto mayor?, ¿Qué tiene permitido aprender? o ¿hasta dónde tiene permitido aprender?

Pero, el autoconocimiento nos ayuda a contestar estas interrogantes, porque conocer cuáles son nuestras fortalezas o cuáles son nuestras áreas de oportunidad, nos ofrece la posibilidad de percibirnos como individuos con defectos, virtudes, cualidades y características que nos diferencian o asemejan a otros individuos. Es un proceso reflexivo que consiste en conocerse uno mismo y que nos da la capacidad de interpretar nuestras emociones.

Para comprender cómo la experiencia genera aprendizaje, examinaremos tres factores clave que permitieron la acción de reflexionar, de acuerdo con el *Modelo de procesos de reflexión en El aprendizaje a partir de la experiencia* (Boud et al., 2011). El primer proceso es el *retorno a la experiencia*, consiste en que el educando recuerda su experiencia, de manera descriptiva, tal como había sucedido en el pasado, sin hacer alguna evaluación. La segunda es poner énfasis en los sentimientos que se generan de manera constructiva al *retornar la experiencia*. El tercero es *la reevaluación de la experiencia*, consiste en que el educando relaciona a una nueva experiencia con la pasada (*asociación*), posteriormente integra esta nueva experiencia con el aprendizaje generado (*integración*), luego la aprueba de cierta manera (*validación*) y finalmente se apropia de este nuevo aprendizaje (*apropiación*).

La *asociación* ocurre en relaciones personales laborales y en todas las áreas de nuestras vidas, por ejemplificar este proceso en la vida cotidiana. Se puede decir que sucede a menudo cuando escuchamos una canción que nos recuerda a determinado acontecimiento de nuestra vida y provoca algún sentimiento ya sea de felicidad o nostalgia e inmediatamente nos transportamos a ese momento en específico. Hasta aquí sólo es un recuerdo. La *integración*, sucede cuando se genera una reflexión de este suceso y se añade a las ideas que ya se tienen. La

*validación*, sucede cuando en la reflexión se detecta una anomalía, es decir por qué nos duele o provoca felicidad, qué provoca la revisión de todo el suceso, y la *apropiación*, es cuando tiene lugar una reorganización de las ideas.

La experiencia es única, y en cada individuo impacta de diferente manera, por lo tanto, el conocimiento que generamos a través de nuestro aprendizaje está vinculado a lo qué y quiénes somos, está ligado a nuestra esencia, es producto de nuestra cultura. Pero, al transformarnos, no sólo es benéfico para nosotros, sino también para nuestro entorno porque éste se transforma con nosotros.

Para hablar de educación y de la idea de que la experiencia no es la acumulación de sucesos, así como educar no es la acumulación de ideas. Sin embargo, el uso que le demos a la experiencia tiene otra intención, refiriéndome a la manera de cómo se afrontan ciertas situaciones o fenómenos, y cuánto afecta de manera singular, las cuales demandan ser repensadas y entendidas para darles un nuevo significado darse cuenta de cómo es en realidad ese suceso o fenómeno:

La experiencia lo es en la medida en la que se reclama significados nuevos para lo vivido. Es experiencia porque nos mueve a la búsqueda de sentido para algo que no lo tenía, o para algo que no se lo habíamos encontrado. Así pues, en ocasiones será la novedad de lo que acontece lo que provoca el sentido de la experiencia, pero en ocasiones será la atribución de un nuevo sentido a lo vivido lo que hará de ello una experiencia (Contreras y Pérez, 2010, p. 25).

En este sentido se comprende que el conocimiento llega cuando reflexionamos con base a nuestra experiencia, no con la acumulación de experiencias, porque de nada sirve ser rico en experiencias si no reflexionamos determinado suceso o no reorganizamos nuestras ideas. Cuando reflexionamos las experiencias vividas de manera crítica, tenemos la capacidad de detectar alguna circunstancia con la cual no estamos conformes, entonces lo modificamos, transformando nuestro presente.

### III.4. Los dispositivos móviles, nuevas habilidades y necesidades sociales

Con la implementación de las nuevas tecnologías de la información y comunicación (TICs) se ha desarrollado una nueva cultura, modificando el sistema social con nuevas formas de comunicar e interactuar. El papel que actualmente están jugando las TICs en la sociedad han revolucionado las técnicas de información y comunicación, sustituyendo la reproducción de información en papel por materiales electrónicos, cartas por SMS, llamadas por videollamadas o reuniones a videoconferencias por sólo mencionar algunos, trayendo como resultado una desestabilización para pasar de lo cotidiano a lo innovador:

...las innovaciones resultantes de la conjunción de tecnociencia y TIC digitales han reconvertido los sistemas de la producción económica y el comercio, así como los de la organización social, administrativa y política propios de principios del siglo XXI. El conjunto de todos los impactos sociotécnico-culturales de la investigación, la innovación y el desarrollo científico y tecnológico digital ha dado paso a las nuevas configuraciones sociales propias de la actual cultura digital y tecnocientífica que se conocen como sociedad de la información y sociedad del conocimiento (Lévy, 2007, pág. 9).

De acuerdo con Lévy, (2007) describe al término "*cultura digital*" como la totalidad de *los sistemas socio-técnica-culturales* (SSTC) que se han desarrollado por la implementación de las TIC, es decir, el conjunto de todas las modificaciones que ha tenido la sociedad, las técnicas para informarnos y comunicarnos, el desarrollo tecnológico, así como las nuevas formas de investigar y conocer, que se conocen como *sociedad de la información y sociedad del conocimiento*:

En el proceso dialéctico de estabilización de nuevos sistemas y desestabilización de sistemas tradicionales, oportunidades y crisis son caras de una misma moneda cuya determinación tiene que ver con los sistemas particulares de valoración de impactos. Lo que para algunos

representa la oportunidad de implementar una transformación positiva, para otros puede corresponder a una desestabilización crítica que hay que evitar. En situaciones de este tipo en las que se confrontan colectivos con sistemas de valoraciones incompatibles surgen los conflictos relacionados con los impactos de las innovaciones científicas y tecnológicas (Lévy, 2007, pág. 20).

Es decir, para algunos resulta ser una oportunidad la implementación de nuevos sistemas de información y conocimiento para desarrollar técnicas y habilidades, dejando en segundo plano los sistemas tradicionales que han quedado obsoletos, para otros resulta ser un desequilibrio total y una incompatibilidad que evitan desviándose un conflicto por estas innovaciones. Porque resulta ser que para que se implemente un nuevo paradigma o bien un sistema, todos sus integrantes normalizan y aceptan éste como legítimo para ser partícipe de la nueva organización.

Se han desarrollado programas que han sido diseñados con un lenguaje propio para que los dispositivos móviles puedan proporcionar un servicio en específico a los usuarios, con base a sus necesidades, facilitando las actividades cotidianas en un menor tiempo. Con esta revolución se han sustituido actividades, pero también se están reinventando otras logrando estar presentes paralelamente con la innovación tecnológica, un claro ejemplo es la televisión que ha estado presente en nuestro día a día, sin embargo, los canales de YOUTUBE, blogs o redes sociales la han sobrepasado teniendo que reinventarse para seguir presente en la cotidianidad de los usuarios.

En el caso del teléfono celular, que ha ido renovándose y que tal vez es característico de la tecnología, pasó de ser un simple aparato electrónico que tenía funciones básicas, como hacer llamadas, mandar mensajes o proporcionar la hora, a ser un aparato electrónico de uso diario con el cual los usuarios invierten grandes cantidades de dinero para tener tecnología de punta:

La evolución de la tecnología ha llevado cada vez más a la innovación de los móviles y con ello de las aplicaciones móviles. Con el paso del tiempo, se pasó de tener un dispositivo móvil simplemente para llamar y recibir llamadas o mensajes de texto a un dispositivo el cual empezaba a tener integrados calendarios, alarmas, juegos sencillos. De esta percepción del móvil queda poco, ya que actualmente existen miles de aplicaciones móviles para todo tipo de funciones, ya sea sobre diversión (juegos para todas las edades), para estar en contacto con amigos a través de redes sociales (Facebook, Instagram...), sobre deporte, alimentación o incluso salud (González y Fanjul, 2018, p.108).

La relación entre el usuario y los aparatos móviles cada vez es más estrecha, estamos muy apegados a estos. El uso que se le da al teléfono móvil es muy demandado, el estilo de vida que hemos adoptado en esta inmediatez nos ha acercado más al móvil, las aplicaciones están siendo diseñadas para satisfacer cada una de las necesidades del usuario, o bien, para generar nuevas necesidades que van desde el ocio, hasta deportivas, finanzas o salud:

El mundo de las aplicaciones móviles ha ido evolucionando conforme los hábitos de consumo lo demandaban. Y es que el actual estilo de vida definido por la movilidad y la falta de tiempo hace que el móvil sea importante a la hora de ir de un lado a otro. La sociedad en la que vivimos está constantemente conectada a internet y el móvil es, en gran parte, protagonista de ello. El mercado de las Apps está en plena expansión puesto que es relativamente reciente. Además, muestra una gran cantidad de ingresos en los últimos años y no ha llegado a estancarse ningún año, siempre mostrando una evolución continua (González y Fanjul, 2018, p.108).

El acceso a un teléfono móvil cada vez se extiende apresuradamente, el apego que se ha desarrollado entre el usuario y el artefacto es cada vez más estrecho, los

vínculos que se están formando han desplazado a la televisión y en ocasiones a las mismas personas, la cual repercute en el uso inapropiado que se le ha dado. A principios del siglo XXI, la TV ocupaba su lugar, podría hacer falta un miembro de la familia en casa, pero no la TV en la sala. Actualmente, se podrá olvidar la cartera o las llaves en casa, pero no el celular. Es evidente la dependencia de los usuarios con el móvil.

La promesa de la sociedad de la información es estar disponible para todos y mejorar la calidad de vida de los usuarios, pero, en realidad ¿se está cumpliendo dicha promesa? O sólo es un supuesto para disfrazar las complejidades que están relacionadas entre el acceso, el uso y los usuarios. El acceso a un teléfono móvil es puesto a disposición de toda persona, si, toda persona que pueda pagar un teléfono móvil con un salario mínimo y, ¿tendrá las mismas funcionalidades de un usuario con un sueldo superior? Por otro lado, el acceso a internet en nuestro país está normado, y actualmente cualquier espacio público o privado cuenta con disponibilidad a internet, pero, ¿todos cuentan con un teléfono móvil? Es decir, el acceso a un teléfono móvil con servicio a internet no nos asegura que el uso y el resultado sea el mismo para todos los usuarios.

El uso que cada usuario le da al teléfono móvil es responsabilidad de cada uno, hay personas que lo tienen y no lo usan, otras que lo necesitan y no lo tienen. Marcando una evidente desigualdad económica y cultural vinculada a la edad y al género. Entonces, el uso del teléfono móvil no es homogéneo ni estandarizado. En particular, en el caso del adulto mayor con condiciones para seguir aprendiendo, el proceso de apropiación tampoco ha sido favorable, cuyo objetivo es que obtengan un aprendizaje significativo que les ayude a enfrentar con dignidad y orgullo cada nuevo reto en su vida.

Las TICs no deben ser entendidas como una barrera por la edad, refiriéndome a los adultos mayores, actualmente no está comprobado ningún limitante cognitivo para su uso o para conocer su funcionalidad, pero sí existe la necesidad de hacer adecuaciones a estas herramientas digitales al momento de la manipulación e

interacción direccionado únicamente a las necesidades de los adultos mayores. A principios del siglo XXI la demanda demográfica se concentraba en los niños por los altos índices de fecundidad, pero irá disminuyendo paulatinamente por el descenso de esta misma, en este contexto esta parte de la población demandaba atención a las necesidades básicas como educación, salud, alimentación y vivienda. Por lo tanto, la atención estaba enfocada a esta mayoría, y se diseñaron y desarrollaron programas sociales contra la desnutrición y la explotación, por mencionar algunas de las situaciones problemáticas.

América Latina y el Caribe en la actualidad tienen alrededor de 652 millones de habitantes. El 25% de la población de la Región tiene menos de 15 años y las personas mayores representan el 12% del total de la población. Desde fines de la década del sesenta se han experimentado notorios cambios en su dinámica demográfica, estas transformaciones en la composición de la población darán lugar a oportunidades y desafíos específicos para las políticas que buscan la igualdad y el desarrollo centrado en las personas (Centro Latinoamericano y Caribeño de Demografía, 2018, CELADE, párr. 2).

La Comisión Nacional de Población (CONAPO) plantea que, con respecto a los adultos mayores, la esperanza de vida asciende y en una proyección para el año 2030 se espera que la población adultos mayores de 60 y más años incremente paralelamente y junto con ello gran demanda de necesidades básicas como: educación, salud, alimentación, jubilación y empleo. Pero, dentro de las nuevas necesidades que se desarrollan, demanda una alfabetización digital, para una plena participación y convivencia:

Para el año 2030, el Estado de México, el Distrito Federal, Veracruz, Jalisco y Puebla seguirán concentrando, al igual que en 2015, el mayor número de adultos mayores del país (el 41.3% de las personas de 60 años y más vivirá en ellas). No obstante, al explorar el porcentaje que la población de edad avanzada representará en cada

entidad federativa, notamos que sólo tres tendrán una proporción menor a 13 por ciento (Quintana Roo, Chiapas y Baja California Sur) y en dos será superior a 16 (Distrito Federal y Veracruz) (2015, pág. 124).

En cuanto a la educación, con base al artículo 3ro de la Constitución Política de los Estado Unidos Mexicanos, todo individuo tiene derecho a la educación básica en México. Sin embargo, a principios del siglo XXI, de acuerdo con el Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (INEGI) el porcentaje de alfabetismo en los adultos mayores de 60 años y más, todavía era muy bajo. La falta de educación impacta a los grupos más vulnerables, en este caso los adultos mayores de 60 años, por lo tanto, se encuentran más limitados de habilidades que el sector social o privado requieren o demandan:

Los cambios experimentados en el perfil educativo de la población no se dieron de manera homogénea y los adultos mayores son un segmento de la población para el cual todavía en el 2000 se presentan rezagos significativos. Tres de cada diez personas de 60 años o más no saben leer ni escribir un recado, condición que es casi 50% más alta para las mujeres respecto a los hombres. Conforme avanza la edad, la proporción de personas que tienen estas habilidades se reduce significativamente. Así, entre la población de 85 años o más, la tasa de alfabetismo es de apenas 55.6 %, con 61.6% para los hombres y 51.1% para las mujeres (2005, pág. 19).

Con el paso del tiempo, esta situación es relativa, dando resultados favorables, probablemente porque fueron generaciones que tuvieron mayor acceso a la educación básica, o bien, los programas de alfabetización estuvieron a su alcance:

En las dos últimas décadas de 2000 a 2020, el porcentaje de población de 15 años y más que no sabe leer ni escribir disminuyó al pasar de 9.5% en 2000 a 6.9% en 2010 y a 4.7% en 2020, debido al incremento

de la cobertura de la Educación básica y a las acciones establecidas para erradicar el analfabetismo (Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática, INEGI, 2020 pág. 87).

Con base en los datos estadísticos del Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (INEGI, 2010) los porcentajes de analfabetismo entre los grupos de 60-74 años es del 25.1% en mujeres y el 16.1% en hombres. En el grupo de 70 años y más el 37.7% son mujeres y el 28.8% son hombres. Entonces, el porcentaje de analfabetas aumenta con la edad de las personas, siendo el sexo femenino con mayor porcentaje de analfabetismo en contrapuesto al sexo masculino, (véase cuadro 1)

Tabla 1: América Latina (10 países): población analfabeta de 60 años y más, según sexo, censos de 1990, 2000 y 2010. *(En porcentajes)*

País	1990			2000			2010		
	Hombres	Mujeres	Ambos sexos	Hombres	Mujeres	Ambos sexos	Hombres	Mujeres	Ambos sexos
Argentina	10,7	12,4	11,6	5,4	6,1	5,8	4,0	4,4	4,2
Bolivia (Estado Plurinacional de)	38,1	67,2	53,5	30,3	62,3	47,5	17,9	40,8	30,2
Brasil	39,3	47,0	43,4	31,2	36,6	34,2	24,9	27,4	26,3
Costa Rica	-	-	-	16,5	16,1	16,3	8,0	8,0	8,0
Ecuador	27,7	38,9	33,5	21,6	29,3	25,6	19,6	28,2	24,1
México	-	-	-	24,1	36,0	30,4	18,7	27,5	23,4
Panamá	28,1	28,7	28,4	22,6	23,0	22,8	16,7	17,2	16,9
República Dominicana	-	-	-	29,8	35,5	32,7	28,8	31,7	30,3
Uruguay	8,5	6,5	7,4	-	-	-	3,8	2,5	3,0
Venezuela (República Bolivariana de)	25,0	32,6	29,1	21,4	29,5	25,8	14,6	18,0	16,4

Fuente: Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2005)

Es importante señalar, que las generaciones que se van incorporando a la población de adultos mayores tienen grados escolares más altos. En consecuencia, también cambiarán sus intereses y necesidades dependiendo del contexto. En décadas

pasadas, se demandaba educación, y se ejecutó una campaña de alfabetización de lecto-escritura y los resultados han sido favorables de acuerdo con los censos expuestos.

La educación juega un papel importante en el contexto de una política sobre envejecimiento y vejez, no sólo desde el punto de vista de las personas de la tercera edad, sino desde la población en general en términos de aprender a envejecer. Esto implica romper con una serie de mitos para llevar a cabo un profundo cambio cultural en toda la sociedad, de manera que el senescente satisfaga su necesidad de sentirse aceptado y útil en el contexto de su familia y su comunidad (Izquierdo, 1997, pág. 432).

Es decir, la educación es la base para romper con mitos y prejuicios que por lo general la población tiene sobre los adultos mayores, para hacer un cambio en la manera en que nos referimos a esta parte de la población para describirlos o definirlos.

Debemos considerar la educación como un proceso interrumpido, inacabable, que comienza en el momento mismo del nacimiento y que concluye con la muerte, el ser humano se educa en todos los momentos, circunstancias y etapas de vida (infancia, adolescencia, adultez y vejez) (Izquierdo, 1997, pág. 433).

La educación comienza desde que el ser humano nace, crece en un hogar, se desarrolla en un espacio y muere. Está presente en todas las etapas de su vida y no está limitada por la edad o el género. Sin embargo, la cultura juega un papel importante en el proceso de educación, porque ésta influye en el proceso de aprendizaje de los integrantes de determinada cultura con la finalidad de poder subsistir en ella.

En la sociedad moderna el periodo de vida activa de las personas se ha extendido considerablemente, creando una gran oportunidad para

aprovechar las experiencias y conocimientos acumulados que permitan desplegar actividades económicas y socialmente útiles; sin embargo, una de las paradojas de la civilización actual es que, por un lado, se aumentan las expectativas de vida y, por el otro, se disminuye el límite de las opciones de los seres humanos; es decir, se prolonga la existencia de los hombres y se les retira del trabajo por prolongar esa existencia (Izquierdo, 1997, pág. 433).

Estos factores que constituyen el entorno, el contexto en el que se encuentran actualmente los adultos mayores nos orilla a identificar qué se necesita un programa de alfabetización dirigido a desarrollar habilidades digitales que permitan al adulto mayor apropiarse de las herramientas que se le presentan para subsistir en su existencia. Es aquí en donde podemos observar la aplicación de los principios fundamentales de la Andragogía, partiendo de que el educando ya conoce la existencia del teléfono móvil, quizá también de su funcionamiento y utilidad. Sin embargo, dentro de sus necesidades está encontrar un motivo para involucrarse en el proceso de apropiación e incorporar los aprendizajes adquiridos en el contexto de su cotidianidad. Entonces, sabrá cómo y cuándo aplicar sus habilidades digitales. Esto sucede también en otros sectores de la población.

[...] la tecnología digital parece tener importantes implicaciones para el aprendizaje de los estudiantes. No obstante, estos cambios no se producirán automáticamente. El que se hagan realidad o no, dependerá obviamente hasta cierto punto de la tecnología misma: del diseño tanto de las máquinas como del *software*, y del hecho de que estos cambios produzcan los resultados que prometen. Sin embargo, también dependerá de los contextos y relaciones sociales en que penetre la tecnología. En esta situación, el valor de la tecnología digital depende en gran medida de las relaciones *pedagógicas* que se establezcan a su alrededor: por ejemplo, de la posibilidad que tengan los estudiantes de acceder a las habilidades y competencias que necesitan, del nivel de control que se les permita ejercer sobre el

proceso, y del margen de diálogo con pares y profesores que se conceda a los estudiantes. También depende, en sentido más amplio, de los contextos *sociales* que constituyen el entorno de la tecnología: de las motivaciones de los estudiantes, del tipo de relaciones que la producción cultural mantiene con otros aspectos de sus vidas, de las audiencias que van destinadas sus producciones, etcétera (Buckingham, 2004, pág. 291).

Entonces, existen diversos factores para el aprendizaje de los educandos a través de herramientas digitales, que van desde la implementación de un *software* amigable para los educandos, así como de las motivaciones personales y la relación cultural en sus entornos, hasta las posibilidades económicas y sociales de los sujetos que les den acceso a la comunicación e interacción “El concepto de acceso no debe abarcar exclusivamente aspectos tecnológicos o de habilidad técnica, sino también formas culturales de expresión y comunicación...” (Buckingham, 2004, pág. 284). Es decir, el acceso no sólo refiere a las posibilidades que tiene un sujeto para acceder a las herramientas digitales. También abarca el contexto cultural, la manera en que se expresan y se comunican los sujetos.

Sin embargo, la llegada de la tecnología ha favorecido a la comunicación en masas, la cual tiene la finalidad de formar o educar con contenidos específicos a cada tipo de receptor. Informan y dan a conocer contenido relevante. Entretienen al receptor y lo orientan. Llevando en tiempo y forma la información a cada espacio:

La llegada de la producción mediática digital y de internet ha contribuido a echar por tierra la distinción entre comunicación interpersonal y comunicación de masas. Al menos potencialmente, estos desarrollos permiten que los <<consumidores>>, que pueden producir y publicar diversos tipos de material informativo utilizando tecnologías que anteriormente estaban reservadas a las pequeñas elites (Buckingham, 2004, pág. 270).

La interacción personal y el entorno cultural se ha modificado con la llegada de la tecnología, hoy en día se puede estar en todas partes a través de una herramienta digital “El entorno cultural despliega nuevas condicionantes como la ubicuidad, el distanciamiento, la interactividad, reconfiguración de la mediación cultural (infraestructuras mediáticas) y la creatividad colectiva.” (Domínguez, 2015, pág. 145) dando acceso a los grandes grupos de personas; adultos mayores, mujeres, niños para que se puedan comunicar y expresar, y que anteriormente no lo podían hacer porque sólo una minoría tenía acceso:

Internet, como medio, no sólo ha favorecido la constitución de audiencias, las ha transformado en su rol y reposicionado en su identidad. Ha creado incluso las condiciones para el desmoronamiento de las audiencias masivas e instaurado, en la metáfora de la red, una nueva forma de acceso e intercambio de información y otra forma de circular y producir los saberes (Domínguez, 2015, pág. 90).

Por consiguiente, los roles en la sociedad están cambiando. Lo que identificaba a un individuo de otro, es decir, su cultura, también se está transformando. Los accesos a la información se modifican y junto con ello la manera de vivir. Se ha implementado una nueva forma de comunicarse y producir información.

## **Capítulo IV. El uso de los dispositivos móviles, la experiencia de los adultos mayores**

### IV.1 Perspectiva teórico-metodológica

El acercamiento metodológico sobre el objeto de estudio que ha orientado el desarrollo de esta investigación ha retomado su objetivo general y los objetivos específicos, los cuales han pretendido:

Identificar el sentido que tiene para los adultos mayores el uso de dispositivos móviles que les permitan resolver problemáticas cotidianas que se presentan en su contexto.

Y derivados de este objetivo, en su momento, se planteó que para lograrlo necesitaba:

- Identificar las necesidades que llevan a los adultos mayores a desarrollar habilidades digitales
- Caracterizar las necesidades de los adultos mayores para el uso de dispositivos móviles
- Tipificar las necesidades, deseos y capacidades de los adultos mayores que los llevan a desarrollar habilidades digitales vinculadas al contexto de su vida cotidiana.
- Identificar los prejuicios que les impiden a los adultos mayores desarrollar sus habilidades digitales e involucrarse en el ámbito social, cultural y político.

Las características de estos objetivos, así como el abordaje teórico expuesto en los Capítulos I y II de este documento, fortalecen el enfoque cualitativo de esta investigación, este enfoque pretende principalmente el descubrimiento; conceptualizar la información recabada por medio de las entrevistas, a través de un análisis profundo y reflexivo que permita comprender la complejidad del fenómeno social estudiado. También, la investigación "...cualitativa se centra en valores, visiones, formas de ser, perspectivas, ideas y sentimientos de los protagonistas"

(Tamayo, 2017, pág. 46). Porque los caracteriza y los hace singulares. La experiencia de los sujetos son un eje fundamental en la investigación, determinan la construcción de la realidad de los sujetos de investigación:

En la investigación cualitativa la experiencia investigativa se centra en lo local, lo micro, lo regional, en grupos, comunidades, escuelas, salones de clase. Su énfasis se centra en pequeños grupos, casos o individuos que se han seleccionado. Tiene como objeto analizar y profundizar en la situación o problemática y no necesariamente en los resultados que le permitan hacer generalizaciones (Tamayo, 2017, pág. 48).

De manera que, para el enfoque cualitativo la formulación del conocimiento es el punto de llegada, mediante un arduo proceso de investigación. Por enfoque cualitativo, se entiende como un proceso metodológico que se basa en estudiar la significatividad que le dan los sujetos de estudio a imágenes, sucesos y experiencias que han desarrollado a lo largo de su vida para sustentar evidencias con la finalidad de comprender su contexto social y explicarlo. “Este enfoque asume la realidad social desde la lógica de sus protagonistas...haciendo énfasis en la valoración de los objetivos, de sus vivencias y su relación entre los diversos sujetos, objetos de la investigación” (Tamayo, 2017, pág. 48).

El origen del enfoque cualitativo se presenta en el momento que el hombre les da una explicación a los fenómenos naturales para comprenderlos y darles una representación o un significado, siendo estas especulaciones filosóficas, las primeras formas de comprender y donde se presenta un enfoque cualitativo. Conforme el tiempo transcurre los parámetros de investigación son más rigurosos, en la actualidad se utilizan técnicas de análisis para describir, explicar y fundamentar conclusiones de un fenómeno social observado.

El enfoque cualitativo parte de indagar las representaciones sociales; como las costumbres, los valores, los prejuicios, las creencias, y los conceptos que emergen

en una cultura donde se está desarrollando un fenómeno social. Este enfoque no pretende controlar los fenómenos sociales, es decir manipular los resultados, ni mucho menos tener una medición exacta, únicamente pretende comprender la significatividad de sus representaciones, así como también sus estructuras sociales con la finalidad de conocer al sujeto de investigación desde su naturaleza. Porque resulta ser una necesidad estudiar la individualidad y singularidad del sujeto de estudio para conocer sus necesidades, intereses y motivaciones expresadas desde la perspectiva del propio sujeto de estudio. Este enfoque “Tiene como objetivo analizar y profundizar en la situación o problemática y no necesariamente en los resultados que le permitan hacer generalizaciones” (Tamayo, 2017, pág. 48). A través de sus métodos de investigación proporciona conocimiento para la comprensión del fenómeno a investigar que no se puede limitar en números o estadísticas.

#### IV.1.1. Singularidad de la problemática a investigar

En el Estado del Arte expuesto en este documento se puede observar que la investigación desde el enfoque cualitativo y sobre el uso de los dispositivos móviles se concentra en un escaso porcentaje en el uso que hacen los adultos mayores y mucho menos cuando el uso se centra para resolver situaciones en el contexto de la vida cotidiana, por ello, esta problemática es singular y poco abordada como objeto de estudio.

Varios son los elementos que constituyen el objeto de estudio para esta investigación, el primordial son los sujetos, los adultos mayores cuyas necesidades cotidianas parecen olvidadas o abandonadas en medio de la vorágine del desarrollo y la dinámica social de los consumos cotidianos, los servicios públicos y privados que se vinculan directamente a las necesidades cotidianas de las personas y que adquieren singularidad en el caso de los adultos mayores, quienes al parecer han sido olvidados por los distintos sectores de la sociedad pues han quedado al margen de los sectores productivos consumen poco y requieren de muchos servicios, de salud, alimentación, de bienestar social, entre otros.

La problemática es singular porque es una situación contemporánea vinculada al avance de las tecnologías, a su funcionalidad y que requiere de aprendizajes constantes para utilizarlas, lo cual implica el desarrollo de habilidades múltiples y no sólo psicomotoras como en ocasiones se considera.

El soporte físico y el informático cambian constantemente y ello requiere aprender a utilizarlos porque los modelos anteriores salen de circulación y es difícil mantenerlos en funcionamiento debido a la actualización de los sistemas operativos que también cambian con frecuencia, frente a estos cambios, muchos adultos mayores no están familiarizados y, frecuentemente, no tienen el apoyo de otros que les asesoren, lo cual los lleva a un llevar a cabo un uso limitado de las funciones de los dispositivos.

Cabe destacar que derivado de la revisión de las investigaciones que se consultaron para elaborar el Estado del Arte para esta investigación, me percaté que se centran en estudios para conocer el comportamiento y describir al adulto mayor desde su naturaleza. Sin embargo, pocos estudios se interesan por las necesidades de este singular grupo. La presente investigación, enfatiza en las distintas necesidades que se han ido desarrollando a lo largo del tiempo. En particular, la necesidad de la resiliencia a los cambios tecnológicos no sólo como adulto mayor, sino como ser humano para alcanzar una calidad de vida digna.

Con base a estas investigaciones, se puede observar en los resultados las distintas problemáticas que enfrentan los adultos mayores, como son económicos, la mayoría no cuenta con un ingreso económico fijo, el cual es una limitante para tener acceso a la información, si bien, es verdad que los gobiernos han implementado instituciones u organizaciones para apoyar a los adultos rezagados, no todas las instituciones están al alcance de todos. Claro, no es la misma situación para países de primer mundo como España a diferencia de los países latinoamericanos, en el primer caso se encuentra a adultos mayores con necesidades diferentes, donde el enfoque se centra en desarrollar habilidades para el uso responsable de la tecnología.

La singularidad de este objeto de estudio se fortalece cuando incluye la particularidad de los sujetos, éstos pertenecen a la clase media, tienen la capacidad de relacionarse con los demás si se sienten identificados, es decir son conservadores y leales, son ricos en experiencias, saben *sacar provecho* a sus experiencias vividas en acontecimientos ya pasados, le dan una significatividad a la vida y a las personas que los rodean, por último, la más importante se conocen así mismos

El contexto socio-histórico se caracteriza porque está constituido a partir de circunstancias temporales como el crecimiento poblacional en los adultos mayores y actualmente la pandemia de COVID-19 en México, esta crisis mundial afectó a los grupos más vulnerables entre ellos, las personas de la tercera edad, personas con diabetes y enfermedades cardiovasculares. Pero la crisis no sólo fue en la salud de la población, también afectó económicamente, muchos negocios fueron cerrados, los derechos de alimentación, educación y vivienda fueron de difícil acceso, en consecuencia, la brecha se hizo más notoria.

Estos elementos que singularizan el objeto de estudio adquirieron características muy específicas cuando se llevó a cabo el trabajo de campo, a continuación, se expone el diseño metodológico con el que se acompañó el desarrollo del trabajo de campo.

#### IV.1.2. Diseño metodológico.

En los siguientes incisos se expone la metodología que se utilizó para la recolección y análisis de la información. Se da respuesta a las preguntas de investigación que guiaron esta investigación. Se describe al sujeto de estudio desde la naturaleza del problema, personas, hombres y mujeres en edad promedio entre 60 y 80 años en condiciones económicas regulares y cuyas características se exponen más adelante. En la selección del instrumento de investigación, se consideraron los siguientes aspectos; la libertad del sujeto de estudio para responder, la interacción

entre el sujeto de estudio y el investigador. Por último, es relevante tener cierta garantía para que la información proporcionada fuese de primera persona.

#### IV.1.2.1. Perfil de los sujetos

Los sujetos entrevistados fueron seleccionados por ser considerados adultos mayores con un rango de edad de 60 a 70 años y de sexo indistinto. De manera concreta las entrevistas se realizaron a adultos mayores con las siguientes características:

- clase media
- situación económica estable o activa
- estado de salud bueno
- practican algún deporte
- pertenecen a alguna religión
- son beneficiarios de algún servicio social

Con la finalidad de que con sus características, opiniones y experiencias a partir de algunos sucesos históricos o sociales a lo largo de su vida pudieran proporcionar información relevante para la investigación.

#### IV.1.2.2. Contexto para el trabajo de campo

El trabajo de campo juega un papel importante en la investigación, es el momento de confrontar las teorías científicas con la vida real. Dentro de los aspectos principales en el trabajo de campo está el descubrimiento de las relaciones entre el sujeto de investigación con su entorno social y cultural. El investigador puede observar al sujeto de investigación desde su naturaleza y describirlo detalladamente.

El contexto en que se realizó el trabajo de campo está formado por una serie de situaciones sociales e históricas, partiendo de un aumento de población de adultos mayores con base a una proyección estimada mundialmente, hasta una pandemia

por el COVID-19 que sin duda afectó a toda la población. Sin embargo, la afectación no fue la misma para todas las personas, en particular los adultos mayores no solo se enfrentaron a una nueva enfermedad, sino a una nueva manera de subsistir donde no se podía salir de casa para realizar actividades esenciales como hacer ejercicio, realizar las compras o visitar a la familia o amigos. Cabe señalar que esta forma de vida no era nueva para otros grupos de personas, pero sí un auge durante la pandemia.

Dentro de este contexto, se enfatiza en la relevancia de potencializar las habilidades digitales en los adultos mayores no como un estilo de vida sino como una necesidad básica.

El lugar donde se realizaron las entrevistas está ubicado en una colonia Industrial, ubicada en el municipio de Naucalpan de Juárez, al norte del Estado de México. Colonia caracterizada por ser una zona de parques industriales; maquiladoras, fábricas y almacenes. Por lo que el principal sector de trabajo es la industria, la mayor parte de la población pertenece a la clase obrera, la cercanía resulta ser favorable, por lo que se pueden desplazar con facilidad a sus centros de trabajo.

El segundo sector de trabajo es el comercio ambulante. Actividad que se vio afectada durante la pandemia debido a que grandes empresas cerraron. Sin embargo, la mayor parte de la población de comerciantes son adultos mayores que se vieron afectados en esta crisis mundial. La manera de vender o de comerciar cambió. Por ejemplo, en el caso de la comida, la forma de ordenar un pedido es mediante un celular. Entonces los comerciantes se tuvieron que adaptar a esta forma de subsistir por la necesidad de vender.

Entrar a este contexto y establecer contacto con estas personas, resultó una tarea difícil. Intenté realizar entrevistas a personas que me encontraba en la calle, pero el resultado fue negativo, pude detectar que ponían una barrera para entablar una conversación con un extraño. Me sorprendió esta actitud, resultó ser característico de algunos adultos mayores. Entonces, me di cuenta de que tenía que empezar con personas que mínimo me ubicaran visualmente, detecté a unos adultos que vendían

productos de limpieza y a algunos vecinos de la colonia, ganarse la confianza de esta persona fue el principal paso para posteriormente desarrollar una entrevista. Posteriormente me recomendarían a otras personas para entrevistarlas, entonces cuando me entrevisté con los otros adultos, éstos fueron más accesibles.

#### IV.1.2.3. Selección y diseño del instrumento.

Los elementos que me llevaron a decidir sobre los instrumentos que necesitaba diseñar para llevar a cabo el trabajo de campo tienen que ver con los objetivos de investigación y fundamentalmente con la premisa que guio esta investigación, a saber:

Los adultos mayores no han desarrollado habilidades digitales en su vida cotidiana, a causa de prejuicios, estereotipos y en consecuencia limitan su participación ciudadana, política, social y cultural en redes sociales.

El objetivo general de la investigación fue:

Identificar el sentido que tiene para los adultos mayores el uso de dispositivos móviles que les permitan resolver problemáticas cotidianas que se presentan en su contexto.

Por ello, considerando el enfoque de la investigación, en este caso, cualitativa y no sólo el enfoque, sino también los objetivos y la premisa decidí utilizar la entrevista como instrumento que me permitiría acercarme a comprender las situaciones y necesidades que llevan a los adultos mayores a desarrollar sus habilidades digitales.

El diseño de la entrevista pasó por un proceso que consistió en los siguientes momentos para su elaboración:

Tuve que confrontar constantemente los objetivos de investigación y el enfoque de la misma, esto me permitió construir la congruencia metodológica, de esta manera confronté los objetivos de la investigación con varios instrumentos que se utilizan

para el desarrollo de la investigación cualitativa e identificar cuáles instrumentos me iban a permitir lograr los objetivos.

De esta manera me fui percatando que el instrumento que se acercaba más al logro de mis objetivos era la entrevista, entonces inicié con el diseño. El primer intento me llevó a la redacción de un cuestionario muy largo que, mediante la asesoría, corroboré que no iba a permitir al entrevistado compartir conmigo sus experiencias, temores, usos singulares y muy personales del teléfono celular; entonces tuve que hacer una revisión de la literatura que orientará el diseño.

Me di cuenta de que, más que un cuestionario necesitaba diseñar una guía, pues esto favorecería la flexibilidad del encuentro con los sujetos de la investigación.

El diseño del instrumento, en este caso, el diseño de la guía de entrevista se vinculó con la organización del trabajo de campo, con el proceso que me llevó a seleccionar a los sujetos informantes y a la construcción de la población muestra, todo ello iba siendo congruente con el objetivo de la investigación.

Las características de la investigación cualitativa y los objetivos de mi investigación se articulan con pertinencia metodológica con el uso de algunos instrumentos para el acopio de los datos derivados del trabajo de campo.

Al recurso que se utiliza para recabar información se le conoce como instrumento, es un “Formato en el cual se pueden recolectar los datos en forma sistemática y se pueden registrar de manera uniforme” (Tamayo, 2017, pág., 176). Las características del instrumento que habrá de utilizarse para estos propósitos tendrán que corresponder con el tipo de investigación que se lleva a cabo y diseñarse de tal manera que se acerque a cumplir los objetivos de investigación.

Uno de los principales instrumentos utilizados en esta investigación fue la aplicación de la entrevista a profundidad. Este instrumento permite obtener un testimonio de primera persona por medio de un diálogo profesional, que tiene un propósito o fin, donde el trato es con respeto y se muestra un escucha-activa. Cuyo valor recae

tanto en las vivencias del sujeto de investigación, como en la habilidad del entrevistador para realizar las preguntas que direccionen a interpretar los motivos que tienen los sujetos de investigación al momento de actuar ante determinado fenómeno social:

La entrevista es un método de sensibilidad y poder únicos para captar las experiencias y los significados vividos del mundo cotidiano de los sujetos. Las entrevistas permiten a los sujetos expresar a otros su situación desde su propia perspectiva y en sus propias palabras (Kvale, 2011, pág. 34).

Para llevarla a cabo se diseñó una guía que permitió la expresión más libre de los entrevistados. También permitió acercarse a la realidad de los sujetos de la investigación, quienes proporcionaron información primaria. El diseño y selección de los instrumentos del tipo de la entrevista ayudaron a saber ¿Qué preguntar? A ¿quiénes preguntar? y ¿Dónde preguntar?

La entrevista puede resultar reveladora, no sólo para el entrevistador sino también para el entrevistado. Esta, es la ideal para la investigación cualitativa, porque no limita las respuestas del entrevistado, al contrario, permite que el sujeto de investigación indague en su pasado y profundice en sus respuestas:

La calidad de una entrevista se apoya no sólo en las preguntas planteadas: la forma en la que el entrevistador reacciona después de una respuesta. Como dejar una pausa para que el entrevistado continúe una respuesta, sondear en busca de más información e intentar verificar las respuestas obtenidas, puede ser igual de importante (Kvale, 2011, pág. 93).

Por otra parte, el entrevistador puede ir formulando más preguntas que permitan enfatizar en las preguntas temáticas con la finalidad de direccionar hacia el propósito de la investigación, lo cual podrá generar información que provoque un giro a ésta:

El entrevistador cualitativo anima a los sujetos a describir con la mayor precisión posible lo que experimentan y sienten, y cómo actúan. El enfoque se pone en descripciones matizadas que presentan la diversidad cualitativa, las numerosas diferencias y variedades de un fenómeno, más que terminar con categorizaciones fijas (Kvale, 2011, pág. 35).

Las preguntas, son herramientas fundamentales que sirven para organizar el pensamiento y clarificar ideas. Donde la tarea del entrevistador en una investigación es recabar las respuestas e interpretar los resultados a través de la indagación, la pregunta, en sí, es una herramienta muy útil, incluso en el ámbito educativo:

... las preguntas son una herramienta que nos permiten clarificar diferentes niveles de construcción del aprendizaje y pueden dirigir a actividades básicas... para que el alumno adquiera mayor autonomía en la construcción de su propio aprendizaje (García, 2014, pág. 9).

Como parte de la entrevista, se hará preguntas abiertas. Con el objetivo de obtener respuestas descriptivas, donde el sujeto responde espontáneamente, tratando de dar sus propias explicaciones. Por ejemplo, en lugar de preguntar ¿Qué tipo? Se puede optar por ¿Qué le parece? Las preguntas ayudarán a precisar el perfil de los entrevistados, porque es probable que compartan singularidades que les genera el sentido de pertenencia a una minoría:

La entrevista se centra en cuestiones particulares; no es ni estrictamente estructurada con preguntas estándar ni enteramente “no-directiva”. Mediante preguntas abiertas, la entrevista se centra en el asunto de la investigación. Corresponde entonces a los sujetos aportar los aspectos que encuentren importantes en relación con ese asunto. El entrevistador conduce a la persona hacia ciertos temas, pero no a opiniones específicas sobre ellos (Kvale, 2011, pág. 36).

También, sirven para minimizar o maximizar la realidad de los sujetos de

investigación. Es decir, la entrevista permite expandir las respuestas del entrevistado en lugar de limitarlas, donde el entrevistador va direccionando la entrevista hacia el objeto de estudio.

En el trabajo de campo que se realizó, durante las entrevistas los sujetos informantes tuvieron la libertad de responder a las preguntas con base a su experiencia y desde su punto de vista. Algunos entrevistados dieron respuestas más detalladas, otorgando información sensible, es decir personal, expresando sus miedos o motivaciones que los motivan o los limitan. Dichas emociones o posturas las adquirieron como resultado de sus experiencias.

Por ejemplo, un entrevistado relató un suceso en su vida que lo *marcó* y le sirvió como experiencia, se trata de una extorsión telefónica que lo hizo ser más precavido ante futuras situaciones, este suceso puede explicar de dónde se deriva una reacción o comportamiento de este entrevistado. Es aquí, en este tipo de respuestas donde se sensibiliza el entrevistado, en que se hace énfasis para maximizar la realidad del sujeto informante y poder llegar a los objetivos de investigación. Es decir, saber qué lo está limitando o qué lo motiva a realizar una actividad, así como conocer las necesidades de los adultos mayores.

La tarea del entrevistador es interpretar las explicaciones de los sujetos de investigación y darle dirección a la entrevista.:

La tarea del entrevistador consiste en aclarar lo más posible si las ambigüedades y las declaraciones contradictorias se deben a un fallo de comunicación en la situación de la entrevista o si reflejan inconsistencias, ambivalencia y contradicciones genuinas en las circunstancias de la vida de un entrevistado” (Kvale, 2011, pág. 36).

Uno de los principales propósitos de la entrevista es que el entrevistador interprete y comprenda el contexto de los sujetos de investigación sin juicios o concepciones, que vea desde la perspectiva de éstos para entender cómo responden ante dicho

fenómeno social que se investiga.

El papel de entrevistador resultó más complejo de lo esperado, resulta que los sujetos informantes en esta investigación tienen diferentes preconcepciones que han forjado a lo largo de su vida con base a sus experiencias en un entorno social y cultural, que, a pesar de ser el mismo entorno, no los impacte de la misma manera.

Mientras que para algunos adultos mayores es de gran utilidad el celular y lo utilizan frecuentemente, otros prefieren limitarse a su uso. Lo que no permite generalizar respuestas, sino todo lo contrario, singularizarse. Cada sujeto es acreedor de experiencias que lo caracterizan en su esencia y lo hace peculiar.

La interacción entre el entrevistador y el entrevistado, es de suma importancia para la investigación porque es a través de esta interacción que se produce el conocimiento sobre la condición y la percepción del entrevistado acerca de la realidad que le rodea. El entrevistador pondrá en práctica su habilidad de escucha-activa durante la entrevista, esta habilidad, permite al entrevistador escuchar con atención los sucesos que describe el entrevistado, donde éste se sentirá más en confianza al sentirse comprendido, situándose en una situación que le permite estar en una plena seguridad y cercanía. El entrevistador evitará juzgar o dar su punto de vista respecto a lo que está escuchando, esto le permitirá acercarse a entender los sentimientos reales del entrevistado:

En la entrevista de investigación el conocimiento se construye a través de la interacción entre dos personas. El entrevistador y el sujeto actúan en relación el uno con el otro y se influyen recíprocamente entre sí. El conocimiento producido en una entrevista de investigación está constituido por la propia interacción, en la situación específica creada entre un entrevistador y un entrevistado. Con otro entrevistador, se podría crear una interacción diferente y producirse un conocimiento diferente (Kvale, 2011, pág. 37).

Recurrir al uso de este instrumento para llevar a cabo el trabajo de campo permite

un acercamiento al objeto de estudio que favorece los resultados de la investigación. La ventaja de utilizar este instrumento es conocer más a detalle un suceso, desde la percepción del entrevistado. Por lo que, el entrevistador también tiene la ventaja de ir adaptando las preguntas conforme se va desarrollando la entrevista para profundizar en una respuesta que el entrevistado comparte y que resulte enriquecedor para la investigación:

Una entrevista cualitativa es normalmente semiestructurada; tiene una secuencia de temas que se deben tratar, así como algunas preguntas preparadas. Sin embargo, hay al mismo tiempo apertura a los cambios de secuencia y las formas de preguntas, para profundizar las respuestas que los entrevistados dan y las historias que cuentan (Kvale, 2011, pág. 93).

Los instrumentos de investigación tienen un valor importante en el proceso de la recolección de la información, porque en estos recae la confiabilidad de los resultados. En la investigación cualitativa, se recaban los discursos que proporcionan los sujetos de la investigación y se interpretan tomando como base el contexto en el que se genera el dato, el marco teórico desde donde se hace una lectura del dato y el sentido que adquiere el dato en la dimensión del propio discurso. Se identifican los significados que el propio sujeto de investigación atribuye al dato y que se enfatiza atendiendo al contexto en el que se genera o al que alude y que hace actuar a los sujetos de determinada manera. Identificar el significado del dato tiene por finalidad comprender su realidad desde su contexto natural.

La complejidad de la entrevista recae en que, si no hay interacción entre el entrevistado y el entrevistador, no se genera una confianza y comodidad para dialogar. Es decir, el entrevistado no se siente en confianza para hablar fluidamente, omitiendo detalles que podrían ser importantes para la investigación.

La entrevista es un diálogo abierto, pero regulado por un objetivo de investigación y las preguntas están regidas por el entrevistador. Permite profundizar en un tema de

interés y se adapta a todo sujeto de investigación. Donde el entrevistado, es el protagonista y no sólo da su punto de vista, si no también dice lo que siente.

La entrevista a profundidad que se aplicó en esta investigación es a 5 mujeres y 5 hombres mayores de 50 años, que en algún momento de su vida cotidiana utilizaron un dispositivo móvil u ordenador, o bien, utilizan estas herramientas constantemente. Se seleccionó a los sujetos de la investigación que corresponden a un nivel socioeconómico bajo y medio, y cuyas labores están vinculadas a las áreas del comercio, o que son obreros u obreras y que se definen como amas de casa. En cuanto al nivel educativo de los sujetos de esta investigación algunos de ellos son analfabetas, otros adultos mayores que concluyeron estudios de licenciatura, ejercen o ejercieron su profesión y se enfrentaron a los avances tecnológicos, ya sea en su etapa de estudiantes, en su vida laboral o personal.

El método que se utilizó para establecer contacto con los sujetos de la investigación fue el de *Bola nieve*, porque responde a los objetivos de la presente investigación, ya que, mediante la información recabada, se detectan necesidades, características y particularidades que tienen en común, partiendo de las experiencias que comparten los sujetos. Este método se aplica a minorías que son grupos pequeños que comparten determinadas singularidades, que los hacen actuar o comportarse ante dicho fenómeno social. Estos sujetos van refiriendo a otros, lo cual permite ir encontrando más sujetos que pertenecen a la misma minoría y que son difíciles de identificar. Es decir, que de una sola entrevista que se aplique a un sujeto, se puede encontrar otros sujetos de investigación; con el sólo hecho de que el entrevistado menciona que ha compartido o vivido dicha experiencia con otro sujeto. Entonces, se puede pedirle ayuda para localizar a un tercero, y así sucesivamente. Hasta llegar al número suficiente de entrevistas que revelen información primaria y respondan al objetivo de esta investigación.

#### IV.1.2.4. Congruencia metodológica.

Si bien, la congruencia de esta investigación se fue estructurando y construyendo

desde que se diseñó el proyecto, fue durante el desarrollo de la investigación que se estuvo atendiendo a la congruencia, primero la teórica y temática, después se mantuvo durante el diseño del trabajo de campo. Es necesario decir que en el diseño del instrumento regresé, en varias ocasiones a la revisión de los objetivos de mi investigación para que el diseño del instrumento me permitiera lograr acercarme a los objetivos. Esto implicó detenerme varias veces para reelaborar la guía de la entrevista, para esto, lo fundamental fue llevar a cabo la prueba piloto.

La congruencia es un elemento que se procuró a lo largo de todo el documento, en este caso, de mi tesis, para llevarlo a cabo me fui apoyado por los planteamientos de Hernández (2018) quien indica que, entre otras cosas "... que los descubrimientos, hallazgos y conclusiones estén asociados con los análisis y resultados... que todos los elementos de la discusión se refieren al planteamiento (objetivos, preguntas y justificación) ..." (p. 591). De allí que la congruencia metodológica se ajustó en la medida en que elementos del contexto y el perfil de los sujetos de la investigación adquirieron singularidad, la realidad en donde se ubicó el objeto de investigación, me confrontaba con los objetivos de esta y la fundamentación teórico- temática de este trabajo. El enfoque que decidí utilizar para realizar esta investigación otro de los elementos que me permitieron ir construyendo su congruencia.

En un primer momento confronté los objetivos de investigación y el instrumento que se consideraba el más pertinente para llevar a cabo el trabajo de campo, entonces recurrí al diseño de una tabla cuyas características son las siguientes:

**Tabla 2. Congruencia metodológica.**

Pregunta	Descripción	Objetivo
¿Para qué le sirve el celular? ¿Qué le gustaría saber hacer con el celular?	Identificar qué situaciones de la vida cotidiana resuelven los adultos mayores con el uso de la tecnología	Identificar las necesidades que llevan a los adultos mayores a desarrollar habilidades digitales
Platíqueme una situación en donde se le haya dificultado utilizar el celular. ¿por qué? Cuando no sabe cómo usar el celular ¿quién le ayuda?	Identificar cuáles son las problemáticas a las que se enfrentan los adultos mayores cuando utilizan un teléfono celular	Caracterizar las necesidades de los adultos mayores para el uso de dispositivos móviles
¿Qué es lo que más se le facilita hacer cuando usa el celular?	Identificar qué situaciones de la vida cotidiana impulsan al adulto mayor a usar un dispositivo móvil	Tipificar las necesidades, deseos y capacidades de los adultos mayores que los llevan a desarrollar habilidades digitales vinculadas al contexto de su vida cotidiana.
¿Qué piensa del celular? Si en alguna ocasión le han prohibido usar el celular ¿por qué ha sido?	Identificar qué motiva o desmotiva al adulto mayor a usar un dispositivo móvil	Identificar los prejuicios que les impiden a los adultos mayores desarrollar sus habilidades digitales e involucrarse en el ámbito social, cultural y político.

**Elaboración: Romero H. M. (2022)**

La tabla presenta de manera resumida la relación entre las preguntas con las que se estructura la guía de entrevista y los objetivos de investigación, para corroborar que exista una secuencia con la información. La importancia de la tabla es articular la información de manera concisa, breve y clara para que sea más dinámica su interpretación y poder direccionar al investigador hacia el objetivo de investigación. El orden de los indicadores permite comprender el ¿para qué? y ¿hacia dónde se quiere llegar con cada pregunta? Con la finalidad de que el investigador y el lector comprendan la información expuesta de manera más organizada a través del contenido que se plantea en esta tabla.

La organización de los objetivos de investigación y las preguntas que constituyen la guía de entrevista tienen, nos permiten revisar la congruencia metodológica; se

cuidó que las entrevistas atendieran la siguiente secuencia, sin que esto fuese una secuencia rígida:

1. ¿Qué piensa del celular?
2. ¿Para qué le sirve el celular?
3. ¿Qué es lo que más se le facilita hacer cuando usa el celular?
4. Platíqueme una situación en donde se le haya dificultado utilizar el celular. ¿por qué?
5. Cuando no sabe cómo usar el celular ¿quién le ayuda?
6. Si en alguna ocasión le han prohibido usar el celular ¿por qué ha sido?
7. ¿Qué le gustaría saber hacer con el celular?

#### IV.1.2.5. Población muestra y Técnica *bola de nieve*

La población seleccionada para esta investigación fueron adultos mayores con una muestra conformada con sujetos de sexo indistinto, hombres y mujeres con una edad promedio entre 60 y 70 años. El tamaño de la muestra fue de 10 personas 5 hombres y 5 mujeres. Los hombres con un estado civil casados y las mujeres viudas.

Al observar que este grupo estaba integrado de sujetos que se encuentran muy dispersos, y son difíciles de identificar, recurrimos a los sujetos seleccionados para la entrevista, a partir de estos primeros entrevistados se agregaron nuevos, es decir, se les solicitó que recomendaran a sus conocidos con los que comparten características, dificultades, necesidades e intereses; amigos, vecinos o familiares con la edad promedio.

La técnica de investigación seleccionada fue la de *“bola de nieve”* resultó muy favorecedora porque durante el trabajo de campo fue muy difícil tener un acercamiento con un adulto mayor, han desarrollado una medida de protección, frente a la cual, conseguir una entrevista para un desconocido no fue exitosa. Entonces por medio de la recomendación de un adulto previamente entrevistado, los sujetos mostraron mayor confianza para conceder la entrevista.

### IV.1.3. Procedimiento para el acopio de datos

Una vez que se seleccionó el instrumento de investigación y se eligió la muestra, la siguiente etapa fue el acopio de datos mediante el encuentro con los sujetos de investigación. Para iniciar el acopio de datos se dispone del instrumento seleccionado, en este caso la guía de entrevista. En este procedimiento, el instrumento tiene un papel importante, mediante este se llevó a cabo la recolección de datos para responder a las preguntas de investigación y obtener una perspectiva del problema de investigación. Esto requirió de un plan que incluyó:

1. Diseño del instrumento (entrevista)
2. Determinar la fuente de información (los adultos mayores)
3. Aplicar el instrumento de investigación (quién, cómo y cuándo se va a realizar)
4. Analizar los datos

Después de esto se registró la información, para confrontar la realidad con lo conceptual, es decir, la información que los sujetos de investigación proporcionaron *versus* el marco teórico al que hacen referencia esos datos.

#### IV.1.3.1. Prueba piloto

- Aplicación de la prueba piloto.

Después de haber elaborado la guía de la entrevista, el siguiente paso fue ponerla a prueba para utilizarla de manera formal con los sujetos de investigación. Se utilizó la guía de entrevista con una serie de personas, se observa y evalúa si cumple con los objetivos de investigación. De esta manera se obtiene de la prueba piloto, los errores o se realizan las modificaciones a las preguntas que no permitan alcanzar los objetivos de la investigación.

La prueba piloto se proyectó para llevarla a cabo a partir del 15 de octubre del 2022, las entrevistas se realizaron a cinco personas de sexo masculino y femenino y se

Llevó a cabo en la localidad de Naucalpan de Juárez, Estado de México porque es un municipio del Estado de México, que se caracteriza por ser una zona industrial, es decir la mayor parte de la población está formada por la clase obrera.

La aplicación de la prueba piloto se inició con sujetos cercanos a mi entorno social, los criterios que se tomaron fueron, la edad, que sean de ambos sexos, y la escolaridad, así como su situación económica. Comienzo con una breve presentación, luego sondeo al sujeto para conocer su problemática, y con base a esto comienzo a formularle preguntas. Este es mi plan de acción, sin embargo, al iniciar la prueba piloto fueron emergiendo varias situaciones que a continuación relataré y que me dan la oportunidad para realizar las modificaciones correspondientes a la prueba piloto.

La prueba piloto se realizó a un adulto de 65 años, sexo masculino, con escolaridad básica. La entrevista inició como una conversación, cuando él me preguntó - ¿Cuándo te vas a titular? Decidí que no era necesario responder a esa pregunta porque no quería contestarle con una fecha y terminar dándole una respuesta que terminara con sus dudas y con ello se desviara la entrevista impidiera darle continuidad a la conversación; sin embargo, y considerando que el entrevistado era mi papá, comencé a informarle sobre mi proyecto de titulación. Él me escuchaba mostrando interés, por lo que decidí formularle una pregunta: Ahora que les cortaron la línea de teléfono ¿Cómo le hacen mi mamá y tú para llamarnos desde el celular? Considerando que mi papá es diabético y su vista está muy deteriorada, me contestó - pues sólo regresó la llamada a la última persona que me llama, así que quien me conteste es la afortunada.

Me estremecí con esa respuesta, pues yo casi no le llamo, y ya no quise seguir preguntando, porque yo casi no les llamé, esa respuesta me hizo reflexionar mi comportamiento con ellos, por el momento era todo lo que quería escuchar, sé que me esperan respuestas quizás más reveladoras, no pude ser más objetiva para poder continuar la conversación, porque me estaba orillando a elaborar juicios con esa respuesta y entablar una opinión.

Entonces, tomé distancia de la situación y recordé que el entrevistador no puede hacer juicios, debe fijarse objetivos, planificar la entrevista y apoyarse de una guía, de lo contrario no se cumplirán los objetivos de investigación. Probablemente retome la entrevista más adelante, cuando allá planificado la entrevista para que sea objetiva la entrevista.

A partir de la aplicación de la prueba piloto, se definieron los criterios que permitieron precisar el perfil de los posibles entrevistados, los cuales son los siguientes:

- Adultos mayores a 65 años
- Sexo masculino o femenino
- Que utilicen el teléfono celular
- Escolaridad básica (primaria o secundaria)
- Escolaridad superior (profesionistas)
- Sin escolaridad (analfabetas)
- Situación económica regular
- Actividad laboral activa
- Estado de salud bueno

- Ajustes al instrumento.

Al diseñar un instrumento de investigación, el investigador también se enfrenta con distintas problemáticas, y mi caso no fue la excepción. Mi principal reto fue plantear una pregunta abierta, y aunque sé en qué consiste una pregunta abierta, el punto era encontrar las palabras adecuadas para que con cada pregunta el sujeto de investigación me describiera lo que yo quería saber y así lograra obtener información para resolver alguno de mis objetivos de investigación.

Las preguntas, por muy simples que parezcan, tenían que llevar palabras clave, que

llevarán al sujeto de investigación a sentirse identificado o interesado en el tema y ese fue mi primer problema. Pensaba tanto en cómo formular una pregunta, ponía palabras poco comunes, y al tratar de plantear una pregunta para que de ésta se formularán más, agregaba más de una palabra como; qué, cómo, cuándo, dónde y por qué. En consecuencia, las preguntas eran muy confusas.

Comprendí que las preguntas de investigación son un instrumento que pueden ser manipuladas por el investigador para lograr el objetivo, pero que también si no se usan las palabras adecuadas pueden resultar una limitante, las palabras clave detonantes para regresar al pasado de las personas.

El vocabulario, es otro punto de inicio para lograr una comunicación genuina con el sujeto de investigación, con el cual se siente en confianza y no presionado o intimidado con alguna de las preguntas formuladas.

#### IV.1.3.2. Aplicación del instrumento para el trabajo de campo

Para este proceso, diseñe una guía para apoyarme en ella y cumplir con el objetivo del proceso. Elegí el lugar donde realizaría la entrevista, de acuerdo con los siguientes criterios:

- actividad económica
- ubicación geográfica
- accesibilidad de servicios médicos, alimentación, educación, telecomunicaciones, transporte público, zonas de recreación como parques o estancias.

Decidí que las entrevistas fueran presencialmente, porque se pueden observar las reacciones que tienen los sujetos de investigación en cada respuesta. El momento para realizar la entrevista fue planeado previamente, acudí al domicilio del sujeto informante, se trata de un adulto mayor que me arrendó la vivienda que habitó, con anterioridad él me había solicitado ayuda para su aplicación bancaria, yo le había comentado que trabajaba en un banco y se sintió en confianza.

La primera entrevista se desarrolló con éxito, probablemente por la confianza que se tenía previamente a diferencia de los otros entrevistados.

Observé el lenguaje corporal de cada sujeto cuando se sentían en confianza y cuando ponían una barrera. Por ejemplo, cuando se sentían intimidados encogía los hombros o se tapaban la boca cuando hablaban como si lo que estuvieran diciendo estuviera mal. Sin embargo, esto pasaba al principio de la entrevista o cuando no podían expresar lo que les provocaba una pregunta, pero conforme se fue desarrollando la entrevista los sujetos informantes se fueron familiarizando con sus respuestas y se fue ganando su confianza.

#### IV.1.4. Modelo para el análisis de los datos

Con el propósito de organizar los datos y la información recabada durante el trabajo de campo, se retomaron los elementos fundamentales del marco teórico- temático para que a partir de ellos organizaran los datos y empezar a comprender el significado que tiene la información en el marco de los objetivos de esta investigación. Otro referente que me permitió diseñar este modelo de análisis fueron los elementos que forman parte de la parte metodológica diseñada, a estos se sumaron dos dimensiones que me permitieron dar un primer orden a lo que estuve registrando, entonces identifiqué una dimensión de los datos observables, de lo que sucedió durante cada entrevista y la dimensión de lo implícito que tiene que ver con el sentido que para los entrevistados tuvo la respuesta a las preguntas que les hice.

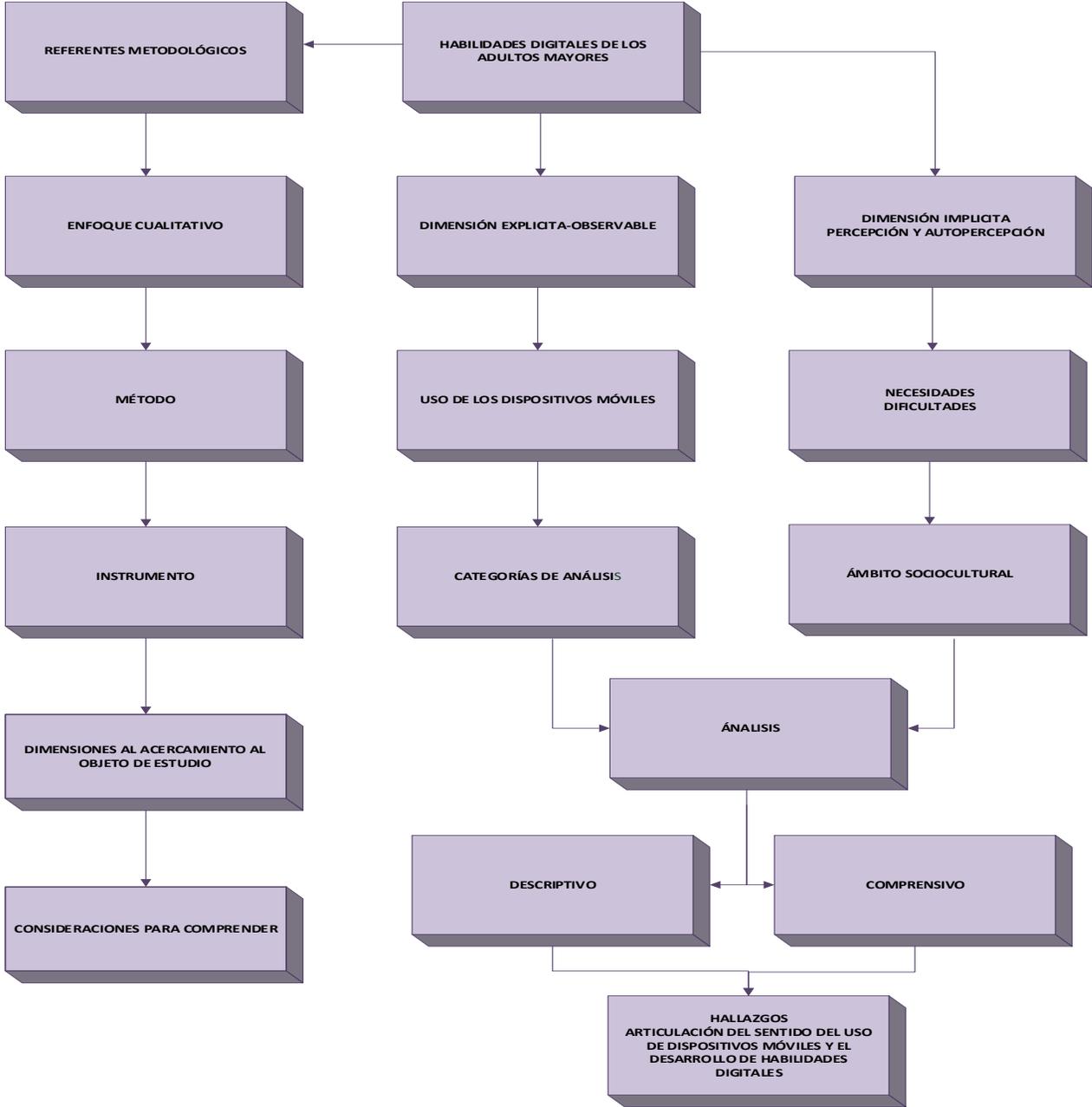
Organizar los datos me permitió por un lado describir la situación de la entrevista, observar sus conductas cuando escuchaban cada pregunta y cuando respondían. Sabía que era necesario tratar de comprender sus respuestas y esto lo hice al confrontarlas con el marco teórico y temático sobre este objeto de estudio.

Durante el proceso de análisis se extrajeron datos significativos que no se pueden extraer de manera numérica a diferencia del procedimiento que se lleva a cabo con

base en un enfoque cuantitativo. Por ejemplo, los componentes que encontraron son principalmente los sentimientos o motivaciones que le provocan actuar o responder de singular manera. La finalidad de este análisis es identificar y describir los conceptos u opiniones que han formado para comprender su realidad.

El modelo de análisis es el siguiente:

IV.1.4.1. Modelo para el análisis de los datos



Elaboración: Romero H. M. (2022)

#### IV.1.4.2. Categorías de análisis

Las categorías de análisis me permiten tener un acercamiento a la información proporcionada por los sujetos de esta investigación, por la singularidad del trabajo de campo, los procedimientos que seguí para acercarme a los sujetos y la confrontación con los objetivos de esta investigación. De esta manera las categorías de análisis que se identificaron fueron:

- Necesidades sociales
- Habilidades digitales
- Vida cotidiana y habilidades digitales
- Prejuicios en el uso de dispositivos móviles

Estas categorías de análisis permitirán confrontarse con el perfil de los sujetos para identificar el sentido que tiene el uso de los dispositivos móviles y la necesidad de caracterizar, de manera específica, sus habilidades digitales.

#### IV.2. Necesidades sociales y habilidades digitales identificadas en los adultos mayores

Los adultos mayores tienen necesidades específicas, que se convierten en preocupaciones para este grupo de personas, una de las principales preocupaciones es la dependencia: económica, física y social, porque son determinantes para una calidad de vida, además, les abre las posibilidades de seguir desarrollando sus actividades cotidianas de manera digna; como seguir trabajando, hacer actividades físicas y culturales sin necesidad de que alguien los supervise y acompañe, o tal vez, tener que esperar a que una tercera persona los auxilie en cada situación.

Recibir un poco de ayuda o compañía para realizar actividades que les resultan nuevas a los adultos mayores en su vida cotidiana los motiva e impulsa a seguir

aprendiendo, pero no todas las personas adultas cuentan con ese tipo de acompañamiento en esta etapa de vida, algunos adultos son viudos o en algunos casos los hijos ya no viven en casa, es por ello la importancia de la autonomía o independencia en la vida cotidiana para generar seguridad en cada acción sin importar que el resultado no sea favorable. Además, el sentirse seguro de sí mismo motiva a seguir aprendiendo, y el equivocarse no es tan catastrófico como parece, sino todo lo contrario cuando nos equivocamos es cuando más aprendemos.

En cuanto a los servicios sociales, los adultos mayores entrevistados en su mayoría no mencionan ser beneficiarios de algún programa, ni por parte de una dependencia gubernamental o de carácter social. Por lo que se puede interpretar que estos servicios sociales, no están al alcance de todas las personas adultas mayores. Los factores que se pudieron identificar en este contexto fueron: la falta de información, es decir, existen personas que no tienen el acceso al conocimiento y a los recursos, en consecuencia, no desarrollan habilidades básicas, posicionándose en un estado de fragilidad y poniéndolos en desventaja frente a los demás grupos sociales. El lugar demográfico en el que viven, o bien, la falta de interés de los adultos, también son otros factores.

En consecuencia, la calidad de vida se ve permeada, porque es un derecho que toda persona tendría que gozar, y exigir es responsabilidad de cada uno, pero quién nos enseña a hacerlos válidos o a ejercerlos de la mejor manera. Es aquí donde una herramienta digital tiene una función importante, porque ayuda a las personas de manera general a tener el acceso a la información de manera inmediata, sin tener que salir de casa. Entre las respuestas de los entrevistados más frecuente que encontré fue “el celular es mi herramienta de trabajo” dándole al celular un uso exclusivo para eso. Cabe mencionar, que muy pocos adultos de los entrevistados lo usan como un distractor o pasatiempo, dedicándole al celular el menos tiempo posible, para ellos la interacción personal sigue siendo esencial en la comunicación afectiva.

Los adultos mayores han desarrollado habilidades estratégicas, identifican las

aplicaciones por medio de colores, por ejemplo, saben que el verde representa WhatsApp, el rojo YouTube, el azul Facebook y el símbolo de teléfono es para llamar. El problema no es que no sepan leer, para algunas personas las enfermedades crónico-degenerativas los ponen en desventaja; por ejemplo, en el caso de la diabetes en adultos mayores deteriora principalmente su visión, las letras o los números del celular son más difíciles de leer, entonces resulta más práctico guiarse por los colores con el celular.

Cabe mencionar que su visión depende de los niveles de glucosa en la sangre, si se sigue un tratamiento para controlar esta enfermedad la visión es estable. De los adultos entrevistados, 1 de cada 5 personas, es diabético. Sin embargo, el resto de los entrevistados, no gozan de una buena visión y también recurren a guiarse por los colores.

Me comentaba una entrevistada que “antes la mayoría de los adultos en la colonia no sabían leer, entonces el transporte público optó por colocar una cruz en grande en lugar de letreros para que fuera más fácil que identificaran qué transporte los llevaba a la colonia” símbolo que siguen portando actualmente los medios de transporte que salen de la estación del metro a la colonia, situación que resulta bastante interesante.

Aquí la importancia de los símbolos o significados que las personas le dan a las cosas en la vida cotidiana, esta habilidad peculiar, es un lenguaje que los adultos y los niños desarrollan con creatividad al haber una clara necesidad. También, son adultos con una economía activa, su principal actividad laboral, es el comercio, el celular es su principal herramienta de comunicación con sus clientes, mediante este se hacen pedidos o solicitan sus productos con proveedores.

#### IV.3. Tipos de necesidades, su origen subjetivo y social

Los adultos mayores son el grupo de personas que experimentaron el cambio de la tecnología de manera gradual, ellos tienen la experiencia que los grupos de personas más joviales no vivieron, saben la diferencia entre usar un celular de hace

20 años a uno actual, celular que era muy robusto y no era de fácil accesibilidad por sus costo, usaban máquinas de escribir en las escuelas o trabajos, en las escuelas había talleres de taquimecanografía, actualmente ya no existen y escribían cartas en lugar de mensajes cortos para publicarlos en redes sociales.

Entonces, quién más que este grupo de personas saben la complejidad del avance de la tecnología en los últimos años y no sólo por cuestiones económicas, también por cuestiones prácticas. Estas dos variables, cuestiones económicas y de practicidad, se pudieron identificar con el acceso que tienen los adultos mayores entrevistados a las herramientas digitales.

En cuanto a cuestiones económicas el valor agregado que le dan los adultos mayores al celular es el esfuerzo que hacen para tener un dispositivo, comentaba uno de los entrevistados "...para poder tener uno cuesta bastante dinero, ahora durante la pandemia me vi obligada a comprarme uno, un conocido me dijo que costaban como 200 pesos, y cuando los tuve fui a la tienda a comprarme uno y me di cuenta que no hay nada de ese precio, así que lo cuido mucho." Por lo que el uso que le dan al celular es responsable, lo cuidan físicamente, porque consideran que el contar con un celular los hace privilegiados, el sentido de que tienen acceso a la comunicación y les permite seguir realizando sus actividades cotidianas.

Con respecto a cuestiones de practicidad, el celular les ayuda a realizar actividades de la vida real, por ejemplo, un entrevistado mencionó "Yo soy chofer, en mi trabajo me sirve para buscar las direcciones a las cuales tengo que ir a comprar o dejar cosas." Por lo que ya no tiene que preguntarle a un desconocido sobre una dirección o bien ya no tiene que consultar alguna guía.

Si bien, las cuestiones económicas limitan el acceso a un celular de alta gama con funciones más desarrolladas que facilitan actividades cotidianas, ésta no es la limitante para que los adultos mayores entrevistados tengan un celular de alta gama, más allá del valor monetario, es el valor agregado que le han dado a este dispositivo, para ellos significa el esfuerzo que hicieron para tener un celular, porque quizás tuvieron que ahorrar para adquirir uno o fue un regalo que les hizo algún ser querido

como un hijo.

Entonces no es un valor monetario lo que les representa un dispositivo móvil, sino un valor sentimental que les provoca enajenarse a este de manera muy peculiar, es decir, no importa el producto que tengan en sus manos, sino el significado sentimental que les ha generado el tener un teléfono celular, no lo utilizan para momentos de ocio, el hecho de que suene significa que alguien se acuerda de ellos y llama para saludarlos, el recibir o mandar un mensaje de texto significa dedicarse un tiempo para reflexionar lo que se quiere expresar.

#### IV.4. Obstáculos para el desarrollo de habilidades digitales

La situación actual por la que atravesamos como humanidad frente a esta pandemia de COVID-19, nos ha hecho reflexionar sobre la manera en la que subsistimos. Se ha comprobado que podemos no estar preparados para una emergencia, pero que sí se pueden derribar barreras para poder enfrentar cualquier emergencia que se presente. Surgen nuevas maneras de vivir y nuevas oportunidades, sin embargo, no basta con tener acceso a la tecnología, se trata de incorporar esas tecnologías a las personas.

A continuación, expongo los obstáculos que impiden el desarrollo de habilidades digitales detectadas en los adultos mayores:

- **Visión deteriorada.** La visión, es la variable más predominante en las respuestas de los adultos, que los incapacita para distinguir las letras o números muy pequeños en el teléfono celular.
- **Autoconocimiento.** El sujeto de investigación desconoce de sus fortalezas y debilidades, para poder potencializar sus fortalezas y trabajar en sus áreas de oportunidad.
- **Sentido de permanencia.** Para los adultos mayores el sentimiento de pertenencia lo protegen mucho, son muy selectivos con sus amistades o las personas que entran en su intimidad, no se sienten identificados o pertenecientes a algún grupo social.

- Falta de presupuesto. Los teléfonos celulares actualizan constantemente su software para que el usuario tenga a su disposición más funciones, pero la inversión que se necesita para tener el acceso a un teléfono celular con esta cualidad es alta.
- Rechazo al cambio. En el mayor de los casos en que se genera un rechazo, es porque lo habitual o lo conocido genera confianza, y el cambio genera incertidumbre.
- Falta de información. Se crean mitos sobre la tecnología, por lo que la educación es la estrategia. Sin embargo, existen teléfonos celulares que atienden las diferentes necesidades de los usuarios. Asignar o enseñarle cómo utilizar el teléfono celular sería la clave para aprovechar su funcionalidad. Existen guías muy dinámicas para usar el sistema operativo ANDROID o IOS y talleres gratuitos para usuarios.

#### IV.5. Singularidad en el uso de dispositivos móviles

El uso que le dan los adultos mayores al teléfono celular es exclusivo para llamadas o mensajes de voz entre sus contactos. Cabe destacar que su participación en redes sociales es muy escasa, consideran que las personas han dejado de interactuar por están con el celular, una respuesta de los entrevistados fue “Que es un mal necesario, las personas han dejado de relacionarse, el otra vez fui a comer con mi hija a un restaurante, y había una mesa de como 10 personas y todos con el celular y la mamá bien gracias, se me hace una falta de respeto que hagan ese tipo de cosas.” Lo que crea un anticipado rechazo para dichas aplicaciones.

Cabe destacar, que los adultos mayores han desarrollado una singular manera para utilizar el celular, sin bien sus habilidades fisiológicas se deterioran con la edad, se apoyan de otros recursos para seguir realizando sus actividades con el celular, se guían por símbolos, colores, y sonidos. Acción que también caracteriza y desarrollan los niños, antes de aprender a leer y escribir, empiezan identificando cosas por medio de colores, símbolos y sonidos.

Las experiencias de vida del adulto mayor le permiten tener una perspectiva singular sobre situaciones nuevas y entre ellas están las necesidades que van resolviendo mediante el uso de los dispositivos móviles como el teléfono celular. De esta manera las nuevas situaciones que van viviendo las vinculan con su experiencia, les adjudican un valor y un sentido especial, esto nos ha hecho comprender los planteamientos de Dewey (1995) cuando hace referencia a los aprendizajes que se van logrando a partir de la experiencia y que se singularizan con los planteamientos de Contreras y Pérez (2010) pues el adulto mayor, a partir de su experiencia atribuye un nuevo sentido tanto a lo vivido como a las nuevas situaciones a las que se enfrenta y en ese tipo de situaciones se ubican aquellas relacionadas con el uso de dispositivos móviles como el celular.

En este sentido, el uso del celular es una situación nueva, que, si bien les resuelve situaciones, también se constituye en una situación de aprendizaje que les permite desarrollar habilidades, algunas de ellas serán nuevas, otras se fortalecerán y en esa medida no sólo hay un aprendizaje cognitivo, sino que se acercan a la posibilidad de atribuirle un nuevo sentido a lo que ya saben, a sus experiencias y a identificar nuevas soluciones a necesidades, también nuevas. La recuperación de su experiencia es un elemento fundamental para comprender los procesos de aprendizaje desde la andragogía.

Frente a nuevos contextos, como el tecnológico y el social; así como nuevas situaciones en donde ambos contextos se vinculan, los adultos mayores refieren a las ventajas que tiene el teléfono celular pues les permite llevar a cabo con mayor comodidad y rapidez las actividades que realizan en ese momento de su vida. Estas situaciones son nuevos retos que son estimulantes, lo cual favorece nuevos procesos de aprendizaje, porque como expongo en el capítulo II de esta tesis, la capacidad de aprendizaje de cada persona no está determinada por la edad, sino por los factores que lo motivan para aprender.

En este sentido y retomando los planteamientos de Mulligan (2002), quien señala

que varias habilidades son las que general el aprendizaje: querer, recordar, imaginar, sentir y razonar, éstas se articulan frente a la situación de aprendizaje. En el caso de los adultos mayores entrevistados podemos observar que éstas se articulan cuando se enfrentan a la necesidad de resolver situaciones de la vida cotidiana mediante el uso particular que hacen del teléfono celular. Describe, brevemente, ejemplos a partir de las entrevistas que hiciste.

Desde la perspectiva de la andragogía podemos percatarnos que los adultos mayores al encontrarse en situaciones que requieren desarrollar sus habilidades para el uso del teléfono celular ponen en juego su capacidad para tomar decisiones como cuando utilizan las redes sociales de manera responsable, es decir no las utilizan para momentos de ocio. Por lo contrario, utilizan el celular para momentos de emergencia, para su trabajo o negocios, es decir para realizar actividades que los mantienen activos económicamente de tal manera que el uso cotidiano que hace del teléfono celular le permite fortalecer sus relaciones sociales, no sólo para llevar a cabo su vida cotidiana, sino para compartir sus experiencias y desde éstas se percata y emite juicios frente al uso que otros hacen del celular, como el caso de la entrevistada que hace una valoración acerca del distanciamiento que establecen los integrantes de una familia cuando llevan a comer a la mamá para festejarle su cumpleaños, pero no se relacionan con ella pues mantienen su total atención en la información y el contacto que hacen con otras personal mediante el teléfono celular.

El uso que los entrevistados hacen del teléfono celular les permite tener una imagen de sí mismos frente a una situación nueva que les resuelve parte de su vida cotidiana y en esa medida se viven responsables de sus propias acciones frente a esa situación como usuarios del celular, aprender a usar el celular se llega a constituir en una necesidad. Si tienes la posibilidad, plantea con la descripción de uno de los casos, la imagen que tienen de sí mismos cuando se reconocen como usuarios del celular.

Aprender a partir de la experiencia se constituye en el eje fundamental para el caso

de los adultos mayores cuando se encuentran en situaciones en donde aprender algo nuevo requiere de todos sus esfuerzos, no sólo para desarrollar nuevas habilidades, como las que exige el uso del celular, sino para reconocer lo que sabe por sus experiencias de vida, para revalorar sus aprendizajes, enfrentarse a situaciones nuevas que en ocasiones pueden resolverse con dificultades como cuando plantean que el celular se ha vuelto una herramienta, durante la pandemia de COVID-19 tuvieron la necesidad de utilizarlo poniendo a prueba sus conocimientos sobre el uso del celular para poder seguir comunicados con sus familiares, participar en actividades religiosas, realizar citas con el médico o en sus negocios. Y, sin embargo, siguen aprendiendo, se apropian de ese nuevo aprendizaje.

## REFLEXIONES FINALES

Para finalizar la exposición del desarrollo de esta investigación expongo las reflexiones que se derivaron no sólo de los resultados, sino de la elaboración de este documento que resume la experiencia que viví al desarrollar esta investigación. La acción de reflexionar tiene la finalidad de cuestionar lo que se hizo en el pasado y se sigue haciendo en el presente para no seguir cometiendo los mismos errores. Errores que, en consecuencia, se normalizaron y se volvieron rutinarios. Reflexionar significa comprender los sentimientos y motivaciones que tienen los entrevistados con el uso del teléfono celular desde su experiencia.

Considerando que ésta es una investigación cualitativa y como tal no pretende encontrar resultados definitivos, objetivos y generalizables, sino por el contrario identificar la singularidad de los relatos y experiencias de los sujetos entrevistados para acercarme a comprender el sentido que tiene para ellos el uso del teléfono celular y cómo a partir de esa experiencia viven su vida cotidiana en un contexto en el que el desarrollo de las tecnologías de la comunicación nos rebasan a todos, en un contexto social, económico y cultural en el que regularmente se olvidan las necesidades de los adultos mayores, allí es que he podido vivir la experiencia de conocer una perspectiva nueva, la que se deriva de la mirada de los adultos mayores. Por ello este apartado no se constituye como un inciso de conclusiones, porque no concluye, sólo expresa un momento particular de la vida de los adultos mayores entrevistados y de la propia de esta investigadora.

El desarrollo de esta investigación ha dado oportunidad de fortalecer mi formación profesional en el campo de la investigación, en particular de la investigación cualitativa. Ésta me permitió acercarme a conocer las particularidades de un problema específico, ello se pudo lograr a partir de la elaboración del Estado del Arte, que entre otros aspectos reveló que en su mayoría son investigaciones cuantitativas, respondiendo sólo a la frecuencia con la que se presentan

determinadas situaciones que viven los adultos mayores en su relación con el uso de dispositivos móviles.

Si bien, uno de los objetivos de esta investigación fue describir y caracterizar al adulto mayor desde diferentes perspectivas, se constituyó en un elemento fundamental que orientó el desarrollo del capítulo II y que fortaleció el análisis de los datos recabados en campo. De este modo, se ha podido comprender su relevancia y el rol que ha tenido en la sociedad a lo largo de la historia. Así como también, la responsabilidad que esto conlleva.

Ha sido a partir de las características del adulto mayor desde distintas dimensiones que pudimos acercarnos a conocer y comprender la singularidad en cuanto al uso que le han dado los adultos mayores al teléfono celular. Dentro del análisis, se puede explicar que la utilidad que le dan a este dispositivo es básica, pero está cumpliendo sus necesidades.

La revisión de los usos que el adulto mayor hace del teléfono celular, permitió identificar el desarrollo de sus habilidades digitales y los factores que la favorecen, esto se logró confrontando lo que se ha investigado hasta el momento con el problema de investigación en contexto. En virtud de lo estudiado en la presente investigación, ahora se sabe que los adultos mayores actúan con base a su experiencia, no se rehúsan a la tecnología, por lo contrario, la están incorporando de otra manera que no sustituya sus actividades esenciales.

De acuerdo con los objetivos planteados, se pudo identificar la utilidad que le dan los adultos mayores al celular. También se pudieron observar las necesidades reales, así como las habilidades que han desarrollado para manipular el teléfono celular.

Como resultado de la investigación, se puede concluir que los adultos mayores sí tienen obstáculos para desarrollar habilidades digitales a diferencia de las habilidades desarrolladas en una persona promedio. Sin embargo, han desarrollado otras habilidades particulares para usar el teléfono celular, por ejemplo, se pudo

observar que se están apoyando de los colores, las figuras, los símbolos y sonidos.

El singular uso que le han dado al celular es muy interesante, resulta ser que han reemplazado algún sentido que se les ha debilitado por circunstancias de la edad o alguna enfermedad por otro sentido que está más desarrollado o fortalecido. Por ejemplo, si ya no alcanzan a leer letras pequeñas, se apoyan de algún color para identificar alguna aplicación en su celular.

Si bien la tecnología está en un constante cambio, mejorando y actualizándose con rapidez para seguir mejorando su funcionalidad y ayudar a las personas en una infinidad de tareas para facilitarles sus actividades cotidianas. Es necesario reconocer también que la tecnología está sustituyendo actividades con la finalidad de mejorar la rapidez y la calidad en los servicios y con ello está transformando el modo de vivir y trabajar de las personas. Ante esta situación, los adultos mayores se resisten a reemplazar actividades que les generan satisfacción personal como ir personalmente a pagar sus servicios, cuando lo pueden hacer desde su celular, en el caso de este dispositivo, tratan de utilizarlo para los más básico como llamadas y mensajes. Incorporando el teléfono celular a su vida cotidiana de una manera básica sin volverlo indispensable.

Lo anterior me lleva a reflexionar que hacen falta más investigaciones que abarquen la peculiar manera de aprender de los adultos con la finalidad de potencializar las habilidades observadas en los adultos mayores. Sin duda, las habilidades que los adultos tienen, necesitan ser observadas desde su naturaleza, y estoy segura que han desarrollado más habilidades con las que han subsistido, que quizá todavía ignoremos.

La presente investigación me generó aprendizajes que fortalecen mi conocimiento y habilidades. Conocimiento que no comprendí en su momento durante mi estancia en la universidad hasta la realización de la investigación. Proporcionándole la oportunidad de incorporarse al ámbito laboral, para realizar aportes originales en mi campo profesional que observé desde la naturaleza del problema.

En cuanto, a la premisa que se estableció en donde se creía que “Los adultos mayores no han desarrollado habilidades digitales en su vida cotidiana, a causa de prejuicios, estereotipos y en consecuencia limitan su participación ciudadana, política, social y cultural en redes sociales.” Los adultos mayores entrevistados no externaron alguna experiencia que los haya desmotivado para seguir utilizando el teléfono celular. Por lo contrario, la mayoría menciona que han tenido acompañamiento de algún familiar, amigo o conocido en la manipulación de dicho dispositivo móvil.

Así mismo, me gustaría mencionar que durante el desarrollo de la investigación tuve la oportunidad de reflexionar sobre las preconcepciones sociales que se tienen de esta parte de la población, que inclusive yo tenía. Sin embargo, pude comprender que la capacidad de resiliencia de cada persona les permite buscar alternativas, que pueden no parecerse a las de uno mismo, que cada persona tiene una realidad diferente. Por lo que, tuve que dejar mis preconcepciones para poder entender su realidad.

## REFERENCIAS

- Agudo, S., Pascual M. A. y Fombona Oviedo, J., (2012). Usos de las herramientas digitales entre las personas mayores. *Comunicar: Revista Científica de Educomunicación*, XX (39). 193-201. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=15823945021>
- Boud, D., Cohen, R. y Walker, D. (2011). *El aprendizaje a partir de la experiencia*. Madrid. NARCEA.
- Buckingham, D. (2002). *Creecer en la era de los medios electrónicos*. Madrid: Morata.
- Buckingham, D. (2004). *Educación en medios. Alfabetización, aprendizaje y cultura contemporánea*. Barcelona: Paidós.
- Centro Latinoamericano y Caribeño de Demografía (CELADE) (2018). *Los efectos y desafíos de la transformación demográfica en América latina y el Caribe*. Consultado 31 de marzo del 2021. Recuperado <https://www.cepal.org/es/enfoques/efectos-desafios-la-transformacion-demografica-america-latina-caribe>
- CEPAL, (2002). Comisión Económica para América Latina y el Caribe. Calidad de vida y redes de apoyo social de las personas en edades avanzadas en la ciudad de México. Reunión de expertos en redes de apoyo social a personas adultas mayores: El rol del Estado, la familia y la comunidad. Santiago de Chile. Disponible en <http://www.cepal.org/cgi-bin/getProd.asp?xml=/celade/noticias/paginas/7/11497/P11497.xml&xsl=/celade/tpl/p18f.xsl&base=/tpl/imprimir.xslt>
- CEPAL, (2011). Comisión Económica para América Latina y el Caribe. TIC y género. Consultado el 30 de octubre de 2020. Recuperado de: <https://www.cepal.org/socinfo/noticias/paginas/3/44733/newsletter16.pdf>
- CEPAL, (2003). Comisión Económica para América Latina y el Caribe. “La situación de las personas mayores”, documento presentado en la *Conferencia Regional Intergubernamental sobre Envejecimiento*, Santiago, 19 al 21 de noviembre.

- CEPAL. (2005). Comisión Económica para América Latina y el Caribe *Políticas hacia las familias con adultos mayores: el desafío del derecho al cuidado en la edad avanzada*, en Reunión de Expertos “Políticas hacia las familias, protección e inclusión social”. [https://dds.cepal.org/eventos/presentaciones/2005/0628/JGuzman\\_SHuenchuan.pdf](https://dds.cepal.org/eventos/presentaciones/2005/0628/JGuzman_SHuenchuan.pdf)
- CONAPO. (2015). Comisión Nacional de Población *La situación demográfica de México 2015. Envejecimiento demográfico en México: análisis comparativo entre las entidades federativas*. Pág. 113-129. Consultado 17 de abril de 2021. Recuperado: [http://www.conapo.gob.mx/es/CONAPO/Envejecimiento\\_demografico\\_en\\_Mexico](http://www.conapo.gob.mx/es/CONAPO/Envejecimiento_demografico_en_Mexico)
- CONAPO. (2016). Consejo Nacional de Población. Estimaciones y proyecciones de la población por entidad federativa, México: Consejo Nacional de Población. Disponible en: [http://www.conapo.gob.mx/es/CONAPO/Proyecciones\\_Datos](http://www.conapo.gob.mx/es/CONAPO/Proyecciones_Datos), fecha de consulta 29/02/2016.
- CONAPRED. (2011). Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación Encuesta Nacional sobre Discriminación en México/Enadis 2010. Consultado el 17 de noviembre de 2020. Recuperado de: DOI: <http://www.conapred.org.mx/userfiles/files/Enadis-2010-RG-Accss-002.pdf>
- Contreras, J. y Pérez de L. N. (2010). *Investigar la experiencia educativa*. Madrid. Morata.
- Córdova, M. J. A. (2013). Uso de redes sociales. En la tercera edad. Revista Ciencia UNEMI, 10, pp. 53-58. Consultado el 08 de septiembre de 2019. Recuperado de: DOI: <https://mail.google.com/mail/u/0/?tab=km#search/jaguilarr%40upn.mx/MfcgxwBWKXrzsSjpCstjQTnBpxZDCxG?projector=1&messagePartId=0.1>
- Craig, G., J. (2009). *Desarrollo psicológico*. México: Pearson. Dewey, J. (1995). *Democracia y educación*. Madrid. Morata
- Dewey, J. (2004a). *Democracia y educación*. Madrid: Ediciones Morata. Dewey, J.

- (2004b). *Experiencia y educación*. Madrid: Biblioteca nueva.
- Domínguez, V. A. (2015). *El teléfono celular en el proceso de enseñanza-aprendizaje de los estudiantes de nivel media-superior, el caso del CCH-Sur, UNAM*. UPN. México
- El universal (2019). ¿Por qué las mujeres viven más? Consultado el 20 de octubre de 2020 en: <https://www.eluniversal.com.mx/ciencia-y-salud/salud/por-que-las-mujeres-viven-mas-que-los-hombres>
- ENADIS (2017) Encuesta Nacional sobre Discriminación. Prontuario de resultados. Consultado el 01 de enero 2023. Recuperado de [http://sindis.conapred.org.mx/wp-content/uploads/2018/12/Prontuario\\_2da\\_reimpresion\\_2019\\_8ene20-v2.pdf](http://sindis.conapred.org.mx/wp-content/uploads/2018/12/Prontuario_2da_reimpresion_2019_8ene20-v2.pdf)
- Farmanews (2013). Bailar y cantar estimula las capacidades físicas y cognitivas de los mayores y evita su aislamiento social. Consultado el 25 de septiembre de 2020. Recuperado de DOI: [https://www.farmanews.com/Notasprensa/5323/Bailar\\_y\\_cantar\\_estimula\\_las\\_capacidades\\_fisicas\\_y\\_cognitiva](https://www.farmanews.com/Notasprensa/5323/Bailar_y_cantar_estimula_las_capacidades_fisicas_y_cognitiva)
- Fundación UNAM (2018). La neurosis, un padecimiento que afecta a 15 millones de mexicanos. Consultado el 30 de septiembre de 2020. Recuperado de DOI: <https://www.fundacionunam.org.mx/unam-al-dia/la-neurosis-un-padecimiento-que-afecta-a-15-millones-de-mexicanos/>
- García, C., (2019). "Hacer ejercicio físico a los 50 es el mejor plan de pensiones al llegar a los 70", *El país*. Recuperado de: DOI: [https://elpais.com/elpais/2019/09/06/sesenta\\_y\\_tantos/1567804848\\_715939.html?fbclid=IwAR0mQTai7Mrjxyowl6v9WDWHbRbWd9z2n8tMe65ZoMchIGb8vlgVleVWxcc](https://elpais.com/elpais/2019/09/06/sesenta_y_tantos/1567804848_715939.html?fbclid=IwAR0mQTai7Mrjxyowl6v9WDWHbRbWd9z2n8tMe65ZoMchIGb8vlgVleVWxcc)
- García, E., (2014). *La pregunta como intervención cognitiva*. México, LIMUSA.
- Glasow, A. H., (2019). "Alfabetización en el adulto maduro una estrategia para la inclusión social". Consultado el 08 de septiembre de 2019. Recuperado de: DOI: <https://mail.google.com/mail/u/0/?tab=km#search/jaguilarr%40upn.mx/FMfcgxwBWKXrzsSjpCstjQTnBpxZDCxG?projector=1&messagePartId=0.1>

- González O. C. y Fanjul P. C., (2018). *Aplicaciones móviles para personas mayores: un estudio sobre su estrategia actual*. págs. 107-112. Disponible: <https://doi.org/10.17811/rifie.47.1.2018.107-112>
- Hernández Sampieri, R. y Mendoza T. Ch. P., (2018). *Metodología de la investigación*. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. México: McGraw-Hill Education.
- INADI, (2017). Instituto Nacional contra la Discriminación por edad, vejez, estereotipos y prejuicios. Consultado el 25 de julio de 2020. Recuperado de DOI: <http://www.inadi.gob.ar/contenidos-digitales/wp-content/uploads/2017/06/Discriminacion-por-Edad-Vejez-Estereotipos-y-Prejuicios-FINAL.pdf>
- INAPAM. (2010). Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores. Por una Cultura del Envejecimiento. Consultado el 25 de septiembre de 2020. Recuperado de DOI: [http://www.inapam.gob.mx/work/models/INAPAM/Resource/Documentos\\_Inicio/Cultura\\_del\\_Envejecimiento.pdf](http://www.inapam.gob.mx/work/models/INAPAM/Resource/Documentos_Inicio/Cultura_del_Envejecimiento.pdf)
- INAPAM. (2016). Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores. Afiliación al INAPAM. Consultado el 29 de septiembre de 2020. Recuperado de DOI: <https://www.gob.mx/inapam/documentos/afiliacion-al-inapam>
- INEGI. (2019). Instituto Nacional de Estadística y Geografía. Estadísticas a propósito del día internacional de las personas de edad (1º de octubre). Consultado el 25 de octubre de 2019. Recuperado de DOI: [https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/aproposito/2019/edad2019\\_Nal.pdf](https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/aproposito/2019/edad2019_Nal.pdf)
- INEGI. (2022). Instituto Nacional de Estadística y Geografía. Principales resultados del Censo de Población y Vivienda 2020. Consultado el 01 de enero de 2023. Recuperado de: DOI: [https://www.inegi.org.mx/contenidos/productos/prod\\_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/nueva\\_estruc/702825198060.pdf](https://www.inegi.org.mx/contenidos/productos/prod_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/nueva_estruc/702825198060.pdf)
- Izquierdo, R. L. 1997, "Veinte años de educación de adultos en la UAM Xochimilco. Memorias del primer encuentro". México. DF: UAM-X

- Jiménez, B. E. (2008). El proyecto de vida en el adulto mayor. *MEDISAN* 12(2) 20, pp. Consultado el 20 de octubre de 2019. Recuperado de DOI: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=368445247009>
- Knowles, M. (2006). *Andragogía*. México: Oxford.
- Knowles, M. S. & Associates (1984). *Andragogy in Action. Applying modern principles of adult education*. San Francisco: Jossey Bass
- Knowles, M. S. (1975). *Self-directed learning: A guide for learners and teachers*. New York: Association Press.
- Knowles, M. S. (1978). *Adult learner. A neglected species*. 2 ed. Houston: Gulf Publishing Company.
- Knowles, M. S. (1980). *The modern practice of adult education: From pedagogy to andragogy*. Englewood Cliffs: Prentice Hall/Cambridge.
- Knowles, M. S. (1989). *The making of an adult educator: An autobiographical journey*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Knowles, M. S. (2001). *Andragogía: el aprendizaje de los adultos*. México: Oxford University.
- Kvale S. (2011). *Las entrevistas en investigación cualitativa*. Madrid España, Morata.
- Leal, L. G. E. (2009). Presentación. *Trabajo Social*, (11), 5-6. Pp. 159-174. Consultado el 17 de octubre de 2020. Recuperado de: <https://revistas.unal.edu.co/index.php/tsocial/article/view/14544>
- Lévy, P. (2007). *La cibercultura. La cultura de la sociedad cultural*. Barcelona. Anthropos/UAM. Consultado 10 de febrero de 2021. Recuperado de <https://antroporecursos.files.wordpress.com/2009/03/levy-p-1997-cibercultura.pdf>
- México conectado (2018). El espacio geográfico de la brecha digital. Consultado el 17 de julio de 2020. Recuperado de: DOI: <https://www.alcaldesdemexico.com/expediente-abierto/el-espacio-geografico-de-la-brecha-digital/>
- OMS. (2018). Organización Mundial de la Salud. Envejecimiento y salud. Consultado el 29 de septiembre de 2020. Recuperado de DOI:

<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/envejecimiento-y-salud>

Papalia, Diane E. et al. (2012). *Desarrollo Humano*. 12a ed. México, D. F.: McGraw-Hill Interamericana.

PENSIONISSSTE, (2017). Día del adulto mayor. Consultado el 25 de octubre de 2019. Recuperado de DOI: <https://www.gob.mx/pensionissste/articulos/dia-del-adulto-mayor-123010?idiom=es>

Procuraduría Federal del Consumidor, (2019). Tecnologías de la información y comunicación. Que la edad no sea un obstáculo. Consultado el 31 de octubre de 2020. Recuperado de:

<https://www.gob.mx/profecodocumentos/tecnologias-de-la-informacion-y-comunicacion-que-la-edad-no-sea-un-obstaculo?state=published>

Romera, I., M., J. (2003). Calidad de vida en el contexto familiar: dimensiones e implicaciones políticas *Psychosocial Intervention*, 12 (1), 2003, pp. 47-63 Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid. Madrid, España. Consultado el 08 de septiembre de 2019. Recuperado de: DOI: <http://www.redalyc.org/pdf/1798/179818041002.pdf>

Secretaría de Comunicaciones y Transportes, (2019). En México hay 74.3 millones de usuarios de internet y 18.3 millones de hogares con conexión a este servicio: ENDUTIH 2018. Consultado el 30 de octubre de 2020. Recuperado de: <https://www.gob.mx/sct/prensa/en-mexico-hay-74-3-millones-de-usuarios-de-internet-y-18-3-millones-de-hogares-con-conexion-a-este-servicio-endutih-2018-196013?idiom=es>

Secretaría de Gobernación (2019). Informa CONAPO sobre la esperanza de vida de la población mexicana. Consultado el 17 de octubre de 2020. Recuperado de: <https://www.gob.mx/segob/prensa/informa-conapo-sobre-la-esperanza-de-vida-de-la-poblacion-mexicana#:~:text=En%202019%2C%20la%20esperanza%20de,brecha%20de%20casi%20seis%20a%C3%B1os>.

Tamayo y T. M., (2017). *El proceso de la investigación*. México, LIMUSA.

Vera, M. (2007). "Significado de la calidad de vida del adulto mayor", en *Anales de*

*la Facultad de Medicina*, 68(3), pp. 284-290. Consultado el 17 de julio de 2020. Recuperado de: DOI:

<http://www.scielo.org.pe/pdf/afm/v68n3/a12v68n3>

Yuni, J. y Urbano C. (2005). *Educación para adultos mayores. Teoría, investigación e intervenciones*. Córdoba: Brujas.

## ANEXO I

### GUÍA DE ENTREVISTA

**Objetivo:**

Identificar el sentido que tiene para los adultos mayores el uso de dispositivos móviles que les permiten resolver problemáticas cotidianas que se presentan en su contexto.

- ¿Qué piensa del celular?
- ¿Para qué le sirve el celular?
- ¿Qué es lo que más se le facilita hacer cuando usa el celular?
- Platíqueme una situación donde se le haya dificultado utilizar el celular.
- Cuando no sabe cómo usar el celular ¿Quién le ayuda?
- Alguna vez le han prohibido usar el celular ¿por qué ha sido?
- Si pudiera modificar algo al celular ¿Qué sería?