



**UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA  
FACULDADE DE EDUCAÇÃO  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM EDUCAÇÃO**

**ANGELA MARIA NIÑO ECHEVERRY**

**ADULTOS MAYORES Y SUS INTERACCIONES CON LAS TIC EN EL  
PUNTO VIVE DIGITAL TOBERÍN DE LA CIUDAD DE BOGOTÁ**

Salvador  
2018

**ANGELA MARIA NIÑO ECHEVERRY**

**ADULTOS MAYORES Y SUS INTERACCIONES CON LAS TIC EN EL  
PUNTO VIVE DIGITAL TOBERÍN DE LA CIUDAD DE BOGOTÁ**

Disertación presentada al Programa de Pos-Graduación en Educación, Facultad de Educación. Universidade Federal da Bahia, como requisito para la obtención del grado de Magíster en Educación.

Orientadora: Profa. Dra. Maria Helena Silveira Bonilla

Salvador  
2018

SIBI/UFBA/Faculdade de Educação – Biblioteca Anísio Teixeira

Niño Echeverry, Angela Maria.

Adultos mayores y sus interacciones con las TIC en el Punto Vive Digital Toberín de la ciudad de Bogotá. / Angela Maria Niño Echeverry. – 2018.  
315 f. : il.

Orientadora: Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Profa. Dra. Maria Helena Silveira Bonilla

Dissertação: (mestrado) – Universidade Federal da Bahia.  
Faculdade de Educação, Salvador, 2018.

1. Idosos – Aspectos sociais. 2. Tecnologia da informação – Comunicação.  
2. Internet. 4. Professores – Interação social. I. Bonilla, Maria Helena Silveira. II.  
Universidade Federal da Bahia. Faculdade de Educação. III. Título.

CDD 305. 26 23. ed

**ANGELA MARIA NIÑO ECHEVERRY**

**ADULTOS MAYORES Y SUS INTERACCIONES CON LAS TIC EN EL PUNTO  
VIVE DIGITAL TOBERÍN DE LA CIUDAD DE BOGOTÁ**

Disertación presentada al Programa de Pos-Graduación en Educación, Facultad de Educación.  
Universidade Federal da Bahia, como requisito para la obtención del grado de Magíster en  
Educación.

**Banca Examinadora**

Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup> Maria Helena Silveira Bonilla - Orientadora  
Doctora en Educación por la Universidade Federal da Bahia, Brasil (2002).

Profa. Dra. Alda Britto da Motta  
Doctora en Educación por la Universidade Federal da Bahia (1999).

Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup> Simone de Lucena Ferreira  
Doctora en Educación por la Universidade Federal da Bahia, Brasil (2008).

Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup> Salete de Fátima Noro Cordeiro  
Doctora en Educación por la Universidade Federal da Bahia, Brasil (2014).

Salvador, 14 de Diciembre de 2018



## DEDICATORIA

A mi padre, quien con amor me acompañó en esta caminata,  
la mitad del tiempo desde la tierra, la mitad desde el cielo.  
A mi madre, la maestra-mejor amiga,  
que me inició en la búsqueda del conocimiento  
cuando me enseñó a leer y escribir,  
A mi esposo, por enamorarse de mis alas y permitirme volar,  
y a mi hermana, ejemplo de superación e independencia.

## AGRADECIMIENTOS

Agradezco de todo corazón a mi querida orientadora, Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup> Maria Helena Bonilla, por escogerme en el proceso de adjudicación de becas, entre miles de candidatos de toda Latinoamérica para ser su orientada y abrirme las puertas de su selecto grupo de investigación. Por acompañarme con amor, dedicación y compromiso. Por enseñarme a ser investigadora, por corregir mis textos con cariño y por animarme a seguir adelante. Por ser un ejemplo de persona y de docente, estricta y exigente, pero a la vez amorosa.

A la banca examinadora, Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup> Alda Britto da Motta, Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup> Simone de Lucena y Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup> Salete Cordeiro, por el tiempo y la dedicación al realizar la lectura cuidadosa de mi texto y por los aportes significativos que permitieron perfeccionar mi trabajo.

A mis padres y hermana, Luis Alfonso, Gloria Inés y Adriana Marcela, por su amor y acompañamiento desde el cielo y desde Colombia. A mi esposo Sergio Armando, por su amor y apoyo incondicional, para que pudiera seguir formándome académicamente, a pesar de que esto significara estar por dos años lejos de mi país, lejos de casa y de mi familia.

Al grupo de Pesquisa en Educação, Comunicação y Tecnologías (GEC), por todos los aprendizajes, la construcción de conocimiento y el trabajo colaborativo. A Sule Sampaio, Jessica Chagas, Roger Aburto, Yaimar Montoya, Carolina Castro, Uriel Castellanos y Cinthia Sabillón, por su cariño, su apoyo y los consejos que me brindaron.

A los adultos mayores que participaron de la investigación, por abrirme sus corazones, sus vivencias y sus percepciones de manera sincera. Por los momentos significativos que pasamos juntos aprendiendo, riendo, llorando y compartiendo. Al coordinador del PVD Toberín, por abrirme las puertas de este centro comunitario y poner a mi disposición todas las informaciones de las que precisé para realizar la investigación.

Al Programa de Alianzas para la Educación y la Capacitación (PAEC), la Organización de los Estados Americanos (OEA) y al Grupo Coimbra de Universidades Brasileñas (GCUB) por gestionar las convocatorias de becas para estudiantes latinoamericanos y en especial a la Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nivel Superior (CAPES), por el apoyo económico que me permitió cumplir el sueño de estudiar y vivir en mi amado Brasil, el país del que me enamoré desde pequeña y del que me llevo los mejores recuerdos.

Agradezco a Dios por haberme permitido tener esta gran experiencia de vida, la cual me permitió crecer como profesional, como investigadora, como docente y, sobre todo, como persona.

NIÑO, Angela María Echeverry. Adultos mayores y sus interacciones con las TIC en el punto vive digital Toberín de la ciudad de Bogotá. 315 Pág. 2018. Dissertação (Mestrado em Educação) –Faculdade de Educação, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2018.

## RESUMEN

La sociedad está viviendo un proceso de digitalización que está llevando a personas de todas las edades a sentir la necesidad de incorporar las tecnologías digitales (TD) en sus actividades diarias, existiendo un deseo compartido por muchas de ellas de realizar una inmersión en la cultura digital. Al observar la relación de los adultos mayores con las TD, se percibe que la sociedad tiene dificultades para escuchar las particularidades de esta fase etaria, y son usualmente otras personas quienes hablan por ellos, dejando de lado el sentir propio de esta población. Siendo este el panorama, la presente investigación tuvo como objetivo comprender como se posicionan los adultos mayores frente las dinámicas con tecnologías digitales desarrolladas en el Punto Vive Digital (PVD) Toberín de la ciudad de Bogotá (Colombia), el cual es un programa que hace parte de la política pública “Plan Vive Digital”, que se operacionaliza a través de cursos de TD. Para lograr este objetivo, se hizo uso del abordaje cualitativo a través del estudio de caso con inspiración etnográfica y del método indiciario, a través de cuestionarios, observación participante, diario de campo, ruedas de conversación y entrevistas, instrumentos que permitieron realizar un acercamiento a las vivencias, opiniones y sentimientos de los sujetos observados, para comprender como conciben los procesos de los cuales participan en el centro comunitario. Se evidenció que los adultos mayores enfocan sus posicionamientos hacia las fortalezas de las dinámicas que se llevan a cabo en el PVD, por la falta de conocimiento de las posibilidades que tienen las TD, más allá de un uso mecánico y tecnicista de los procedimientos, porque han estado acostumbrados a acercarse al conocimiento de una manera tradicional, comprendiendo que este es el modelo correcto al ser el único que conocen, y debido a que son los mismos adultos mayores quienes han construido muchas de las dinámicas del PVD, las cuales no nacen a partir de los lineamientos propuestos por el Ministerio de las TIC, sino que son el fruto de sus relacionamientos con compañeros, docentes y con el Punto. Igualmente, los sujetos de la investigación manifestaron encontrar algunas dificultades en el PVD, relacionadas con la infraestructura, el número de computadores, la calidad del internet, los *softwares* e interfaces ofrecidos, los cuales no están siendo adecuados para atender las necesidades, características específicas y anhelos de esta fase etaria, siendo los adultos mayores quienes se están teniendo que adecuar a estas condiciones. Se concluyó que los adultos mayores que participan de las actividades con TD en el PVD Toberín ven de forma positiva las dinámicas que se llevan a cabo en este espacio, y las conciben como una ganancia, sobre todo porque les proveen oportunidad de socialización, pero es preciso ir más allá de eso, ya que el acercamiento a las TD que ellos están llevando a cabo en este centro comunitario aún es insuficiente, dada la complejidad del contexto contemporáneo y las necesidades de los ciudadanos por realizar una inmersión en la cultura digital, la cual les permitiría conquistar y ejercer plenamente sus derechos.

**Palabras clave:** adultos mayores, tecnologías de la información y la comunicación, Punto Vive Digital, interacciones.

NIÑO, Angela María Echeverry. Adultos mayores y sus interacciones con las TIC en el punto vive digital Toberín de la ciudad de Bogotá. 315 f. 2018. Dissertação (Mestrado em Educação) –Faculdade de Educação, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2018.

## RESUMO

A sociedade está vivendo um processo de digitalização que está levando pessoas de todas as idades a sentir a necessidade de incorporar as tecnologias digitais (TD) em suas atividades diárias, havendo um desejo compartilhado por muitos deles de realizar imersão na cultura digital. Ao observar a relação dos idosos com as TD, percebe-se que a sociedade tem dificuldades em ouvir as particularidades dessa fase etária, e geralmente são outras pessoas as que falam por elas, deixando de lado as percepções próprias dessa população. Sendo este o panorama, a presente investigação teve como objetivo compreender como os idosos se posicionam frente às dinâmicas com tecnologias digitais desenvolvidas no Ponto Vive Digital (PVD) Toberín da cidade de Bogotá (Colômbia), que é um programa que faz parte da política pública "Plan Vive Digital", a qual é operacionalizada através de cursos de TD. Para atingir este objetivo, foi feito uso da abordagem qualitativa, através do estudo de caso com inspiração etnográfica e do método indiciário, por meio de questionários, observação participante, diário de campo, rodas de conversa e entrevistas, instrumentos que permitiram fazer uma aproximação às experiências, às opiniões e aos sentimentos dos sujeitos observados, para entender como eles concebem os processos dos quais participam neste centro comunitário. Foi evidenciado que os idosos focam as suas posições em direção aos pontos positivos das dinâmicas que ocorrem no PVD, pela falta de conhecimento das possibilidades que têm as TD, além de um uso mecânico e técnico dos procedimentos, pois esta faixa etária foi acostumada a se aproximar ao conhecimento de uma forma tradicional, entendendo que este é o modelo certo por ser o único que conhecem, e porque são os mesmos idosos aqueles que construíram muitas das dinâmicas do PVD, as quais não nascem das diretrizes propostas pelo Ministério das TIC, mas são o resultado de suas relações com colegas, professores e com o Ponto. Da mesma forma, os sujeitos da pesquisa manifestaram ter encontrado algumas dificuldades no PVD, relacionadas à infra-estrutura, ao número de computadores, à qualidade da internet, aos softwares e às interfaces oferecidas, as quais não estão sendo suficientes para atender as necessidades, características específicas e desejos desta faixa etária, sendo os idosos os que estão tendo que se adaptar a essas condições. Concluiu-se que os idosos que participam das atividades com TD no PVD Toberín enxergam positivamente as dinâmicas que ocorrem neste espaço, e as concebem como conquistas, especialmente porque elas oferecem oportunidades para a socialização, mas é necessário ir além disso, já que a aproximação às TD que eles estão realizando nesse centro comunitário ainda é insuficiente, dada a complexidade do contexto contemporâneo e as necessidades dos cidadãos de mergulhar na cultura digital, a qual lhes permitiria conquistar e exercer plenamente seus direitos.

**Palavras chave:** idosos, tecnologias da informação e comunicação, Ponto Vive Digital, interações.

NIÑO, Angela María Echeverry. Adultos mayores y sus interacciones con las TIC en el punto vive digital Toberín de la ciudad de Bogotá. 315 P. 2018. Dissertation (Master in Education) - Faculty of Education, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2018.

## ABSTRACT

Society is undergoing a process of digitalization that is leading people of all ages to feel the need to incorporate digital technologies (DT) in their daily activities, there being a shared desire for many of them to immerse themselves in the digital culture. When observing the relationship of older adults with DT, it is perceived that society has difficulties to listen to the particularities of this age stage, and it is usually other people who speak for them, leaving aside the proper feeling of this population. Being this the panorama, the present investigation had as objective to understand how older adults are positioned in front of the dynamics with digital technologies developed in Punto Vive Digital (PVD) Toberín in Bogotá (Colombia), which is a program that is part of the public policy "Plan Vive Digital", which is operationalized through DT courses. To achieve this objective, the qualitative approach was used through the case study with ethnographic inspiration and the indicatory method, through questionnaires, participant observation, field diary, conversation rounds and interviews, instruments that allowed an approach to the experiences, opinions and feelings of the subjects observed, to understand how they conceive the processes of which they participate in the community center. It was evidenced that older adults focus their positions towards the strengths of the dynamics that are carried out in the PVD, due to the lack of knowledge of the possibilities that the DT have, beyond a mechanical and technical use of the procedures, because they have been accustomed to approach to the knowledge in a traditional way, understanding that this is the correct model, as it is the only one they know, and because they are the same seniors who have built many of the dynamics of the PVD, which are not born from the guidelines proposed by the Ministry of Technologies, but are the result of their relationships with colleagues, teachers and the Point. Likewise, the subjects of the investigation said they found some difficulties in the PVD, related to its infrastructure, the number of computers, the quality of the internet, the softwares and interfaces offered, which are not being adequate to meet the needs, specific characteristics and desires of this age phase, being older adults who are having to adapt to these conditions. It was concluded that older adults who participate in DT activities in the PVD Toberín see in a positive way the dynamics that take place in this space, and conceive them as a gain, especially because they provide opportunities for socialization, but it is necessary to go beyond that, since the approach to the DT that they are carrying out in this community center is still insufficient, given the complexity of the contemporary context and the need of citizens to immerse themselves in the digital culture, which would allow them to conquer and fully exercise their rights.

**Key words:** older adults, information and communication technologies, Punto Vive Digital, interactions.

## LISTA DE ABREVIATURAS Y SIGLAS

<b>CEPAL</b>	Comisión Económica para América Latina y El Caribe
<b>EPS</b>	Entidad Promotora de Salud
<b>GEC</b>	Grupo de Estudios en Educación Comunicación y Tecnologías
<b>GUB</b>	Grupo de Universidades Brasileiras
<b>HTTP</b>	HyperText Transfer Protocol
<b>IMSERSO</b>	Instituto de Mayores y Servicios Sociales de España
<b>MINTIC</b>	Ministerio de las Telecomunicaciones, Colombia
<b>OEA</b>	Organización de los Estados Americanos
<b>ONU</b>	Organización de las Naciones Unidas
<b>OMS</b>	Organización Mundial de la Salud
<b>PVD</b>	Punto Vive Digital
<b>SENA</b>	Servicio Nacional de Aprendizaje
<b>TD</b>	Tecnologías Digitales
<b>TIC</b>	Tecnologías de la Información y la Comunicación
<b>UNESCO</b>	Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura
<b>UNAD</b>	Universidad Nacional Abierta y a Distancia
<b>URL</b>	Uniform Resource Locator
<b>USB</b>	Universal Serial Bus
<b>WWW</b>	Word Wide Web

## LISTA DE CUADROS Y FIGURAS

Cuadro 1-Fases del trabajo de campo.....	42
Figura 1-América latina y el Caribe: población de 60 años y más 1950-2050.....	76
Figura 2-Ecosistema Digital en Colombia.....	96
Figura 3-Consorcios por departamentos de Colombia.....	102
Figura 4-Punto Vive Digital Toberín.....	105
Figura 5-Sala de capacitaciones.....	106
Figura 6-Sala de computadores #1.....	106
Figura 7-Sala de computadores # 2.....	106
Figura 8-Existencia de PC en hogares de adultos mayores.....	127
Figura 9-Conexión a internet en los hogares de los adultos mayores.....	127
Figura 10-Uso de lo analógico para acercarse a lo digital.....	141
Figura 11-Adultos mayores registrando las clases en soporte digital/ analógico.....	142
Figura 12-Posición sedente de los adultos mayores.....	148
Figura 13-Adultos mayores en la sala de capacitaciones del PVD.....	163
Figura 14-Personas de una misma clase trabajando en dos salas de computadores contiguas .....	164
Figura 15-Adultos mayores colaborándose entre ellos mismos durante las prácticas.....	169
Figura 16-Adultos mayores haciendo videollamadas.....	196
Figura 17-Adultos mayores explicándole a personas más jóvenes.....	208
Figura 18-Folleto informativo PVD.....	234

## SUMARIO

<b>1. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>16</b>
1.1 MIS MEMORIAS DIGITALES.....	16
1.2 CONTEXTUALIZACIÓN.....	19
<b>2. METODOLOGÍA.....</b>	<b>32</b>
2.1 CAMPO DE INVESTIGACIÓN.....	39
2.2 LOS SUJETOS SOCIALES.....	40
2.3 DISPOSITIVOS PARA LA PRODUCCIÓN DE INFORMACIONES.....	41
<b>2.3.1 Cuestionario.....</b>	<b>44</b>
<b>2.3.2 Observación Participante.....</b>	<b>45</b>
<b>2.3.3 Diario de Campo.....</b>	<b>46</b>
<b>2.3.4 Rueda de Conversación.....</b>	<b>47</b>
<b>2.3.5 Entrevista.....</b>	<b>49</b>
2.4 ANÁLISIS DE INFORMACIONES PRODUCIDAS EN CAMPO.....	51
2.5 ALGUNAS CONSIDERACIONES ÉTICAS TENIDAS EN CUENTA POR PARTE DE LA INVESTIGADORA.....	54
<b>3. UNA MIRADA A LA VEJEZ CONTEMPORÁNEA.....</b>	<b>57</b>
3.1 ADULTOS MAYORES: MÁS ALLÁ DE LOS PRECONCEPTOS.....	58
3.2 HETEROGENEIDAD DE LA EXPERIENCIA DE ENVEJECER.....	62
3.3 RECONSTRUYENDO EL CONCEPTO DE VEJEZ.....	67
3.4 ENVEJECIMIENTO ACTIVO Y APRENDIZAJE DURANTE TODA LA VIDA.....	72
3.5 REALIDAD DE LOS ADULTOS MAYORES EN LATINOAMÉRICA Y EL CARIBE. UNA MIRADA A LAS POLÍTICAS PÚBLICAS DE LA REGIÓN.....	74
<b>3.5.1 Política pública de Envejecimiento y Vejez en Colombia.....</b>	<b>88</b>



<b>4. EL PLAN VIVE DIGITAL COLOMBIA.....</b>	<b>92</b>
4.1 ENTENDIENDO EL PLAN VIVE DIGITAL Y EL ECOSISTEMA DIGITAL EN COLOMBIA.....	92
<b>4.1.1 Los Puntos Vive Digital.....</b>	<b>100</b>
<b>4.1.2 El Punto Vive Digital Toberín.....</b>	<b>104</b>
4.2 ANALIZANDO EL OBJETIVO DE LOS PVD, A LA LUZ DE LA CULTURA DIGITAL.....	107
<b>4.2.1 Entendiendo la brecha digital.....</b>	<b>107</b>
<b>4.2.2 La exclusión digital, concebida en articulación a la exclusión social.....</b>	<b>109</b>
<b>4.2.3 La inclusión digital, una derivación de la llamada inclusión social.....</b>	<b>112</b>
<b>4.2.4 Entendiendo el discurso de la alfabetización digital presente en el Plan Vive Digital Colombia.....</b>	<b>115</b>
<b>4.2.5 Caminando hacia ciudadanía digital.....</b>	<b>119</b>
<b>5. FACTORES QUE POSIBILITAN Y DIFICULTAN LA PARTICIPACIÓN DE LOS ADULTOS MAYORES EN EL PVD.....</b>	<b>123</b>
5.1 REALIDAD DEL ADULTO MAYOR QUE ASISTE AL PVD.....	124
<b>5.1.1 Dibujando los factores socioeconómicos de los adultos mayores.....</b>	<b>125</b>
<b>5.1.2 Dando una mirada a los factores físicos y de salud y como son atendidos por parte del PVD.....</b>	<b>129</b>
5.2 DINÁMICAS DEL PVD.....	142
<b>5.2.1 Un acercamiento a los factores relacionados con la ubicación e infraestructura del PVD.....</b>	<b>142</b>
<b>5.2.2 Los docentes del PVD y los cursos ofrecidos.....</b>	<b>149</b>
<b>5.2.3 Bosquejando la Publicidad en el PVD.....</b>	<b>157</b>
5.3 RELACIÓN DEL ADULTO MAYOR CON EL PVD.....	158

5.3.1 Entendiendo la metodología de enseñanza-aprendizaje que se lleva a cabo en el PVD.....	158
5.3.2 Esbozando los factores socioafectivos.....	168
5.3.3 La importancia del deseo de aprender sobre TD.....	171
<b>6. UN ACERCAMIENTO A LOS SABERES, HACERES Y EXPERIENCIAS QUE EMERGEN DE LA INTERACCIÓN DE LOS ADULTOS MAYORES EN EL PVD.....</b>	<b>175</b>
6.1 ENTENDIENDO LOS CONCEPTOS DE SABERES Y HACERES.....	176
6.2 DELINEANDO LOS SABERES ADQUIRIDOS POR LOS ADULTOS MAYORES A PARTIR DE SUS PRÁCTICAS EN EL PVD.....	180
6.3 ESBOZANDO LOS HACERES DE LOS ADULTOS MAYORES EN EL PVD.....	191
6.4 DANDO PERSPECTIVA A LA EXPERIENCIA COMO VIVENCIA.....	202
6.5 DIBUJANDO LAS EXPERIENCIAS DE LA POBLACIÓN ADULTO MAYOR QUE ASISTE AL PVD.....	206
<b>7. ADULTOS MAYORES Y SUS PERCEPCIONES FRENTE A LAS DINÁMICAS EN QUE PARTICIPAN EN EL PVD TOBERÍN.....</b>	<b>217</b>
7.1 PERCEPCIONES DE LOS ADULTOS MAYORES, EN CUANTO A SU RELACIÓN CON LAS TECNOLOGÍAS DIGITALES.....	220
7.2 PERCEPCIONES DE LOS ADULTOS MAYORES SOBRE LAS DINÁMICAS DEL PVD.....	231
7.3 PERCEPCIONES SOBRE LAS NECESIDADES DE LOS ADULTOS MAYORES QUE LAS TECNOLOGÍAS DIGITALES ATIENDEN EN EL PVD.....	243
<b>8. CONSIDERACIONES FINALES.....</b>	<b>258</b>
<b>REFERENCIAS:.....</b>	<b>271</b>
<b>APÉNDICE A – DOCUMENTO DE PRESENTACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>300</b>
<b>APÉNDICE B – TÉRMINO DE CONSENTIMIENTO LIBRE Y ESCLARECIDO.....</b>	<b>301</b>
<b>APÉNDICE C – MODELO DE CUESTIONARIO APLICADO A ADULTOS MAYORES .....</b>	<b>302</b>
<b>APÉNDICE D – MODELO DE ENTREVISTA PARA ADULTOS MAYORES.....</b>	<b>307</b>
<b>APÉNDICE E – MODELO DE ENTREVISTA PARA COORDINADOR PVD.....</b>	<b>309</b>

<b>APÉNDICE F – MODELO DE RUEDAS DE CONVERSACIÓN CON ADULTOS MAYORES.....</b>	<b>310</b>
<b>APÉNDICE G – MAPA DE SABERES, HACERES Y EXPERIENCIAS QUE EMERGEN DE LA INTERACCIÓN DE LOS ADULTOS MAYORES CON EL PVD.....</b>	<b>313</b>
<b>APÉNDICE H – MAPA DE FACTORES QUE POSIBILITAN-DIFICULTAN LA PARTICIPACIÓN DE LOS ADULTOS MAYORES EN LAS ACTIVIDADES CON TECNOLOGÍAS DIGITALES EN EL PVD.....</b>	<b>314</b>
<b>APÉNDICE I– PERCEPCIONES DE LOS ADULTOS MAYORES FRENTE A LAS DINÁMICAS EN QUE PARTICIPAN EN EL PVD.....</b>	<b>315</b>

## 1. INTRODUCCIÓN

### 1.1 MIS MEMORIAS DIGITALES

Mi primer contacto con un computador fue a la edad de cinco años, cuando entré a estudiar mi primer año de colegio en el Gimnasio Fidel Cano de Bogotá, en el año 1987. Allí todos los niños teníamos clase de sistemas y lo primero que aprendí fue a utilizar el mouse jugando con una “tortuguita” que aparecía en la pantalla (32 años después me di cuenta que lo que allí me enseñaban era el programa Logo). Luego cuando cumplí los ocho años, mis padres decidieron que nos trasladáramos a vivir a un municipio a 170 kilómetros de Bogotá, llamado Villa de Leyva. Corría el año 1991 y entré a la escuela pública del municipio y no vi por ningún lado un computador, ni siquiera en la rectoría de la institución había uno. Todos los registros de los estudiantes se hacían de manera análoga. Esta era la misma realidad que en ese momento se vivía en todas las escuelas de municipios pequeños del país. Por algunos años no volví a ver un computador, solo en televisión.

En el año 1993, ya en grado Sexto, empecé a tener clase de computadores, pero solo nos enseñaban la parte teórica: el profesor nos pedía aprender de memoria comandos y no teníamos acceso a un computador. Dos años más tarde, al ingresar al grado Octavo llegaron los computadores a mi escuela (año 1995) pero había muy pocos y teníamos que trabajar por parejas o por tríos en un solo computador. Comencé a aprender a usar un procesador de texto en un *software* propietario, pero como solo teníamos una hora de clase a la semana, era muy poco lo que podía aprender y explorar.

En grado Noveno (año 1996) le pedí a mi padre que me inscribiera a un curso particular de sistemas en una entidad privada que llegó a ofrecer cursos a Villa de Leyva. En el curso de 60 horas aprendí a usar de manera general algunos aplicativos en *software* propietario, tales como un editor de texto y de presentaciones con diapositivas. Este tipo de cursos que se estaban ofreciendo en ese momento en Colombia promovidos por iniciativa de la empresa privada, enseñaban a operar *software* propietario desde una perspectiva técnica, negando completamente las dimensiones intrínsecas de las tecnologías, y apartándose de la

“perspectiva estructurante o fundamento, en la cual las tecnologías pasan a ser parte de los procesos de aprendizaje como un elemento cargado de contenido”(PRETTO, 2013, p. 139, traducción nuestra).

Al graduarme con honores de mi colegio, en el año 1998, fui premiada por la Gobernación de Boyacá con un computador en una ceremonia muy especial que ocurrió en la plaza principal de la capital del departamento (Tunja). Recuerdo ese como uno de los días más felices de mi vida, ya que en esta época muy pocos hogares de mi municipio (al igual que en los demás municipios de Colombia) contaban con un computador, entonces tener uno en casa era como tener una nave espacial. Luego de varios meses de jugar por horas y hacer dibujos usando el *software* propietario que traía instalado por defecto el computador, le pedí a mis padres que conectaran mi computador a internet, lo cual suponía para ellos un esfuerzo económico, ya que para ese entonces en Colombia el internet llegaba a los hogares a través de la línea telefónica y el Módem, representando un gasto oneroso. Luego de tres meses de pagar unas altas sumas de dinero, mis padres decidieron retirar la conexión a internet y el computador pasó a ser un mero instrumento de procesamiento de textos para cumplir con los trabajos escritos que me pedían en la universidad. En este momento se cerraron para mí, todas las potencialidades de creación, aprendizaje e interacción que tenía el equipo que tenía en casa, debido a los altos costos que suponía mantener una conexión a internet en ese tiempo en Colombia.

Para mi cumpleaños número 18 mi padre me regaló una impresora, que tuvo que traer desde Bogotá, la cual fue una herramienta maravillosa para poder realizar mis tareas. Aquí se evidencia que el acceso a la adquisición de tecnología se hacía en ese momento (año 1999) en las ciudades capitales de Colombia, y en este momento, casi 20 años después, sigue ocurriendo lo mismo: en un municipio de menos de 10.000 habitantes es imposible encontrar una tienda donde vendan un computador. Este es un factor que condiciona a las personas para adquirir nuevos dispositivos tecnológicos, los cuales no se encuentran a su alcance más próximo, debiéndose desplazar a otras ciudades más grandes para adquirir estos equipos, suponiendo mayor tiempo, costos más altos, y dificultades para la escogencia y el acceso.

En la Universidad en la que estudié Licenciatura en Idiomas Modernos, de 1999 a 2004, no tuve ninguna clase que trabajase o discutiese al respecto de tecnologías digitales, y durante mis estudios sólo usaba el computador para hacer trabajos escritos. Al momento de hacer la presentación oral de mi proyecto de grado me apoyé en un *software* propietario, que era el único que conocía hasta el momento. Durante estos cinco años de estudio a nivel superior, el internet se estaba popularizando en Colombia, al igual que las tecnologías estaban

llegando a la población, incluyendo a los niños a los que en un futuro cercano les iba a dar clases, y desafortunadamente la licenciatura en idiomas que estaba estudiando no estaba atenta a estas mudanzas que estaban ocurriendo en la sociedad.

Cuando conseguí mi primer empleo como docente en la ciudad de Tunja, aún sin haber tenido en mi formación como docente ninguna clase que articulara mi quehacer pedagógico con el uso de las tecnologías, percibía la importancia de trabajar con ellas en el aula, entonces quise incorporar a mis clases, por iniciativa propia, algunas tecnologías de la información y la comunicación como videos, CD Rooms y presentaciones usando el computador, el *video beam* y un *software* propietario. Me dí cuenta que a mis estudiantes les gustaba mucho cuando yo les presentaba estos recursos didácticos y aprendían de una forma más divertida. En ese momento, entendía el uso de las tecnologías como una “forma divertida de enseñar” y no me daba cuenta de todas sus potencialidades. Las veía apenas como un “animador de la educación tradicional (PRETTO, 2013, p. 138) y no como “un centro irradiador de conocimiento,[...] de intercambio de saberes[...] y de imaginación creadora.” (PRETTO, 2013, p. 139, traducción nuestra).

Un año después, en 2005, me trasladé a la ciudad de Bogotá a trabajar en el Colegio Anglo Americano, donde continué usando tecnologías para enriquecer mis clases. Fue cuando llegué al Colegio Abraham Lincoln, cinco años después, que empecé a usar las TIC de manera más sistemática, porque en este colegio se les exige a todos los docentes programar al menos dos actividades quincenales haciendo uso de las TIC, desde una perspectiva más estructurante, ya que por ejemplo, eran los mismos niños quienes grababan videos dentro de la clase haciendo uso de sus dispositivos tecnológicos, los cuales luego compartían con el resto de los compañeros y esto enriquecía las clases dando espacio a la creación de conocimiento por parte de los mismos estudiantes. Además de eso, los docentes del colegio empezamos a tener clases sobre diversos programas informáticos, que nos enriquecieron mucho ya que nos animaron a utilizar los computadores ya no solamente desde el punto de vista instrumental, sino que nos permitían además producir material didáctico para compartir e interactuar con otros docentes, tornándose la escuela en un espacio de creación y socialización de esa producción. En el año 2010 me casé con un licenciado en Electrónica, que dicta clases de Informática y Tecnología en el Colegio Anglo Americano, y gracias a él he aprendido a manejar *softwares* propietarios de edición de video, gráficos y texto, que me han permitido hacer mis clases más motivantes, interactivas, y ligadas a la realidad que viven los niños a los que les he dictado clase en los últimos seis años.

En el año 2013, por fin, llegó el internet de banda ancha a Villa de Leyva, el municipio

donde yo vivía cuando pequeña y en donde aún viven mis padres. Hasta el año 2013, a la mayoría de municipios colombianos de menos de 12.000 habitantes no había llegado el internet para los hogares, solamente a las instituciones del Estado como la Alcaldía del municipio. Con la posibilidad de tener el acceso al internet, me animé a comprar un computador e instalar ese servicio en casa de mis padres, ya que ellos siempre me habían manifestado su interés por aprender a usar un computador y acceder a internet. Aunque ambos son profesionales, me decían, que en cuanto a tecnología, se sentían “analfabetas”. Por teléfono empecé a enseñarles poco a poco a manejar el correo electrónico, a ver videos, leer libros en línea y manejar la impresora de forma básica. Aún no manejan procesadores de texto, editores de video o gráficos, porque no le ven la necesidad práctica en su vida diaria. A mis padres no se les ha dificultado mucho aprender lo que les he enseñado, pero ha sido un proceso largo y de mucha paciencia de parte y parte. Fue a través de un *software* propietario que permite conectarse remotamente a otro equipo, que pude explicarles algunas cosas que por teléfono no lograba hacer.

Al postular en el año 2016 a la beca de la Organización de los Estados Americanos y el Grupo Coimbra de Universidades Brasileñas (OEA-GCUB), presenté como propuesta de investigación un proyecto referente a cómo los anteriores actores de la guerra en Colombia se estaban acercando a la TIC, el cual luego mudó cuando recordé el gran interés que surgió en mí a partir del acercamiento que tuve a la aproximación que hacen los adultos mayores de mi círculo familiar a las tecnologías digitales, y que despertó en mi la curiosidad de saber de qué manera otras personas mayores de mi entorno social también lo pueden estar haciendo.

Durante el transcurso de mi vida, a pesar de no haber sido formada como docente de tecnologías, siempre he estado interesada en conocer más sobre este campo de estudio y en especial en el poder ayudar a otras personas a acercarse a éstas. Gracias a los nuevos conocimientos y habilidades que adquirí en la Maestría en la Universidad Federal de Bahía, me di cuenta que la idea que tenía del uso de las tecnologías era demasiado reduccionista, y que debo estudiar en mayor profundidad el tema con el objeto de poder hacer mi aporte a la sociedad colombiana desde el conocimiento apropiado del tema.

## 1.2 CONTEXTUALIZACIÓN

Desde tiempos inmemoriales, el ser humano ha estado interesado en la utilización de diversas tecnologías para comunicarse. La expresión y comunicación de sentimientos, emociones, necesidades y conocimientos ha sido fundamental en la evolución de la sociedad. Desde las pinturas rupestres, con las cuales los primeros homínidos dejaban plasmadas sus

experiencias de caza, su relación con el entorno, sus herramientas, sus experiencias y sus descubrimientos, pasando por las señales de humo, el llamado con el cuerno de res, los jeroglíficos, que fueron usados por un periodo de más de 3600 años para describir y comunicar sobre las diferentes dimensiones de la sociedad egipcia, al igual que la invención de la imprenta hacia el año 1450, que permitía reproducir textos o imágenes sobre papel o tela hasta llegar a la invención de las computadoras y el internet, el ser humano siempre ha buscado perfeccionar técnicas de comunicación que sean cada vez más precisas e inmediatas, para transmitir a otros su cosmovisión e interactuar con las de sus semejantes. Según Pierre Lévy (1999), nuevas maneras de pensar y de convivir están siendo elaboradas y desarrolladas en el ámbito de las telecomunicaciones y de la informática. Las relaciones entre las personas, el trabajo, incluso la propia inteligencia individual o colectiva dependen, en verdad, del desarrollo y cambio incesantes de los dispositivos digitales de todo tipo. Tanto la escritura, como la lectura, las ilustraciones, los registros y reproducciones de audio, la creación, y también el propio aprendizaje, son asaltados y transformados en relativamente poco tiempo por una tecnología cada vez más avanzada.

La sociedad está viviendo un proceso de digitalización que está mudando la propia forma de relacionarse con los otros. Aunque fueron los jóvenes quienes en un comienzo empezaron a hacer uso de las tecnologías digitales, hoy en día personas de todas las edades las incorporan en sus actividades diarias. Pero a pesar de este movimiento de avance hacia el acceso a las tecnologías, la población latinoamericana, por suscribirse dentro del contexto de países en vías de desarrollo, no ha tenido las mismas oportunidades en este campo, observándose una gran brecha entre estos países y los más desarrollados.

Según datos de la Comisión Económica Para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2017), en 2015 tan solo el 43.4% de los hogares latinoamericanos tenían acceso a un computador con internet. Este hecho es una muestra de que la realidad de los países latinoamericanos está enmarcada en la pobreza cada vez mayor de sus habitantes. Según los últimos datos proporcionados por la CEPAL, durante la presentación del "Panorama Económico y Social de América Latina y el Caribe 2017", el índice de pobreza en América Latina en el año 2015 fue del 29.2%, es decir que para ese año, existían 175 millones de personas en la pobreza (CEPAL, 2016). De acuerdo a la misma entidad, y según el coeficiente de Gini que asume valores entre 0 (para representar la ausencia de desigualdad y 1 para representar la desigualdad máxima), este mostró un valor medio de 0,469 en América Latina para el año 2015 (CEPAL, 2016).

En los países latinoamericanos, la distribución de la riqueza es extremadamente



desigual. Se encuentran elevados índices de desempleo, un bajo ingreso per cápita, una creciente deuda externa, un desarrollo tecnológico dependiente de otros países y una producción de materia prima para exportación a la vez que una importación de productos industrializados. El acceso a la salud y a la educación están lejos de ser inclusivos, ya que en general los sistemas de salud son muy precarios para la población de bajos recursos y muchos niños, jóvenes y adultos no tienen acceso a una educación de calidad. Todo esto se constituye en factores que conllevan a que la calidad de vida de sus habitantes esté por debajo de los índices de países considerados desarrollados.

En el caso específico colombiano, el panorama de pobreza es el mismo que el descrito anteriormente. Debido al bajo poder adquisitivo de gran parte de su población, sólo el 31% de ésta tiene acceso a internet (banda ancha o internet móvil), según datos del Ministerio de las TIC (COLOMBIA, 2017a). En Colombia, las tecnologías de la información y la comunicación de la mano del internet se han demorado mucho en llegar sobre todo a poblaciones rurales. Hasta el año 2000 empezó a llegar la banda ancha al país y fue solamente hasta el año 2013 que el campo colombiano se empezó a conectar a internet, según datos de este mismo Ministerio.

Al dar una mirada a los índices de pobreza en Colombia por edades, se puede encontrar que los adultos mayores son el grupo etario que presenta los índices de pobreza más altos del país. Según el estudio “Misión Colombia envejece” realizado en 2015, mientras que la tasa de pobreza en el total nacional es de 19,51%, en los adultos mayores de 60 años esta tasa es de 44%. En materia de pensiones, solo una de cada cuatro personas mayores recibe una pensión de jubilación en Colombia, y las proyecciones indican que hacia el año 2050 el 85% de las personas mayores de 65 años no tendrá pensión de jubilación. Se observa, además, en esta población, que tienden a trabajar en la informalidad al no tener pensión ni otro tipo de ayuda económica (FEDESARROLLO; FUNDACIÓN SALDARRIAGA CONCHA, 2015). Al inscribirse dentro de este contexto de bajo poder adquisitivo, los adultos mayores tienen en general un acceso reducido al internet y se enfrentan a que no en todos sus hogares hay un computador, y si lo hay, no siempre tiene acceso a internet. Aquí se hace evidente que las desigualdades sociales condicionan el acceso a las tecnologías de la información y la comunicación, de manera que las personas que disponen de bajos recursos no tienen buenas condiciones de acceso al internet, les llega de manera intermitente o con baja calidad.

Otro problema al que se enfrentan los adultos mayores en Colombia es que si en sus casas tienen un computador con acceso a internet, son los más jóvenes quienes se apropian de su uso durante la mayoría del tiempo. Esto se evidencia con los resultados de la última

encuesta realizada por el Departamento Nacional de Estadística (DANE), en 2016, sobre consumo digital en Colombia, que muestra que son los jóvenes entre 12 y 24 años quienes tienen mayor interacción con las tecnologías que las demás fases etarias (DANE, 2016). En dicha encuesta se observa que tan solo el 15,9% de las personas mayores de 55 años usaron un computador en cualquier lugar, frente a una proporción del 73,4% de jóvenes entre 12 y 24 años que usaron un computador en cualquier lugar. En el caso del acceso a internet, los resultados muestran que el 21.1% de los adultos mayores de 55 años reportaron haber hecho uso del internet en cualquier lugar y desde cualquier dispositivo, frente a un 82.8% de jóvenes entre 12 y 24 años que hicieron uso del internet en las mismas condiciones en 2016.

Esta realidad debería permitir suponer que el país trabaja en la implementación de políticas públicas que respondan a la gran demanda de la población en cuanto al acceso a las TIC, y en especial de los grupos etarios más pobres como lo son los adultos mayores, y aunque a través de los años los diferentes gobiernos han intentado realizar algunos avances, se encuentra un desfase preocupante entre la oferta y la demanda de estos servicios. Aunque en el año 2007 se crea en Colombia la Política Nacional de envejecimiento y vejez, y esta delega a los diferentes Ministerios la creación de planes específicos para atender las necesidades de las ancianas y los ancianos colombianos, desde el Ministerio de las TIC no se han creado hasta el momento planes dedicados especialmente al acercamiento de los adultos mayores a las tecnologías de la información y la comunicación.

En el año 2010, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MINTIC), intentando responder al acceso limitado que tienen las personas de bajos recursos de todos los grupos etarios, a las tecnologías digitales en Colombia, crea el Plan Vive Digital, como parte del Plan nacional de Desarrollo 2010-2014 “Prosperidad para Todos”, cuyo principal objetivo ha sido masificar el uso de internet en el país como un mecanismo para reducir la pobreza, generar empleo y aumentar la competitividad de la industria colombiana. De igual manera, el Plan Vive Digital busca que se generen las condiciones adecuadas para que el sector de las telecomunicaciones aumente su cobertura a través del despliegue de infraestructura, aumente la penetración de Banda Ancha, se intensifique el uso y la apropiación de las TIC, así como la generación de contenidos y aplicaciones convergiendo dentro de un “Ecosistema Digital” (COLOMBIA, 2016).

En el marco de dicho ecosistema, se definieron dos dimensiones estratégicas. La dimensión uno es el “Desarrollo del Ecosistema Digital”, cuyo propósito es impulsar su crecimiento en el país a partir de los cuatro componentes: infraestructura, servicios, aplicaciones y usuarios; y la dimensión dos es el “Entorno del Ecosistema Digital”, cuyo

propósito es consolidar el Sistema de las TIC. Con este Plan Vive Digital se pretende estimular tanto la Oferta (Infraestructura y Servicios) como la Demanda (Aplicaciones y Usuarios) del Ecosistema Digital. Teniendo en cuenta este Ecosistema Digital propuesto, se crean los PUNTOS VIVE DIGITAL (PVD)<sup>1</sup>, los cuales son centros comunitarios que ofrecen acceso gratuito a internet, capacitación en competencias digitales, formación en áreas técnicas y tecnológicas para la producción y uso de contenidos digitales, desarrollo de *software* y entretenimiento, para contribuir con el mejoramiento de las condiciones sociales y económicas de la población más vulnerable, apuntando a mejorar así el nivel de vida de los colombianos.

Se pueden encontrar tres clases de Puntos Vive Digital, a saber: PVD tradicional: es un espacio que garantiza el acercamiento a las TIC mediante escenarios de acceso, capacitación y entretenimiento; PVD Plus: es un espacio que brinda las mismas alternativas que el anterior, pero buscando generar desde competencias digitales básicas hasta la formación en áreas técnicas y tecnológicas para la producción y uso de contenidos digitales, aplicaciones y desarrollo de *software*; PVD Lab: es un espacio especializado en contenidos digitales enfocados en programas de capacitación técnica y emprendimiento a cargo de la iniciativa Apps.Co del MINTIC. En estos puntos, las personas de bajos recursos económicos, que pertenecen a los estratos sociales uno y dos<sup>2</sup> pueden acceder a internet para capacitarse, entretenerse y realizar trámites. En el año 2017, Los Puntos Vive Digital han llegado a 27 de los 32 departamentos de Colombia, y a 887 de los 1122 municipios (COLOMBIA, 2016). Según el Ministerio de Las TIC,

Este proyecto fue concebido bajo un esquema de cooperación con entidades territoriales para la construcción de centros de acceso comunitario a las TIC, instalados en locales de más de 80 m<sup>2</sup> y en cabeceras municipales, a través de los cuales los habitantes de las zonas beneficiadas, pueden acceder a los servicios de Internet, entretenimiento y a un conjunto de capacitaciones que buscan hacer de las TIC herramientas útiles para el desarrollo económico y social de las comunidades. (COLOMBIA, 2017b, s/p)

En Colombia existen 894 Puntos Vive Digital a Noviembre de 2018, los cuales se encuentran agrupados en 6 zonas: norte, nor-orienté, sur orienté, occidente, nor-occidente y centro. Cada una de ellas está liderada por un Consorcio privado, el cual apoyado en los

<sup>1</sup> En adelante llamaremos PVD a los Puntos Vive Digital.

<sup>2</sup> En Colombia el Gobierno Nacional clasifica a la población en seis estratos. De éstos, los estratos uno, dos y tres corresponden a estratos bajos donde viven los usuarios con menores recursos, los cuales son beneficiarios de subsidios en los servicios públicos domiciliarios; los estratos cinco y seis corresponden a estratos altos que albergan a los usuarios con mayores recursos económicos, los cuales deben pagar sobrecostos (contribución) sobre el valor de los servicios públicos domiciliarios. Disponible en: <http://www.elnuevodia.com.co/nuevodia/especiales/negocios/258263-como-se-determina-el-estrato>. Acceso en: 08 Jul. 2017.

lineamientos generales de la política pública dictados por el Gobierno Nacional, lanza sus propias directrices de trabajo. Bogotá está incluida dentro de la zona Centro, a la cual también pertenecen los departamentos de Cundinamarca, Tolima, Caquetá, Huila y San Andrés. En total, en esta zona Centro existen 201 Puntos Vive Digital, los cuales están a cargo del “Consortio Integradores 2018”, conformado por la Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD (universidad pública, financiada por el Estado colombiano), Zhong Xing Telecommunication - ZTE Colombia (corporación con participación gubernamental China, que desarrolla productos de telecomunicación, electrónicos y actividades de consultoría), y la Corporación Integral Tecno-Digital - CITED (entidad privada, adscrita a la Secretaria de Educación que genera currículos y programas de proyección a la comunidad en general).

Cada Consorcio tiene por cabeza un director General y cada Punto Vive Digital tiene un administrador. Cada administrador debe seguir los lineamientos y protocolos que dicta el Consorcio, a través de manuales que deben ser observados y que unifican el trabajo de los diferentes puntos Vive Digital de la Zona, con el objetivo de que en todos se realicen las mismas actividades. En la Zona Centro, los cursos ofrecidos en los Puntos Vive Digital son: Ciudadanía Digital (herramientas ofimáticas, *Web* y multimedia), Soy Digital (contabilidad y finanzas, fotografía y mantenimiento de computadores), y Soy Tecnonauta (programación y desarrollo de *software*, *adobe photoshop*, *adobe illustrator* y producción audiovisual).

El Plan Vive Digital, a través de los Puntos Vive Digital, ha permitido que los adultos mayores participen de sus actividades sin distingo de edad, como cualquier otro grupo etario. Según datos obtenidos al entrar en contacto con la coordinación del proyecto, hay específicamente cuatro PVD en los cuales se cuenta con la mayor participación de adultos mayores: PVD Alcaldía Local de Fontibón (allí 70 adultos mayores han obtenido certificaciones en cursos de ciudadanía digital), PVD UAESP Toberín (donde 120 adultos mayores se han certificado en herramientas de ciudadanía digital), PVD Alcaldía Local Antonio Nariño (en este punto, 55 adultos mayores han recibido certificaciones en ciudadanía digital) y PVD Barrio La Clarita-Casa del Adulto Mayor (70 personas se han beneficiado del portafolio de cursos).

Si bien es cierto que los PVD reciben adultos mayores para participar de sus actividades, es necesario identificar si estas atienden a los deseos y necesidades específicas de este grupo etario, ya que aunque los adultos mayores se presentan como un grupo heterogéneo, con valores, hábitos y formas de pensar bien distintas, según diversos estudios, (BRITTO DA MOTTA, 2002; MINAYO; COIMBRA, 2002; SIMMONS, 1945), lo que se encuentra en común en todos ellos son unos deseos y necesidades universales, como la

sociabilidad, la comunicación, la integración, mantenerse activos y reconocidos dentro del contexto social, acceder a la información y adquirir nuevas habilidades y conocimientos, entre otros. Se puede partir del principio de que en todas las etapas de la vida del ser humano, cuando éste siente que sus necesidades básicas están cubiertas, busca otros objetivos, como la felicidad, la satisfacción personal, la independencia, etc. Según la jerarquía de las necesidades de Maslow (MASLOW; COX, 1997), hay ciertas condiciones de vida básicas que deben ser cubiertas: en la base de la pirámide se encuentran las necesidades fisiológicas (respiración, alimentación, descanso), necesidades de seguridad (física, empleo, recursos, salud), necesidades de afiliación (amistad, afecto, intimidad sexual), necesidades de autoreconocimiento (confianza, respeto, éxito) y como cúspide de la pirámide se encuentran las necesidades de autorealización, que tienen que ver con la moralidad, la creatividad, la resolución de problemas, etc.

Estas necesidades de autorealización también tienen que ver con el deseo de seguir aprendiendo durante toda la vida, conocido como *Lifelong Learning*, que desde los años 90 ha sido punto de referencia mundial. Según Dulcey Ruiz y Uribe Valdivieso (2002, p. 25), basados en los trabajos de Taylor (2001, p. 145), este proceso hace referencia al “desarrollo social, cultural y económico de personas y grupos mediante la educación y el aprendizaje a lo largo de sus vidas”. Estos autores igualmente citan a Carlos Fuentes (1999, p. 61-62), ya que el escritor mexicano hace referencia a la “educación vitalicia”, al aseverar que esta “trasciende las etapas exclusivas o concluyentes de la enseñanza tradicional” y se constituye en “el axioma de la educación para el nuevo milenio: mientras más educada sea una persona, más educación seguirá necesitando a lo largo de su vida”.

Más recientemente, Schalock y Verdugo (2002) afirman que las necesidades de las personas se encuentran clasificadas en ocho dominios, a saber: independencia (desarrollo personal y autodeterminación), participación social (relaciones interpersonales, derechos e inclusión social), y bienestar (emocional, físico y material). De igual manera, la propuesta de la Organización Mundial de la Salud (OMS) para medir las necesidades de las personas (OMS, 1997), realiza una descomposición en 24 facetas, agrupadas en seis dominios, dentro de las cuales se encuentra el dominio del Entorno, que comprende entre otras, las oportunidades para acceder a la información y adquirir nuevas habilidades.

Teniendo en cuenta estas teorías que ilustran sobre las necesidades de los seres humanos, se observa que la comunicación, la adaptación, la participación social, el permanecer activos, el deseo de sentirse integrado y de seguir siempre aprendiendo, pueden ser alcanzadas mediante actividades de tipo educativo para los adultos mayores.

En este sentido, según Colom Cañellas y Orte Socias (2001), los objetivos de un modelo de educación dirigido a la persona mayor deben dar cuenta de los deseos y necesidades de este grupo de personas, a saber: dominar el medio social, histórico, económico, político, cultural y tecnológico en el que las personas mayores viven, lo cual incrementa sus saberes y conocimientos. Por esta misma línea, Pavón Rabasco (1998), afirma que las personas mayores sienten deseo de aprender a usar las tecnologías y el internet, ya que estas habilidades facilitan la integración, la comunicación y la información entre los mayores y las demás generaciones de personas. Mediante la interacción se puede conseguir una mejor realización personal y una mayor participación social.

De otro lado, estos aprendizajes mejoran la relación intergeneracional, al permitirle a las ancianas y a los ancianos mantenerse considerados socialmente luego de salir del ámbito laboral y productivo, a través de actividades, por ejemplo, de voluntariado en las que los adultos mayores transmitan sus conocimientos a los jóvenes, promoviendo el principio de la solidaridad entre generaciones. Otro deseo que se ve alcanzado gracias al aprendizaje de tecnologías en adultos mayores es el de mantenerse activo, ya que esto les representa felicidad y autorrealización. El autor también puntualiza que los adultos mayores mejoran su autoestima y aportación creativa a la sociedad al hacer uso de las tecnologías, y termina diciendo que éstas también suplen su deseo de participación social, en un sistema capitalista que no ha dejado mucho sitio en el juego social para aquellos que han entrado ya en la jubilación. De acuerdo con Muñoz Márquez (2002, p. 8):

[...] los mayores no quieren quedarse atrás en la sociedad que observan, sino que, aunque con algunos temores, quieren enfrentarse a nuevos retos, quizás no ya tanto por las posibilidades que estas tecnologías puedan ofrecerles, sino por el pavor a quedar marginados en una sociedad que se les “escapa”.

Según el mismo autor, el internet ofrece posibilidad de suplir necesidades y deseos de personas mayores como lo son la búsqueda de información, el paliar el estado de aislamiento, el deseo de comunicación, y la posibilidad de realizar actividades cotidianas sin tener que salir de casa, como comprar, pagar servicios públicos, pedir asistencia médica, presentar quejas por correo electrónico, etc.

Es necesario tener en cuenta que una de las características de la sociedad actual es el hecho de que la población mundial está envejeciendo a pasos acelerados. Según datos recientes de la Organización Mundial de la Salud, entre el año 2000 y 2050, la proporción de los habitantes del planeta mayores de 60 años se duplicará, pasando del 11% al 22%. En

números absolutos, este grupo de edad pasará de 605 millones a 2000 millones en el transcurso de medio siglo (OMS, 2017).

Este cambio demográfico será más rápido e intenso en los países de ingresos bajos y medianos. Por ejemplo, tuvieron que transcurrir 100 años para que en Francia el grupo de habitantes de 65 años o más se duplicara de un 7% a un 14%. Por el contrario, en países como Brasil y Colombia esa duplicación ocurrirá en menos de 25 años (OMS, 2017).

Específicamente en Colombia, de acuerdo al Estudio Nacional de Salud, Bienestar y Envejecimiento (SABE, 2013), realizado por el Ministerio de Salud y Colciencias, para el año 2020, Colombia tendrá un adulto mayor por cada dos adolescentes, cuando hace medio siglo la proporción era de uno por cada diez. Este acelerado ritmo de envejecimiento se evidencia en otro indicador: mientras que en el 2005 los mayores de 60 años representaban el 7,5 % de la población, la cifra llega hoy al 11% (5,2 millones), en el 2020 se calcula en 12,5% (6,5 millones), y para el 2050 se proyecta en 23% (14,1 millones). El índice de envejecimiento (relación entre mayores de 60 años y los menores de 15 años) demuestra que desde 1951 ha habido un aumento sostenido, al pasar de 12 a 41,5 personas mayores de 60 años por cada 100 jóvenes. Eso permite proyectar que antes de cinco años la proporción será de 50 adultos mayores por cada 100 jóvenes.

Otro hecho que ha conducido a este cambio poblacional es el aumento sostenido de la expectativa de vida. En cifras del Departamento Nacional de Estadística (DANE)<sup>3</sup>, que corresponden a proyecciones con base en el censo poblacional realizado en Colombia en el año 2005<sup>4</sup>, la expectativa de vida para el año 2015 es de 79 años para las mujeres y 73 años para los hombres. Cifras que para el año 2005 correspondían a 77 en las mujeres y 70 años en los hombres (DANE, 2010).

El estudio más reciente sobre el tema del envejecimiento en Colombia fue llevado a cabo en Bogotá en el año 2015 por Colciencias y la Universidad Javeriana, bajo la dirección de Carlos Cano Gutiérrez, director del Instituto de Envejecimiento de esa universidad. Los autores de esta investigación evaluaron las condiciones de salud y la relación de la población mayor con el entorno, llegando a conclusiones muy interesantes, dentro de las cuales cabe resaltar que, de acuerdo con el índice de fragilidad de las ancianas y los ancianos (determinado por la pérdida involuntaria de peso, el agotamiento autorreportado, la velocidad de la marcha disminuida, la mínima actividad física y la debilidad), más de la mitad de la

<sup>3</sup> Entidad gubernamental colombiana dedicada a realizar encuestas y proporcionar datos estadísticos.

<sup>4</sup> El último censo poblacional realizado en Colombia se llevó a cabo durante el año 2018. A noviembre del mismo año aún no se tienen los resultados definitivos del mismo, por lo cual se usaron los datos del censo de 2005.

población mayor, es decir el 52,4%, cae en el rango de prefrágil y el 10 % es definitivamente frágil. Estas condiciones limitan la independencia de los adultos mayores incluso en actividades básicas como moverse, desplazarse, pasar una calle o comer solas. De otro lado, los investigadores aseguraron que el elemento clínico más determinante para evaluar a esta población está en sus índices de discapacidad. Mientras en otros países los adultos mayores tienden a ser funcionales e independientes en actividades acordes con su edad, en Bogotá cerca del 53% tiene algún tipo de discapacidad. Las más frecuentes son la pérdida de la capacidad de movimiento, de la visión y del oído. Por otra parte, los investigadores aseguraron que el envejecimiento poblacional es una realidad en Colombia, lo que se acompaña de problemas sociales, económicos y sanitarios para los cuales el país no está preparado y que enfrentarlos precisa de una reingeniería, una reestructuración y un repensar de todas las políticas públicas en este sentido, ya que el propósito es el de asegurar un envejecimiento digno y de una población de la que todos hacemos parte (CANO GUTIÉRREZ, 2015).

Uno de los hechos más importantes que el estudio encontró fue que el 26% de los adultos mayores en Bogotá sufren depresión clínica, muchos de ellos con factores que elevan el riesgo de esta condición, como tener otras enfermedades y pertenecer a estratos socio económicos bajos. No todos, desafortunadamente, cuentan con redes de apoyo que les ayuden a sobrellevar esta situación, pues 13 de cada 100 adultos mayores en Bogotá viven solos y apenas el 30% tiene una familia nuclear completa.

Una de las formas para combatir la depresión en adultos mayores es enfrentarla con el envejecimiento activo. Según Gil, Ochoa Sigüencia, y Nowacka Jan Dlugosz (2013, p. 70), investigadores de la Universidad Jan Dlugosz de Polonia, el concepto de envejecimiento activo está unido al concepto ampliamente definido de educación. Más específicamente, a la educación informal. Afirman además que una de las áreas más importantes de la educación informal es el uso de las tecnologías de la información. Para estos autores, las personas mayores pueden sentir una menor integración a la sociedad que otras fases etarias, debido a la falta de acceso o al acceso limitado a las tecnologías de información que están presentes en casi todos los ámbitos de la vida cotidiana (oficinas, bancos, tiendas, fuentes de información, comunicación y sociedad). Sin acceso a las tecnologías de la información, se hace más difícil participar en la vida social. Aparte de la falta de motivación y habilidades, la poca interacción con las tecnologías puede verse agravada por varios tipos de discapacidad que habitualmente afectan a los mayores (p. e. problemas oftalmológicos). Por lo tanto, es necesario que se adopten medidas para integrar a los mayores en la sociedad digital y para que



los mayores puedan usar los medios de comunicación y puedan entender los mensajes de los medios.

Aunque a nivel mundial se han llevado a cabo investigaciones al respecto del papel de las tecnologías en las diferentes etapas de la vida, y en cuanto a la relación que existe entre adultos mayores y tecnologías, el interés por las cuestiones tecnológicas en relación al envejecimiento y a la vejez desde un punto de vista profesional y científico tiene una historia relativamente breve. De hecho, no se puede hablar del uso de las tecnologías en la vejez como campo de estudio antes de la década de los 90 del pasado siglo, lo que significa que este campo cuenta con apenas tres décadas de vida.

Una de las investigaciones más significativas en cuanto al tema fue realizada en el año 2015 por un grupo de expertos del Centro de Referencia Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas, que se inscribe dentro del Ministerio de la Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad del Gobierno de España. Este estudio, además de caracterizar ampliamente el aprovechamiento que están haciendo los adultos mayores españoles de las tecnologías, en cuanto a retos, situación actual y nuevas perspectivas, también arroja unos datos importantes que dan cuenta que en el país Europeo el 26% de los adultos mayores ha utilizado el ordenador y el internet en los últimos tres meses. También señalan que ya están alcanzando los 65 años personas que han estado en contacto con las TIC por motivos profesionales o de ocio. La investigación muestra además datos de la Unión Europea del año 2013, que expresan que el 27% de las personas entre 55 y 74 años participaron en redes sociales en los últimos tres meses y el 53% de 55 a 74 años realizaron compras en internet en los últimos tres meses. (GIL GONZÁLEZ; RODRIGUEZ-PORRERO MIRET, 2015).

En Colombia se han realizado varios estudios de la relación entre vejez y tecnologías, uno de ellos, fue realizado en 2016 por los investigadores Juliet Carolina Castro Morales y Javier Alejandro Corredor Aristizábal, llamado “Interacción de adultos mayores en redes sociales virtuales (*Facebook*) y su relación con el bienestar subjetivo” cuyos principales hallazgos fueron encontrar que las personas mayores no son sólo consumidores pasivos, sino que también son generadores y productores de contenidos digitales, y que una red social virtual influye en el bienestar subjetivo de los usuarios que entran en esta fase etaria ya que ofrecen apoyo, facilitan la comunicación, dan autonomía al usuario, permiten el contacto constante con otras personas con intereses similares y actúan como un medio para lograr objetivos (CASTRO MORALES; CORREDOR ARISTIZÁBAL, 2016).

De otro lado, según la Gran Encuesta TIC realizada en Colombia en 2017<sup>5</sup>, el 46% de los adultos mayores de 55 años no se conectan a internet porque no lo conoce o no sabe

5 Disponible en: <<http://colombiatic.mintic.gov.co/602/w3-article-57508.html>>. Acceso en: 02 Dic. 2017.

usarlo, el 63% usaría internet si le enseñaran a usarlo. Esto demuestra que la falta de conocimiento que tienen los adultos mayores colombianos en tecnologías digitales es otra barrera que no les permite acceder a las TIC de una manera adecuada.

Estos estudios permiten entender la relevancia de continuar investigando sobre las interacciones de los adultos mayores con las tecnologías ya que de esta relación pueden surgir innumerables descubrimientos que redunden en la satisfacción de las necesidades que las personas mayores tienen en esta etapa de la vida. En este orden de ideas, y teniendo presente que en Colombia, debido a su bajo poder adquisitivo y falta de conocimiento, las personas mayores están teniendo un acceso reducido a las TIC y siendo conscientes de cuan importante es que los adultos mayores permanezcan actualizados ante las exigencias de la sociedad a través del aprendizaje de tecnologías de la información, es pertinente identificar si las acciones llevadas a cabo en el Punto Vive Digital Toberín, están respondiendo de manera adecuada a las necesidades de la fase etaria en cuestión, en relación con las tecnologías digitales.

Siendo este el panorama, se formuló como pregunta central de la investigación:  
¿Cómo se posicionan los adultos mayores frente a las dinámicas con tecnologías digitales desarrolladas en el Punto Vive Digital Toberín - Bogotá?

En el desarrollo de la investigación se respondieron las siguientes preguntas secundarias:

¿Qué saberes, haceres y experiencias emergen de la interacción de los adultos mayores en este centro comunitario?

¿Cuáles son los factores que posibilitan o dificultan la participación de los adultos mayores en las actividades con las tecnologías digitales en el PVD Toberín?

¿Cuáles son las percepciones que tienen los adultos mayores de las dinámicas en que participan en el PVD Toberín?

Partiendo de esta problemática central, la investigación tuvo como objetivo general comprender como se posicionan los adultos mayores frente a las dinámicas con tecnologías digitales desarrolladas en el Punto Vive Digital Toberín - Bogotá, por lo cual se hizo necesario analizar comprensivamente los saberes, haceres y experiencias que emergen de la interacción de los adultos mayores en este espacio; identificar los factores que posibilitan o dificultan la participación de estos sujetos en las actividades propuestas en el PVD y comprender, a partir del sentir de los adultos mayores, sus percepciones sobre las dinámicas en las cuales participan en este PVD.

La investigación se estructuró en seis (6) capítulos. El primero de ellos es la

metodología, en la cual se detallan el campo de investigación, los sujetos sociales, los dispositivos empleados para la producción de informaciones y como se realizó el análisis de las mismas. De igual manera, se explican las consideraciones éticas tenidas en cuenta por la investigadora al entrar en campo. En el segundo capítulo, se da una mirada a la vejez contemporánea, para dar a entender al lector que la experiencia de envejecer es heterogénea y que se deben quebrar los preconceptos que la sociedad tiene hacia esta etapa de la vida. Igualmente en este capítulo se detallan las diferentes políticas públicas enfocadas a la vejez que se están llevando a cabo en los países latinoamericanos y del caribe, para llegar luego a exponer la política de envejecimiento y vejez en Colombia, la cual delega a los diversos Ministerios Colombianos, entre los cuales se encuentra el Ministerio de las TIC, a diseñar, dentro de sus políticas públicas, planes de acción que tengan en cuenta a los adultos mayores.

En el tercer capítulo, se da una mirada al Plan Vive Digital Colombia, propuesto y ejecutado por el Ministerio de las TIC, mostrando al lector el ecosistema digital colombiano y analizando a la luz de la cultura digital algunos de los presupuestos que maneja dicho ministerio para concebir los Puntos Vive Digital. En el cuarto capítulo, se analizan las informaciones producidas en campo, para mostrar, de manera analítica, los factores que posibilitan y dificultan la participación de los adultos mayores en las actividades con tecnologías digitales en el Punto Vive Digital Toberín, dando respuesta a la pregunta n.º 2 de la investigación.

En el quinto capítulo, se muestran los saberes, haceres y experiencias que emergen de la interacción de los adultos mayores en el centro comunitario, analizados a la luz de la cultura digital, la alfabetización y la ciudadanía, para responder a la pregunta n.º 1, planteada en la presente investigación. En el sexto capítulo, se presentan las percepciones que tienen los adultos mayores de las dinámicas en que participan en el Punto Vive Digital, con el fin de dar un papel protagónico a las propias voces de los participantes de la presente investigación, lo cual responde a la tercera pregunta planteada en la misma. Finalmente, en las consideraciones finales se realiza una reflexión en torno a los elementos más relevantes encontrados durante la investigación.

## 2. METODOLOGÍA

*“Entendemos que el camino debe ser pensado, trazado y planeado.  
Sin embargo, las tácticas en su recorrido  
pueden ser alteradas a medida que el campo  
se va mostrando al investigador”  
(CORDEIRO, 2014, p. 45, traducción nuestra.)*

Teniendo en cuenta la complejidad heterogénica y la singularidad de las prácticas y relaciones humanas, la presente investigación fue eminentemente cualitativa. Este tipo de investigación permite la construcción constante, a medida que se va recorriendo el camino de la misma y, como lo sugiere Macedo (2012), realza el valor de la experiencia, del acontecimiento, de lo cotidiano, de la individualidad, de la perspectiva relacional y de la peculiaridad de las realizaciones humanas. En palabras de André (2013):

Los abordajes de investigación cualitativa se fundamentan en una perspectiva que concibe el conocimiento como un proceso socialmente construido por los sujetos en sus interacciones cotidianas, mientras actúan en una realidad, transformándola y siendo transformados por ella. De este modo, el mundo del sujeto, los significados que le atribuye a sus experiencias cotidianas, su lenguaje, sus producciones culturales y sus formas de interacciones sociales constituyen los núcleos centrales de preocupación de los investigadores. Si la visión de la realidad es construida por los sujetos, en las interacciones sociales vivenciadas en su ambiente de trabajo, de descanso, en familia, se vuelve fundamental una aproximación del investigador a esas situaciones. (p. 97, traducción nuestra).

Puesto que el objetivo de la presente investigación fue comprender como los adultos mayores se posicionan frente a las dinámicas con tecnologías digitales en el Punto Vive Digital Toberín de la ciudad de Bogotá, y que en la presente investigación, estos posicionamientos se entendieron como “el universo de los significados, motivaciones, actitudes y vivencias” (FORMIGA, 2016, p. 26, traducción nuestra), el abordaje cualitativo fue el que mejor ayudó a examinar y analizar los diferentes matices de estas experiencias humanas en cuestión.

La investigación cualitativa propone, por un lado, que observadores facultados y cualificados expliquen, con objetividad, claridad y precisión, sus propias observaciones del acontecer social, al igual que las experiencias de los otros. Por otro lado, los investigadores se

acercan a un sujeto real, que está presente en el mundo y que puede brindar informaciones sobre sus propias vivencias, opiniones, valores, etc. A través de un conjunto de métodos como las historias de vida, las entrevistas, las encuestas, el estudio de caso o el análisis documental, el investigador puede amalgamar sus observaciones con las observaciones aportadas por los otros (RODRÍGUEZ GÓMEZ; GIL FLOREZ; GARCÍA JIMÉNEZ, 1996).

De acuerdo con Macedo (2009), las investigaciones cualitativas son de carácter perspectivista, porque acogen, trabajan y aprenden con la diferencia. Valorizan los procesos de contextualización, descontextualización y recontextualización, y trabajan de forma ineliminable con los sentidos social y culturalmente construidos. Dichas investigaciones tienen en sus métodos descriptivos su “piedra de torque” y en la hermenéutica fenomenológica su inspiración analítica y filosófica mayor. Valorizan lo cotidiano, la singularidad y la perspectiva relacional, realzan el valor de la experiencia, del acontecimiento y de la heterogeneidad de las relaciones humanas. Las investigaciones de carácter cualitativo practican la descripción densa, la pertinencia del detalle y trabajan con procesos intersubjetivos, métodos comprensivos, puntos de vista y definición de situaciones, al mismo tiempo que valorizan la constitución temporal de las acciones y realizaciones de los sujetos sociales.

El abordaje de investigación cualitativo tiene sus raíces teóricas en la fenomenología. En este sentido, según André (2005), “la fenomenología admite que es posible conocer la sociedad a partir de contextos menores, a partir del estudio de los significados individuales, que poseen un innegable componente subjetivo.” (p 3, traducción nuestra). De igual modo, la misma autora afirma que “la fenomenología enfatiza los aspectos subjetivos del comportamiento humano y preconiza que es preciso penetrar en el universo conceptual de los sujetos para poder entender como y que tipo de sentido le dan a los acontecimientos e interacciones que ocurren en su vida diaria. (1995, p. 18, traducción nuestra).

En la presente investigación cualitativa, se tuvieron en cuenta las ideas y referentes del interaccionismo simbólico, de la etnometodología y de la etnografía. André (1995) nos explica cada una de estas concepciones: el interaccionismo simbólico asume como presupuesto que la experiencia humana es mediada por la interpretación, la cual no se da de forma autónoma, sino en la medida que el individuo interactúa con el otro. La etnometodología se refiere al estudio de como los individuos comprenden y estructuran su día a día para construir su realidad. La etnografía tiene como principal preocupación el significado que tienen las acciones y los eventos para las personas o los grupos estudiados y en este sentido se constituye en un intento de describir una cultura. De esta manera, busca la comprensión de los

significados culturales a través de la interpretación de las acciones a través de los puntos de vista de los sujetos sociales que practican dichas acciones.

La presente investigación tuvo una inspiración etnográfica, puesto que se basó en una descripción densa, profunda y en detalle del fenómeno estudiado separando aquellas informaciones que no fueron productivas para lograr los objetivos del trabajo, y en una postura interpretativa de la investigadora, ya que tanto al entrar en campo como al analizar los datos allí producidos, se tuvo en cuenta un enfoque reflexivo, en el que todos los sentidos ayudaron a lograr una observación detallada (BODGAN; BIKLEN, 1994; GEERTZ, 1973; MACEDO, 2012).

La investigación cualitativa se enmarca en una tradición holística de investigación, ya que las características de una parte son determinadas en gran medida por el todo al cual pertenece. La comprensión de las partes requiere la comprensión de sus interrelaciones en el todo. En este sentido, se consideraron todos los factores que hicieron interacción con el fenómeno de estudio, que fueron las prácticas digitales que realizan los adultos mayores en el Punto Vive Digital Toberín y no se abordaron los elementos de manera fragmentada, sino en conjunto, ya que cada uno de los factores estudiados pudo repercutir en el otro, tornándolo más rico y cargado de otros sentidos y significaciones dentro del objeto de investigación.

Al llevar a cabo la presente investigación, se hizo necesario recurrir a un rigor investigativo, que dio cuenta de la responsabilidad de la investigadora, de un rigor fecundo que se procuró alcanzar a través de la crítica, la auto crítica y la intercrítica, lo que, en palabras de Macedo (2009), se trata de *Um Rigour Outro*, que hace alusión a la búsqueda de una calidad epistemológica, metodológica, ética y política, socialmente referenciadas. Un rigor que se contrapone a la búsqueda de la pureza, ya que la investigación cualitativa da cuenta de contradicciones, ambivalencias, derivas, incongruencias, que se entretajan y alteran toda y cualquier realidad humana. En este punto es importante comprender que en ocasiones se tiende a confundir rigor con rigidez. Para Galeffi (2009), rigor y flexibilidad andan juntos en la investigación cualitativa, porque el exceso de rigidez debe ser corregido o equilibrado con la flexibilidad, así como el exceso de flexibilidad debe ser corregido con el tensionamiento justo.

Durante el transcurso de la presente investigación, fue necesario realizar el proceso de comprender comprensiones, lo cual es una de las tareas arduas del investigador de las cualidades humanas. Para Macedo (2009), comprender ya es una actividad inherente a la propia existencia, como tal es acción y, por consecuencia, es del ámbito de la alteración de la concreción del ser. En las investigaciones cualitativas se da la suspensión de los preconceptos

propios, que no significa una depuración mágica o absoluta de ellos, para que el diálogo interpretativo con las situaciones a ser comprendidas sean lo más auténticas posibles, lo más próximas posibles a esas realidades investigadas y a sus autores sociales. La característica principal de las investigaciones cualitativas, como lo afirma Paton (1986), es que estas siguen una tradición comprensiva o interpretativa, lo cual presupone que en la presente investigación se observó el hecho de que las personas actúan en función de sus percepciones, creencias, sentimientos y valores, y que su comportamiento tiene un sentido y un significado que precisa ser revelado. En palabras de Macedo (2015),

La función de una investigación de/con la experiencia es comprender comprensiones, porque la realidad siempre es percibida como perspectival. Vale también afirmar que comprender comprensiones nos coloca de forma irremovible en los ámbitos hipercomplejos de la intercomprensión. Fundamental decir que para una etnoinvestigación comprender es mucho más que entender, es mucho más que un trabajo cognitivo e intelectual de explicitación. (p. 32, traducción nuestra).

Para Ardoino y Berger (1994), en la investigación cualitativa el sentido común no puede ser completamente invalidado, precisa ser retrabajado. El sujeto está en un mundo que a su vez no existe independientemente del conocimiento que este sujeto hace de él. La historia y la temporalidad se inscriben en este conjunto, introduciendo rupturas, contradicciones y conflictos. De esta manera, la subjetividad articula una ciencia compleja, polilógica, multirreferencial a partir de un nuevo punto de vista que no admite la simple homogenización matemática. Es aquí donde juega un papel definitivo la triangulación ampliada con el propósito de pluralizar las fuentes y las informaciones subjetivas obtenidas de los sujetos sociales (MACEDO, 2009).

De igual manera, se hizo necesario que la investigadora tuviera una escucha sensible, para poder sentir el universo afectivo, imaginario y cognitivo de los sujetos sociales que se investigaron, con el objetivo de comprender desde adentro sus actitudes, comportamientos y sistemas de ideas, de valores, de símbolos y de mitos (BARBIER, 1997). De esta manera, en la producción de informaciones de la presente investigación, hubo una escucha sensible no solo de las palabras de los sujetos sociales, sino también de sus gestos, actitudes y lenguaje corporal, de los diferentes matices que se dieron a la comunicación a través de los tonos de voz, los estados de ánimo y las relaciones que se tejieron entre los mismos participantes de la investigación

Como lo afirma Macedo (2004),

La escucha sensible, como dispositivo de investigación, es una conquista

catalizadora de voces recalcadas por una historia científica silenciadora y castradora. La necesidad de oír sensiblemente, en el acto de la investigación, es al mismo tiempo, un recurso fundamental para los etnoinvestigadores, considerando sus bases filosóficas y epistemológicas y también como un dispositivo facilitador para la democratización del saber. (p. 199, traducción nuestra).

De esta manera, la investigadora procuró abstenerse de juzgar, de medir, de comparar. Intentó comprender sin adherirse o identificarse con las opiniones de los otros, de lo que es dicho o hecho. Esta escucha sensible es siempre multirreferencial (COSTA, 2001). De esta manera, la investigadora procuró estar atenta a percibir los diferentes universos, singularidades, realidades, peculiaridades, puntos de vista, sentimientos y actitudes del grupo de personas que fueron estudiados, en este caso los adultos mayores.

Siguiendo a Macedo (2015), la investigadora procuró tornarse *flanêur* y *bricoleur* durante el desarrollo de la investigación. Para el primero, fue intentó ser una caminante curiosa, buscando la realización por el dislocamiento, experimentando nuevos paisajes, encontrando contrastes y aprendió mirando, pasando, preguntando, experimentando, oyendo historias, a veces nunca contadas. Su caminar fue rizomático. Para el segundo, la investigadora intentó tornarse una transgresora responsable, comprendiendo que el conocimiento immaculado no existe, para configurarse como un sujeto en acción y buscó estar muy próxima del artista, de la artesana, previendo procedimientos abiertos hacia lo que se investigó y a la inspiración en diferentes áreas del conocimiento para producir los análisis (CLIFFORD, 2008), recurriendo a diversas fuentes y a la utilización ecléctica de varios métodos y técnicas de investigación y apelando a múltiples lecturas del mundo para comprender como se construyen las representaciones atribuidas a la práctica cultural que se investigó (FLOW; MORRIS, 2006).

Dentro de este abordaje metodológico de bricolage, se incorporaron diferentes puntos de vista para analizar el fenómeno, permitiendo que las circunstancias dieran forma a los métodos empleados. La investigadora se permitió crear nuevas formas de conocimiento con el objetivo de comprender las realidades estudiadas. Se envolvió en una aventura pensada, ya que la investigación es movimiento, evoca encuentros y desencuentros, provoca atrasos y adelantos, contorna lo viejo y lo nuevo y de esta forma, a partir del encuentro de las subjetividades, se articula como una ciencia completa, polifónica, multirreferencial, a partir de un nuevo punto de vista que no admite una simple homogenización matemática (MACEDO, 2009).

En la presente investigación, se hizo un esfuerzo por analizar la realidad observada con un lente intercrítico para dar acceso a nuevas posibilidades de sentido, que dialogasen con



las interpretaciones ya disponibles sobre el fenómeno estudiado, con las percepciones de la propia investigadora, proporcionando de esta manera una visión auténtica y rica del problema que se estudió. El bricolage permitió tomar prestadas algunas teorías metodológicas y las hizo converger hacia el objeto de investigación, con el fin de esclarecerlo a través de múltiples perspectivas (LAPASSADE, 1998).

Es así como a partir de la concepción de bricolage, la cual autoriza a la investigadora a realizar un acto creativo, alejándose de la preocupación por seguir un método puro, se dio paso al surgimiento de un método mixto, que recurrió a un eclecticismo entre el estudio de caso con inspiración etnográfica y las ideas del paradigma indiciario, los cuales contribuyeron a contestar la pregunta de la presente investigación y lograr los objetivos propuestos.

El estudio de caso proporciona mayor información sobre procesos íntimos y complejos que cualquier otro método y posibilita formular ideas sobre el desarrollo durante el ciclo vital del ser humano. (YIN, 1994; STAKE, 1995). Teniendo en cuenta que el estudio de caso alude al método analítico de investigación aplicable a organizaciones, comunidades, sociedades, grupos, etc, fue la estrategia que mejor ayudó a conseguir los objetivos planteados en la presente investigación, la cual se suscribió en un grupo de adultos mayores, el cual se quiso describir y analizar como una unidad social, considerando sus múltiples dimensiones y su dinámica natural. Según Macedo (2004):

El estudio de caso tiene por preocupación principal comprender una instancia singular, especial. El objeto estudiado es tratado como único, ideográfico (especial, singular) [...] De este modo, la cuestión sobre si el caso es o no típico, o sea empíricamente representativo de una población determinada, se torna inadecuado. (p. 150, traducción nuestra).

Siguiendo a André (2013), el estudio de caso permite investigar fenómenos sociales en el contexto natural en el que ocurren, y es valioso pues el contacto directo y prolongado del investigador con los eventos y situaciones investigadas posibilita describir acciones y comportamientos, captar significados, analizar interacciones, comprender e interpretar lenguajes, estudiar representaciones sin desvincularlos del contexto y las circunstancias especiales en que se manifiestan.

Stake (1995) señala que el estudio de casos es un método de investigación cualitativa que se ha utilizado ampliamente para analizar en profundidad la realidad social y estudiar la particularidad y la complejidad de un caso singular, para llegar a comprender su actividad en circunstancias concretas. Señala además que por sus características, el estudio de casos es difícil de estructurar con unos pasos delimitados. La presente investigación, por ser una actividad eminentemente creativa, requirió de la conjugación de las distintas etapas

(exploratoria, producción de informaciones y análisis) y del desdoblamiento o extensión de algunas de ellas (ANDRÉ, 2013; NISBETT; WATT, 1978). Por ejemplo, durante la fase de producción de informaciones, se fue realizando un preanálisis de los datos, con el objetivo de ir perfeccionando los instrumentos de producción de informaciones, lo cual conduciría a producir datos más ricos, los cuales fueron analizados nuevamente.

Entre las distintas clasificaciones al uso de los estudios de caso, se puede destacar la presentada por parte de Stake (1994), quien diferencia entre estudios de caso intrínseco, instrumental y colectivo. El estudio de caso que se usó en la presente investigación fue el estudio de caso intrínseco, ya que lo que se pretendió fue alcanzar una mejor comprensión del caso concreto. No se trató de elegir un caso determinado porque fuera representativo de otros casos, o porque ilustrara un determinado problema o rasgo, sino porque el caso en sí mismo fue de interés.

Puesto que para realizar una investigación etnográfica propiamente dicha, se precisaría de un tiempo prolongado en la que la investigadora pudiera observar ampliamente los significados contruidos por los participantes de la comunidad dentro de su propio contexto, y como para la presente investigación se contó con un tiempo restringido en campo (12 semanas), se usaron entonces algunas características, lineamientos y prácticas de la etnografía como inspiración, las cuales permitieron alcanzar el objetivo de la presente investigación, que fue estudiar una realidad particular con características peculiares como lo es la relación entre adultos mayores y tecnologías digitales en el contexto de uno de los Puntos Vive Digital de la ciudad de Bogotá (Punto Vive Digital Toberín).

De igual manera, la investigadora se apoyó en el paradigma indiciario para lograr los objetivos de la presente investigación, dado que esta perspectiva tiene en cuenta los vestigios, la observación de pequeños detalles como punto focal, la percepción de pistas que aunque en una primera instancia parezcan carecer de relevancia, pueden ayudar luego a entender realidades ricas y complejas. Según Ginzburg, propositore de este método, “la realidad es opaca, existen zonas privilegiadas, señales o indicios que permiten descifrarla” (GINZBURG, 1989, p. 177, traducción nuestra) y además propone que “lo que caracteriza este saber es la capacidad, a partir de datos aparentemente descartables, de remontar la realidad compleja no experimentable directamente” (GINZBURG, 1989, p. 152, traducción nuestra). Para Rodríguez (2005), el paradigma indiciario “valoriza la aproximación emocional del observador con su objeto, los trazos y el conocimiento individuales, en detrimento de la generalización” (p. 6, traducción nuestra). Por tanto, la investigadora hizo uso de su intuición y sensibilidad para estar atenta a intentar inferir causas a partir de efectos y ejercitar la

conjetura y la imaginación creativa durante las diferentes etapas de la investigación.

## 2.1 CAMPO DE INVESTIGACIÓN

Toda investigación se suscribe a un espacio determinado. Según Erickson (2001), el trabajo de investigación cualitativo se centra en el estudio de un escenario específico. “El recorte espacial se refiere a los límites del espacio a ser estudiado, y donde se localiza el tema seleccionado” (CORRÊA, 2003, p. 11, traducción nuestra). Ludke y André (1986) señalan que es preciso tomar en cuenta como se sitúa el objeto, para así comprender mejor la manifestación relacional de las acciones, de las percepciones, de los comportamientos y de las interacciones. De acuerdo con Macedo (2004, p 67), “[...] Aquí (en el lugar) se lee, se percibe, se entiende el mundo moderno en sus múltiples dimensiones, lo que significa que en el lugar se vive, se realiza lo cotidiano, y es ahí que gana expresión lo mundial”. Para realizarse un estudio con inspiración etnográfica, es necesario que el investigador “vaya al campo a donde viven los sujetos de la acción que se desea revelar, permaneciendo allí por un tiempo prolongado que le permita penetrar en la vida cotidiana y tornar visibles los distintos significados y acciones que ocurren en su interior” (CALDEIRA, 1995, p. 8, traducción nuestra). De otro lado, “Por ser la investigación social eminentemente empírica, es preciso delimitar el lugar de la observación, o sea el local donde el fenómeno de estudio ocurre” (GIL, 2004, p. 162, traducción nuestra). Para Macedo (2004):

El análisis del lugar implica la idea de una construcción, tejida en las relaciones sociales que se realizan en el plano de lo vivido, lo que garantiza una construcción de una red de significados y sentidos que son tejidos por la historia y por la cultura que produce una identidad hombre-lugar (p. 67, traducción nuestra).

Como lo expresa Macedo (2004), cuando se habla de campo de investigación, no se puede centrar el foco solamente en el lugar en que ocurren los acontecimientos, sino también en el contexto, ya que “lo cotidiano, la cotidianidad, el contexto y el lugar, son conceptos mediadores fértiles para una *démarche* metodológica en etnopesquisa crítica (p. 66). Como lo señala el mismo autor, “los contextos no son equivalentes a los medios físicos, estos están contruidos por personas. Personas en interacción sirven de ambiente unas para las otras, así, el contexto es una construcción en la cual la instersubjetividad es una condición ineludible” (MACEDO, 2006, p. 34).

La presente investigación se desarrolló en la ciudad de Bogotá, capital de la República

de Colombia, en el Punto Vive Digital Toberín, ubicado en la Carrera 21 n°. 164-82, que según información recibida vía *e-mail* del Ministerio de Las TIC, es uno de los cuatro centros disponibilizadores de computadores e internet a donde más concurren adultos mayores en la ciudad de Bogotá (COLOMBIA, 2017b). En el mes de septiembre de 2017, la investigadora realizó una visita a estos cuatro Puntos Vive Digital y seleccionó el Punto Vive Digital Toberín como campo de estudio, por ser el PVD con mayor afluencia de adultos mayores, pues en el momento contaba con una población de 120 ancianos y ancianas que asistían allí regularmente. La investigadora observó las interacciones cotidianas llevadas a cabo en ese contexto por los adultos mayores que asisten a estos espacios, en un análisis de construcción obtenida a partir de las relaciones sociales que allí se produjeron, lo cual garantizó la articulación de la red de significados y sentidos a los que se refiere Macedo (2004).

## 2.2 LOS SUJETOS SOCIALES

Como lo sugiere Macedo (2009, p. 82), “la etnometodología nos muestra con pertinencia, que los sujetos sociales no son “idiotas culturales”, producen etnométodos, o sea, modos, maneras de comprender y resolver interactivamente las cuestiones de la vida, para todos los fines prácticos”. El sujeto social ha de ser interpretado como un portador y generador constante de significantes, de singularidades experienciales, de vivencias cotidianas, que construyen con sus mismas acciones las realidades con las cuales también es constituido. De igual manera, Macedo (2006, p. 25, traducción nuestra) sugiere que “la construcción del otro se da en un proceso de negociación en que la cultura y la identidad cultural están en continua efervescencia, como espacios inscritos y como historia de sujetos sociales dentro de una temporalidad”. El mismo autor igualmente trae a diálogo las palabras de Kilani (1994, p. 87), cuando afirma que “inventar al otro es comprenderse a si mismo como vivo en un mundo donde se puede, por contraste con el otro, diseñar sus propios contornos”. (MACEDO, 2006, p. 25)

Los sujetos sociales de la presente investigación fueron un grupo de 69 adultos mayores, 16 hombres y 53 mujeres, los cuales estaban en un rango de edades entre los 60 y los 82 años, con una edad promedio de 66 años, quienes participaron de las dinámicas del Punto Vive Digital Toberín de la ciudad de Bogotá, entre el 20 de Marzo y el 13 de Junio de 2018. Estas dinámicas comprendieron tomar cursos de acercamiento a las tecnologías digitales, usar los computadores fuera de estas clases para practicar lo aprendido y resolver dudas, y en algunas ocasiones, realizar actividades de índole personal, utilizando los equipos

del PVD.

Inicialmente se trabajó con todos aquellos que expresaron su voluntad de participar en la investigación (es decir, 69 personas) y, para las diferentes fases de la misma, se tuvieron en cuenta además de este, otros criterios de selección de acuerdo con el dispositivo de producción de informaciones que se empleó en el momento<sup>6</sup>. Se observó que el estrato social al que pertenecen los sujetos sociales de la presente investigación es mayoritariamente estrato 3, que corresponde en Colombia a unos ingresos medios<sup>7</sup>. La gran mayoría de adultos mayores que asistieron al PVD, durante el lapso de tiempo que duró la investigación, viven solos, pues 16 son solteros, 26 son divorciados y 9 son viudos. Asimismo, el grado de escolaridad culminado se encuentra entre Bachillerato (11 años de escolaridad) y Universitario, predominando este último. De igual manera se encontró que dentro de las profesiones u oficios que los adultos mayores han desempeñado a lo largo de su vida están el de ama de casa, docente, comerciante, ingeniero civil, secretaria, enfermera, odontólogo, economista, médico, arquitecto, aseo, contador, administrador de empresas, recepcionista, abogado, diseñador gráfico, farmaceuta, estilista, nutricionista, periodista, bacterióloga, trabajador independiente, entre otros. Aproximadamente la mitad de ellos se encontraba trabajando en el momento, muchos de ellos de manera independiente, pues ya son pensionados y salieron de las empresas a las que estaban vinculados laboralmente, porque cumplieron la edad de jubilación. Entre los que no se encuentran trabajando, hay personas que están en búsqueda de trabajo, sea para mantenerse ocupados o para mejorar sus ingresos, según ellos mismos lo expresaron. Los sujetos sociales de la presente investigación fueron identificados en los capítulos de análisis de la misma, a través del uso de seudónimos creados por la investigadora, con el fin de proteger sus identidades y privacidad.

## 2.3 DISPOSITIVOS PARA LA PRODUCCIÓN DE INFORMACIONES

Con el objetivo de producir las informaciones en campo, se hizo uso de cinco técnicas que contribuyeron al alcance de los objetivos que nortearon la presente investigación: cuestionario, observación participante, diario de campo, rueda de conversación y entrevista. Es importante señalar que durante el transcurso de las mismas, se llevaron a cabo momentos de pre-análisis de algunas informaciones para poder continuar con el proceso de producción

6 Estos criterios de selección se encuentran detallados en los ítems 1.3.1 (Cuestionario), 1.3.4 (Rueda de conversación) y 1.3.5 (Entrevista).

7 La población de clase media en Colombia tiene en promedio unos ingresos diarios de entre 4 y 21 dólares per cápita (datos Agosto 2017) Disponible en: < <https://www.elspectador.com/noticias/bogota/la-mitad-de-los-habitantes-de-bogota-son-de-clase-media-articulo-707875> >. Acceso en 29 Agosto 2018.

de informaciones por otro dispositivo, de manera que en la presente investigación no se tuvo un único momento de producción de informaciones y un único momento de análisis. Este proceso se resume en el siguiente cuadro:

Cuadro 1-Fases del trabajo de campo

FASE	PRIMERA	SEGUNDA	TERCERA
<b>PARTICIPANTES Y CRITERIOS DE SELECCIÓN</b>	Todos los adultos mayores que se dispusieron a participar (69 fueron observados en las prácticas cotidianas-16 hombres y 53 mujeres- y 38 participaron de los cuestionarios- 11 hombres y 27 mujeres)	Todos los adultos mayores que se dispusieron a participar (69). 53 mujeres y 16 hombres.	Los adultos mayores que se dispusieron a participar y que a la vez fueron: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 Novatos (1 hombre, 1 mujer)</li> <li>• 2 Legos (1 hombre, 1 mujer)</li> <li>• 2 Expertos (1 hombre, 1 mujer)</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinador PVD</li> </ul>
<b>TIEMPO</b>	4 semanas	4 semanas	4 semanas
<b>FRECUENCIA DE VISITA A CAMPO</b>	4 visitas semanales de entre dos y tres horas cada una (una o dos para la observación de las prácticas y una para los cuestionarios)	2 visitas semanales de dos horas cada una (una para observación de las prácticas y una para la rueda de conversación)	2 visitas semanales de dos horas cada una (una para la observación de las prácticas y una para realizar la entrevista)
<b>ACTIVIDAD</b>	•Cuestionario	•Ruedas de Conversación (2 semanales)	•Entrevista a adultos mayores •Entrevista a coordinador del PVD
	Observación		
	Diario de Campo		
	Pre-análisis de Informaciones		

Fuente: creación de la investigadora.

Durante el desarrollo de la observación participante, las ruedas de conversación y las entrevistas, la investigadora se apoyó en algunos dispositivos mecánicos como lo son la cámara de fotos y de video, debido a que hay acciones y situaciones que se escapan a los sentidos. De igual manera, esto se llevó a cabo puesto que la investigación de inspiración etnográfica permite como métodos el fotográfico, que incluye la grabación de sonido e imágenes y el fonográfico, que comprende sonidos vocales y musicales (MAUSS, 1971). Como lo afirma Mondada (2008), existen aspectos como la posición corporal, la mirada, la expresión facial, la manipulación de objetos, la organización espacial, que enriquecen y

resignifican las acciones de los participantes en una investigación. A través de la grabación en video de las prácticas que llevaron a cabo los adultos mayores en el PVD Toberín, se pudo observar en detalle todos sus gestos, tonos de voz y lenguaje no verbal, y se pudo transcribir todo esto de la manera más minuciosa y analítica posible en el diario de campo. Todos estos aspectos fueron tenidos en cuenta, según lo indicó el método indiciario, como pistas que ayudaron a la investigadora a lograr una mejor comprensión del fenómeno estudiado.

Es importante señalar que aunque por un lado investigadores como Douglas (1976) sugieren que "[...] todas las razones llevan a creer que los dispositivos de registros intrusivos tienen efectos fundamentales en la determinación de lo que los actores piensan y sienten sobre el investigador (principalmente, los vuelven terriblemente suspicaces y los ponen en guardia) y sobre lo que hacen en su presencia" (p. 53), por otro lado, investigadores como Schwartz y Jacobs (1979) sugieren que los investigadores identificados con la etnometodología lingüística y la sociología formal ponen en tela de juicio que el observador pueda recordar con precisión y registrar fielmente los detalles importantes de lo que ha ocurrido en el escenario.

Teniendo en cuenta estas dos posiciones, en las que los investigadores se encuentran divididos en cuanto a la conveniencia o no de emplear dispositivos mecánicos en campo, puesto que en ocasiones estos dispositivos de registro atraen innecesariamente la atención del observador e interrumpen el acontecer natural de las acciones, diálogos y encuentros en el escenario, la investigadora prestó especial cuidado a ubicar la cámara de video o la grabadora de audio de la forma más discreta posible, para intentar que los adultos mayores se olvidaran de la existencia de estos dispositivos y desarrollaran sus acciones cotidianas con una mayor naturalidad y, de igual modo, prestó atención a determinar si estos elementos tecnológicos produjeron algún tipo de variación en los hechos observados.

Según Macedo (2004), quien inspirado en los trabajos de May (1993) sugiere que es importante hacer una grabación fílmica o auditiva durante las entrevistas, las cuales durante su nivel interaccional exigen que el investigador trabaje en el aspecto de la inhibición que produce el dispositivo mecánico y de la dificultad que tienen algunas personas para aceptar que sus opiniones y relatos sean registradas en video o grabación de voz. La investigadora tuvo una conversación previa con los participantes de la investigación, para explicarles los objetivos de la misma, y que sus opiniones así como datos personales solamente serían utilizadas por la investigadora para realizar el análisis pertinente a la presente investigación, y que no serían divulgados en medios de comunicación. De igual manera, la disposición de la cámara durante las filmaciones se hizo de forma discreta, para evitar que los participantes se cohibieran para hablar o realizar sus acciones cotidianas normalmente. Este registro, de

acuerdo a Macedo (2004):

Es un proceso a ser tratado con el mismo cuidado que todo etnoinvestigador debe tener en su acceso al campo de investigación. O sea, se hace necesario, además de un *rapport* bien construido, respetar los hábitos, las creencias, las visiones de mundo de las personas incluidas en la investigación. (p. 167, traducción nuestra).

Estos recursos de grabación de las entrevistas fueron un factor de ayuda cuando se llegó al proceso interpretativo de los datos, ya que favoreció la posibilidad de que la investigadora se concentrara en las conversaciones y el registro de las expresiones no verbales del entrevistado. De igual manera impidió que colocara en sus propias palabras las palabras del actor social o los significados que el mismo actor atribuyó a la realidad investigada. (Macedo, 2004).

### 2.3.1 Cuestionario

El cuestionario es un procedimiento de exploración de ideas y creencias generales sobre algún aspecto de la realidad, que se caracteriza por la ausencia del encuestador, por considerar que para recoger información sobre el problema objeto de estudio es suficiente una interacción impersonal con el encuestado (RODRIGUEZ et al., 2011). Gracias a este instrumento se alcanzó un mayor número de adultos mayores simultáneamente y se pudo percibir su fluencia online, ya que el cuestionario se desarrolló usando el Aplicativo *Google Formularios*<sup>8</sup>. Para realizar el cuestionario se tuvieron algunos cuidados, como realizar una presentación del mismo, situándolo dentro del contexto institucional, aclarando el marco general del estudio que se está realizando y exponiendo los motivos por los cuales se solicita la información a los adultos mayores. Las preguntas se formularon de forma cerrada, para obtener datos más objetivos sobre la relación de los participantes con las TIC. La investigadora también llevó las preguntas del cuestionario impresas en papel, para aquellos adultos mayores que no se sintieran en disposición o capacidad de contestarlas en línea. Como criterio de selección para escoger a los participantes del cuestionario, se tuvo en cuenta a todos los adultos mayores que quisieron participar de la investigación, es decir 69, de los cuales, 38 se disponibilizaron a responderlo y todos ellos optaron por hacerlo *online*. Dicho cuestionario se aplicó durante la primera fase del trabajo de campo (Apéndice C). A medida

<sup>8</sup> A pesar de que la investigadora conoce que al hacer uso de *Google Formularios* los datos están quedando a disposición y están siendo compartidos con la empresa *Google*, aún así, este es un camino viable para gerenciar este material.



que los adultos mayores iban llegando al PVD, se les iba compartiendo el enlace del cuestionario, y a pesar de que se les explicó que podían llenarlo en otro momento, todos lo contestaron de manera inmediata. Todos los 38 encuestados prefirieron responder el cuestionario a través de internet, y en media, cada adulto mayor ocupó entre 30 y 40 minutos en responder las preguntas que se les hicieron sobre sus experiencias con TD.

### **2.3.2 Observación Participante**

Según Erickson (2001), el trabajo de investigación cualitativa de inspiración etnográfica, envuelve la observación y participación de largo plazo en un escenario que está siendo estudiado, para que el investigador se familiarice con los patrones rutinarios de acción e interpretación que corresponden al universo cotidiano y local de los participantes. El investigador se preocupa por los significados y por la manera singular con que las personas se están viendo a si mismas. De esta manera, el investigador tiene dos papeles: el de participante y el de observador. Por un lado, el investigador debe involucrarse con el grupo y por otro lado, debe ser capaz de hacer una observación detallada, intentar interpretar los fenómenos estudiados desde una perspectiva holística y multireferencial. “Siendo al mismo tiempo observadores y participantes, los investigadores etnográficos no son desprendidos del fenómeno de interés; ellos influyen sus datos y son influenciados por éstos en todas las etapas de observación, interpretación y descripción” (TAFT, 1988, p. 72).

La observación participante, según Taylor y Bogdan (1986), comprende la interacción social entre el investigador y los participantes en el medio al contexto social de los últimos, y durante la cual se recolectan los datos de modo natural y no intrusivo. Albert (2007, p. 232) señala que "se trata de una técnica de recolección de datos que tiene como propósito explorar y describir el ambiente. Implica adentrarse en profundidad, en situaciones sociales y mantener un rol activo, pendiente de los detalles, situaciones, sucesos, eventos e interacciones". Es así como la investigadora tuvo un rol participante en la investigación al dialogar con los adultos mayores, al interactuar con ellos y al escucharlos constantemente.

Siguiendo a Macedo (2004),

Los presupuestos de la Observación Participante aseguran que la ciencia social no es poseedora de valores absolutos por ser producida por hombres situados históricamente. Desde esta perspectiva, sus postulados son tan dinámicos como la propia realidad mutante que ella estudia y explicita. (p. 155, traducción nuestra)

En este sentido, la investigadora estuvo atenta a procurar construir significados a partir

de las diferentes subjetividades que fueron observadas durante la observación participante, los cuales fueron dinámicos y cambiantes. De igual manera se tuvo en cuenta que se debió intentar entender y tolerar con sensibilidad las resistencias naturales de las realidades humanas al acontecimiento científico, ya que sus paradojas, ambivalencias y contradicciones hacen parte de la especificidad del ser humano (MACEDO, 2004).

Sobre la extensión del periodo de observación, Ludke e André (1986) proponen que estas no deben ser ni muy cortas, ya que supondrían una mayor probabilidad de dar conclusiones apresuradas que comprometerían la validez del estudio, ni muy largas, ya que un largo período de permanencia en campo por si solo no garantizaría la validez de este. Argumentan además que en este sentido, es necesario tener en cuenta otros factores, como lo son la experiencia y habilidad del observador, la posibilidad de producir informaciones, la receptividad del trabajo hecha por el grupo observado, entre otras. Por lo tanto, la inmersión en campo fue de 12 semanas, el cual fue un tiempo prudencial, que permitió a la investigadora producir las informaciones necesarias y pertinentes para la presente investigación, realizando, en una primera fase (de cuatro semanas), cuatro visitas semanales de entre dos y tres horas cada una, en una segunda fase (de cuatro semanas), dos visitas semanales de dos horas cada una y en una tercera fase (de cuatro semanas), dos visitas semanales de dos horas cada una.

### 2.3.3 Diario de Campo

Para realizar el registro de las acciones realizadas por los participantes de la presente investigación, la investigadora se apoyó en el diario de campo, donde se procuró registrar, de manera descriptiva y rica en detalles, todas las prácticas, comportamientos, gestos, conversaciones informales, actitudes, reacciones, sentimientos, interacciones sociales, actividades, eventos y fenómenos (MINAYO, 1993; SYMON, 2004). Como lo afirma Macedo (2004):

En general, la práctica de la escrita de un diario de campo lleva al investigador a la posibilidad de comprender como su imaginario está implicado en su labor de investigación, cuales son sus *atos falhos*, cuales sus verdaderas contribuciones a lo que allí está siendo elaborado. Es un esfuerzo de tornarse compañero de camino, del proceso personal y co-construido de producción; por tanto un potente instrumento de formación en el campo de la investigación de las ciencias del hombre y de la educación, ciencias estas irremediabilmente construidas en los ámbitos en los cuales emerge la alteración (p. 196, traducción nuestra).

Este registro se realizó en el mismo día en que ocurrían estas acciones. Para Cavedon (2003, p. 148), dentro de los registros hechos por el investigador en el diario de campo, también se pueden anotar los sentimientos del investigador, ante los sucesos que observa. De manera que el diario de campo de la presente investigación conjugó tanto los hechos observados como las percepciones de la investigadora a partir de las acciones realizadas por los adultos mayores. Se produjeron 32 visitas a campo en total, las cuales se vieron reflejadas en igual número de registros de diarios de campo, los cuales iban siendo compartidos semanalmente con la orientadora de la investigación, quien realizó un acompañamiento y una retroalimentación constante del proceso, ayudando a construir con la investigadora un pre análisis de las informaciones producidas, con el fin de ir ajustando y perfeccionando la permanencia en campo de la investigadora, para lograr unos datos más ricos y llenos de significados.

### **2.3.4 Rueda de Conversación**

La rueda de conversación, como una posibilidad de instrumento de producción de informaciones, permitió a la investigadora comprender el sentido que el grupo social investigado ofreció al fenómeno estudiado. Se constituyó en un espacio de formación, intercambio de experiencias, de confraternización y escucha de opiniones ajenas, mediado por el diálogo como ejercicio de habla y de escucha. Las posiciones de cada participante fueron construidas a partir de la interacción con el otro, para compartir, complementar, discordar, concordar, aceptar o reflexionar. (MOURA; LIMA, 2014).

La investigadora realizó dos visitas al PVD Toberín a la semana por el transcurso de cuatro semanas (segunda fase del trabajo de campo), cuidando de realizar las visitas en diferentes días y turnos cada semana, para poder incluir un mayor número de adultos mayores. Durante estas visitas se realizaron ruedas de conversación con los adultos mayores que allí se encontraban y que se disponían a participar de la actividad. Cada rueda de conversación tuvo una duración aproximada de entre 40 minutos y una hora, y a partir de la segunda rueda de conversación, todas ellas se realizaron antes de comenzar la clase, para evitar que los adultos mayores se retiraran de la actividad antes de terminarla. Todas las ruedas de conversación se realizaron en la sala de capacitaciones del PVD, lugar de encuentro, donde luego recibirían la clase.

Este recurso permitió a la investigadora percibir el contexto de manera más general e inclusive ayudó a seleccionar que adultos mayores iban a ser entrevistados de manera

individual, ya que algunos de los temas que iban tocando durante las ruedas de conversación merecían ser profundizados con quienes los traían a discusión y además durante las ruedas de conversación también los adultos mayores daban indicios que permitieron ubicarlos dentro de los grupos de novatos, legos o expertos, que serían los sujetos a ser entrevistados. Estas discusiones colectivas, realizadas sobre algunos temas puntuales propuestos por la investigadora, proporcionó un diálogo ampliado, con el fin de escuchar a los sujetos sociales dentro de un contexto eminentemente grupal, donde fluyeron discusiones, se llevaron a cabo interacciones que aportaron diversos y nuevos significados al tema investigado.

Durante la escucha de este grupo de conversación, se encontró la expresión de conflictos y afinidades a través del debate, teniéndose en cuenta el esquema de las múltiples voces, el cual enriqueció en gran medida la investigación. Fue necesario comprender que para llevar a cabo este recurso cualitativo, hay que tener dominio de algunas técnicas no directivas de entrevista, actitud tolerante hacia las posibles paradojas, contradicciones, insuficiencias, y hasta sentimientos de rechazo que surjan hacia el tema tratado o su metodología (MACEDO, 2004). “Saber oír, interrumpir, hacer síntesis, reformulaciones, llamados a participar, llamados a complementar, a distender, a una mayor objetividad, serían habilidades recomendables” (MACEDO, 2004, p. 179, traducción nuestra). Teniendo en cuenta estos planteamientos, durante las ruedas de conversación, la investigadora procuró escuchar las intervenciones de los participantes con atención, interrumpiéndolos lo menos posible, solamente para encauzar de nuevo la conversación cuando esta se desviaba del foco o para invitarlos a profundizar y explicar más detalladamente sus argumentos.

Las preguntas direccionadoras de esta técnica de producción de informaciones (ver apéndice F) surgieron luego de que la investigadora y la orientadora de la investigación realizaran de manera conjunta un pre análisis tanto de las informaciones producidas a través de la observación, llevada a cabo durante la primera fase del trabajo de campo, como de los datos obtenidos a través de los cuestionarios aplicados a los adultos mayores durante esta misma primera fase.

De igual manera, la investigadora tuvo en cuenta que, por un lado, el carácter público en algunas ocasiones se presenta como un inhibidor de las interacciones, y, por otro, que las informaciones obtenidas en las ruedas de conversación fueron muy valiosas y llevaron a la investigadora a ahondar o profundizar en algunas de ellas, al llevar a cabo entrevistas individuales, a algunos de los adultos mayores que conformaron las ruedas de conversación propiamente dichas.

Durante las ruedas de conversación, participaron los 69 adultos mayores que se

disponibilizaron a colaborar con la investigación, y lo hicieron la mayoría de ellos durante dos ruedas. El promedio de adultos mayores que participó de este dispositivo de producción de informaciones en cada turno fue de entre 15 y 20 personas. También, dado que en la sala de capacitaciones se encontraban, además, personas de otras fases etarias que acuden a tomar los cursos, la mayoría de ellos adultos de entre 20 y 45 años (los cuales constituían una minoría, es decir, entre 2 y 4 personas en cada rueda), se decidió no pedirles que se retiraran a otro salón, sino que participaran de las ruedas de conversación. Aunque sus opiniones fueron escuchadas, y se hizo transcripción de las mismas, solamente se tuvieron en cuenta cuando éstas tenían que ver directamente con la relación que tejen los adultos mayores con el PVD y si estas permitían entender mejor esta realidad objeto de estudio de la presente investigación.

### 2.3.5 Entrevista

Dentro de los instrumentos para producir informaciones se encuentra la entrevista, la cual proporciona una profundización de las informaciones que se observan por parte del investigador. La entrevista permite obtener una visión más amplia del problema, al entrar a dialogar con las diferentes perspectivas de los sujetos que son investigados, cómo estos se ven a ellos mismos, como ven la realidad que los rodea y como se están relacionando con el problema en cuestión. (LÜDKE; ANDRÉ, 1986). En palabras de Macedo (2004),

La entrevista es otro recurso extremadamente significativo para la etnopesquisa. En una etnopesquisa, la entrevista ultrapasa la simple función de abastecimiento de datos en el sentido positivista del término.[...] Poderoso recurso para captar representaciones, en la entrevista los sentidos contruidos por los sujetos asumen para el investigador el carácter de la propia realidad, solo que desde el punto de vista de quien la describe. (p. 164, traducción nuestra).

En el desarrollo de la presente investigación, se hizo uso de la entrevista de tipo semi-estructurada, formulando preguntas abiertas, que se asemejaron a una conversación, la cual dio cabida a las expresiones libres de los participantes. “Este tipo de entrevista se desarrolla a través de un esquema básico pero no aplicado rígidamente, permitiendo que el entrevistador haga las adaptaciones necesarias” (LÜDKE; ANDRÉ, 1986, p. 34). Para llevar a cabo este tipo de entrevista, la investigadora tuvo unos cuidados necesarios, a saber: elaboró preguntas siguiendo un orden lógico de ideas, que pudieran crear una atmósfera agradable de conversación. Evitó preguntas que sugirieran una única respuesta, intentó adoptar un lenguaje coherente al entendimiento de los entrevistados, y con un tono de voz adecuado, teniendo en

cuenta que los adultos mayores podían poseer problemas de baja audición, miró a los entrevistados para demostrar interés, procuró no dejarse absorber por el registro de las respuestas, completó el registro escrito de las respuestas en cuanto se terminaban las entrevistas para evitar olvidar datos importantes, trató de no influenciar las respuestas y si la respuesta quedó incompleta, la reformuló en un momento oportuno (Apéndices D y E). Durante las entrevistas, la investigadora preguntó cuestiones abiertas, recabando los datos expresados con el lenguaje verbal y no verbal, las cuales transcribió, para luego vincular temas y analizarlos posteriormente a la luz de las categorizaciones de la investigación. (TODD, 2005).

El primer criterio de selección para escoger a los adultos mayores que se entrevistaron fue su disposición a ser entrevistados. El segundo criterio fue el hecho de que pertenezcan a los tres grupos definidos por Santaella (2004) para distinguir a tres tipos diferentes de interactuantes con las TIC, expertos, legos y novatos, así definidos: el novato no tiene intimidad con la red, necesita mucha ayuda puesto que para él todo es novedad, comete muchos errores y navega aleatoriamente. El lego, aunque es lento e indeciso, ya conoce rutas específicas que ha memorizado para entrar a la red y reconoce reglas generales de navegación. El experto navega en la red con propiedad, buscando informaciones con rapidez y autonomía, apropiándose de estrategias precisas para tener intimidad con la red. De esta manera, se escogieron dos novatos, dos legos, y dos expertos, todos los cuales manifestaron estar de acuerdo con ser entrevistados. Para identificar quiénes eran expertos, legos o novatos, se realizó una observación detallada de las prácticas que los adultos mayores desarrollaban con TD durante las actividades diarias, y además se analizó de manera cuidadosa la manera como se expresaban sobre sus experiencias con estas tecnologías, durante las charlas informales y las ruedas de conversa que se llevaron a cabo, lo cual dio las pistas necesarias para realizar esta clasificación.

Las entrevistas se realizaron durante cuatro semanas, en el tercer mes de visita a campo, y cada una de ellas tuvo una duración aproximada de entre 40 minutos y una hora. En las primeras tres semanas, se entrevistaron los seis adultos mayores que se tenían planeados, y durante la cuarta, se entrevistó al coordinador del PVD. Todas las entrevistas realizadas a los adultos mayores, se llevaron a cabo en los salones de capacitaciones, en la sala de computadores del PVD o en la oficina del coordinador, cuando este espacio estaba disponible y sin que el coordinador estuviera presente, para evitar que las respuestas estuvieran condicionadas de alguna manera por su presencia.

De igual manera, se entrevistó al coordinador del Punto Vive Digital Toberín, quien es

a su vez la persona que les enseña a usar las tecnologías digitales a los adultos mayores en este centro comunitario, para conocer las percepciones y experiencias en el desempeño de su labor (Apéndice E). Esta entrevista duró 50 minutos y se realizó en la oficina del coordinador.

## 2.4 ANÁLISIS DE INFORMACIONES PRODUCIDAS EN CAMPO

Una de las etapas de mayor importancia dentro de las investigaciones cualitativas es el análisis de los datos producidos en campo. Según Macedo (2006), en la práctica de la investigación con inspiración etnográfica, la interpretación se da en todo el proceso de investigación. Es así como desde el momento en que el investigador encuentra la situación que incomoda, cuando se plantea estudiar el problema, se formulan los objetivos, se escoge la metodología y se entra al campo, ya se está realizando un proceso de análisis. Ya en términos más concretos y precisos, es cuando el investigador tiene en sus manos los datos producidos en campo que empieza un análisis de los datos de manera más estricta y exhaustiva.

Una posibilidad de análisis de los datos es el análisis Textual Discursivo propuesta por Roque Moraes y María do Carmo Galiuzzi (2001), la cual “corresponde a una metodología de análisis de datos e informaciones de naturaleza cualitativa con la finalidad de producir nuevas comprensiones sobre los fenómenos y discursos.” (MORAES; GALIAZZI, 2011, p. 7, traducción nuestra). Esta línea de análisis fue la que guió el estudio de los datos producidos en la presente investigación.

Para Moraes y Galiuzzi, (2011), el análisis textual discursivo puede ser comprendido como:

Un proceso auto organizado de construcción de comprensión en el cual nuevos entendimientos emergen a partir de una secuencia recursiva de tres componentes: la desconstrucción de los textos del “corpus”, la unitarización, el establecimiento de relaciones entre los elementos unitarios, la categorización; el captar lo emergente en que la nueva comprensión es comunicada y validada. (p. 12, traducción nuestra).

En la etapa de análisis de los datos producidos en campo de la presente investigación, se siguieron los cuatro focos propuestos por Moraes y Galiuzzi (2011): desmontaje de los textos (o proceso de unitarización), establecimiento de relaciones (o proceso de categorización), captación del nuevo emergente (comprensión renovada del todo a través de la impregnación) y ciclo de análisis (proceso auto-organizado del cual surgen nuevas comprensiones).

Para poder comenzar con las diferentes etapas de análisis de los textos, la investigadora realizó una transcripción a formato textual de los datos producidos en campo

teniendo en cuenta elementos verbales y no verbales, dejando por escrito tanto lo que se decía por los participantes, como la descripción de lo que ellos iban realizando en simultáneo (tonos de voz, expresiones faciales y corporales, etc.), todo lo cual vino a enriquecer y resignificar la transcripción y posterior análisis del fenómeno que se estudió. Los videos de las prácticas cotidianas de los adultos mayores se transcribieron en el diario de campo, pues aunque la mayoría de ellas no poseía intervenciones orales de los participantes, si se describió en detalle las actividades que ellos iban realizando, las dificultades que iban demostrando y los procesos que ejecutaban con mayor facilidad. Los videos de las ruedas de conversación y los audios de las entrevistas, se transcribieron y luego se llevaron al programa Atlas T.I, el cual permitió la organización de dichos datos para su posterior análisis.

Para el momento de desmontaje de los textos, la investigadora realizó una incursión sobre el significado de la lectura y los diferentes significados que esta permite construir a partir de un mismo texto. Luego pasó a tratar el “corpus” de análisis textual con el fin de desconstruir y unitarizar los textos de ese “corpus”. Para Moraes y Galiuzzi (2011), en esta etapa se hace necesaria una impregnación profunda con los materiales analizados, así como tener consciencia de que todo texto posibilita una multiplicidad de lecturas, relacionadas tanto con las intenciones de los autores, como con los referenciales teóricos de los lectores y con los campos semánticos en que se inscriben.

Para poder unitarizar los textos, estos se desintegraron en sus elementos constituyentes, colocando el foco en los detalles y en las partes componentes de los textos. Esta etapa de pre análisis constó de una escogencia y preparación del material y el establecimiento de los núcleos de registro o indicadores, obtenidos por medio de lecturas sucesivas. “En este momento la tradición fenomenológica en investigación nos recomienda la reducción. Aquí se determinan y seleccionan las partes de la descripción que son esenciales” (MACEDO, 2004, p. 203, traducción nuestra). Aquí la investigadora identificó los indicadores o frases más significativas, llamadas unidades de significados, unidades de análisis, o unidades de sentido. (MACEDO, 2004). El *software* utilizado para realizar este proceso fue ATLAS.TI<sup>9</sup>, el cual es un conjunto de herramientas para el análisis cualitativo de grandes cuerpos de datos textuales, gráficos y de video, el cual permitió a la investigadora organizar, reagrupar y gestionar el material de manera creativa y sistemática.

Siguiendo con la etapa de establecimiento de relaciones, la investigadora categorizó a través de un proceso de comparación constante entre las unidades definidas en el momento inicial de análisis, agrupándolas por elementos semejantes. Estos conjuntos de elementos de

9 Se hizo uso de este *software* privativo, pues no se encontró ningún otro *software* libre robusto que pudiera colaborar con la organización de los datos para realizar el posterior análisis cualitativo de los mismos, con las mismas funcionalidades.



significación próximos constituyeron las categorías, las cuales fueron nominadas y constantemente redefinidas con mayor precisión en la medida en que iban siendo construidas a partir de un retorno cíclico a los mismos elementos. Estas categorías son las que Macedo (2006) llama de nociones *subsunçoras* las cuales “irán a abrigar analítica y sistemáticamente los subconjuntos de las informaciones, dándoles peculiaridad más organizada en términos de un corpus analítico escrito de forma clara” (MACEDO, 2006, p. 138).

Existen varios métodos para llegar a las categorías, el deductivo (de lo general a lo particular), el inductivo (que produce categorías a partir de las unidades de análisis construidas desde el corpus a través de la comparación y contraste constante entre las unidades de análisis) y el intuitivo (en el cual a partir de un conjunto complejo de elementos de partida, emerge un nuevo orden, al defender que las categorías tienen sentido a partir del fenómeno focalizado como un todo) (MACEDO, 2006). Para el proceso de categorización en la presente investigación, se utilizó un bricolage entre el método inductivo y el método intuitivo.

Para la fase de la captación del nuevo emergente, la investigadora se propuso construir metatextos analíticos descriptivos e interpretativos, teniendo en cuenta su permanente incompletud y la necesidad de crítica constante. Como lo señalan Moraes y Galiuzzi (2011),

Por medio de un proceso recursivo de explicitación de significados, se pretende alcanzar una comprensión cada vez más profunda y comunicada con un mayor rigor y claridad. De ese modo, todo análisis textual discursivo corresponde a un proceso reiterativo de escrita en el que gradualmente se alcanzan producciones más cualificadas. (p. 32, traducción nuestra).

En esta etapa de análisis de los datos producidos en campo, se crearon argumentos centralizadores o tesis parciales para cada una de las categorías, al mismo tiempo que un argumento central o tesis para su análisis como un todo. Estas creaciones estuvieron mediadas por el extrañamiento de la investigadora en relación a los materiales a analizar, en procura de entender el fenómeno estudiado desde una visión más completa. (MORAES; GALIAZZI, 2011). De igual manera, y como lo sugieren estos dos autores, la investigadora realizó un proceso de interpretación, intentando construir nuevos sentidos y comprensiones, alejándose de lo inmediato y procurando ejercitar una abstracción, con el objetivo de realizar un ejercicio de teorización a través de la confrontación con las teorías ya existentes.

Siguiendo con el método de análisis textual discursivo, propuesto por Moraes y Galiuzzi (2011), para la etapa de la auto-organización, la investigadora llevó a cabo un proceso de comprensión,

[...] que se inicia con un movimiento de desconstrucción, en el que los textos del “corpus” son fragmentados y desorganizados, siguiéndose un proceso intuitivo auto-organizado de reconstrucción, con emergencia de nuevas comprensiones que, entonces necesitan ser comunicadas y validadas cada vez con mayor claridad en forma de producciones escritas. (p. 41, traducción nuestra).

La investigadora fue consciente de la necesidad de comprender que “la construcción del metatexto es un proceso reiterativo de reconstrucción. “Varias versiones serán producidas, siendo cada una de ellas sometidas a lectores críticos para su perfeccionamiento”. (MORAES; GALIAZZI, 2011, p. 44, traducción nuestra). Los lectores críticos de la presente investigación fueron la orientadora de la misma, Dra Profesora María Helena Bonilla, así como los docentes y compañeros del grupo de investigación en Educación, Comunicación y Tecnologías (GEC) de la Facultad de Educación de la Universidad Federal de Bahía, quienes, dentro de un esquema de trabajo colaborativo, realizaron una lectura constante, tanto de los textos introductorios, metodológicos y teóricos, como de los textos de análisis propuestos a partir de los datos producidos en campo, con el fin de enriquecerlos, perfeccionarlos, corregirlos, ayudar a re-encaminarlos, dando ideas, proponiendo otros caminos desde sus propias experiencias de investigación, y apoyando el proceso desde su inicio hasta su conclusión. Es así como este metatexto producido, a través del acompañamiento constante de este colectivo de lectores críticos, se constituyó en la disertación propiamente dicha.

## 2.5 ALGUNAS CONSIDERACIONES ÉTICAS TENIDAS EN CUENTA POR PARTE DE LA INVESTIGADORA

Los aspectos éticos fueron una cuestión fundamental que se tuvo en cuenta durante todas las fases de la investigación. Según Santos (2017), cuando el investigador se propone producir informaciones, se impone una delicada ética de escucha, diálogo y receptividad. En la divulgación de los resultados, se hace necesaria la garantía del anonimato y el sigilo. Al devolver lo encontrado durante la investigación a los participantes, se requiere una representación justa de lo hallado y concluido. De otra parte, es importante tener en cuenta el respeto y bien estar de los participantes, la preservación de la identidad de las personas envueltas, que el investigador informe a los participantes sobre las finalidades de la investigación, los procedimientos de producción de informaciones y como estas serán utilizadas y divulgadas por el investigador.

Es así como se tuvieron presentes las siguientes consideraciones éticas: para preservar

la integridad e imagen pública de los participantes, se garantizó que la identidad de los adultos mayores, objeto de la presente investigación, permaneciera en el anonimato, a través del uso de seudónimos escogidos por la investigadora. De igual forma, teniendo en cuenta que cuando se inicia el trabajo en campo, el investigador produce alteraciones involuntarias en el ambiente a ser investigado, causando alguna perturbación en la forma de actuar de las personas, desde el punto de vista ético, se procuró que esa intervención fuera lo mínima posible. Por otro lado, durante las entrevistas, la investigadora evitó inducir a las respuestas y se abstuvo de manifestar actitudes de aprobación o reprobación ante las respuestas del entrevistado. (FIORENTINI; LORENZATO, 2009)

Del mismo modo, de conformidad con Zanatta y Costa (2012), se obtuvo el consentimiento libre y esclarecido por parte de los participantes de la investigación. Para esto, los adultos mayores firmaron un consentimiento escrito donde se manifestó su voluntad de participar en la investigación, luego de que se les explicó detalladamente los propósitos de la misma (Apéndices A y B). Se respetó la decisión de los adultos mayores de retirar este consentimiento en cualquier momento, teniendo en cuenta este derecho que todo participante de una investigación debe tener (MONTEIRO, 2014). De igual manera, la investigadora tuvo especial cuidado de solicitar a los participantes por su asentimiento al ser registrados fílmicamente, y lo hizo luego de que se había creado un clima de confianza entre la investigadora y los sujetos sociales, teniendo en cuenta que el uso de equipos de grabación fílmica podía alterar el curso normal de las prácticas desenvueltas en campo (quitando un poco de espontaneidad a las acciones y comportamientos de los participantes), por lo que fue importante que la investigadora desarrollara primero un proceso de familiarización de los adultos mayores con estos equipamientos y no los usara desde el primer día de entrada a campo, sino de manera paulatina.

También se tuvieron presentes las anotaciones de Santos (2017) en cuanto a la ética a ser observada en la investigación cualitativa: la investigadora respetó los límites de la privacidad de las personas que hicieron parte del trabajo de campo, tuvo una sensibilidad especial para no ignorar datos que ofrecían los participantes, que no eran advertidos a simple vista, fue precisa al analizar los datos cuidadosamente a través de métodos, codificación teórica y comparación explícita, evitó generalizaciones apresuradas, omitió lenguaje preconceptuoso y rótulos para referirse a las personas, y se comprometió a devolver a los participantes los resultados hallados en la investigación. Se tuvo especial cuidado ético al salir de campo de manera paulatina y de igual manera la investigadora estuvo disponible por un periodo de tiempo luego de la finalización de la investigación. El trabajo de campo terminó en

la semana 12, pero, en las dos semanas siguientes, la investigadora continuó asistiendo al PVD por periodos más cortos de tiempo, para dar a conocer a los asistentes de la finalización de esta fase de la investigación, para despedirse de las personas que colaboraron con la misma y para ponerse a disposición de ellos a través del correo electrónico.

Siguiendo las recomendaciones de Macedo (2006), Creswell (1997) y Neuman (1994), como investigadora cualitativa, se hizo necesario conjugar un punto de vista interno junto con una perspectiva analítica y una cierta distancia como observadora. Fue imperativo ser flexible, de acuerdo a los requerimientos de cada situación, sin definir las variables con el propósito de manipularlas experimentalmente. De igual manera hubo por parte de la investigadora, un sentimiento de empatía hacia los participantes de la investigación, a la vez analizando los aspectos visibles, consientes y notorios, así como los implícitos, latentes y subyacentes y procuró siempre manejar dilemas éticos, paradojas, ambigüedades e incertidumbres.

Siguiendo las consideraciones de Severino (2000), la investigadora procuró realizar un ejercicio de reflexión personal, autonomía, creatividad, rigor técnico y científico, intentando articular conocimientos en la construcción de una interpretación que propusiera algunas acciones de mejora ante el problema encontrado durante el desarrollo de la presente investigación. Por otro lado, como lo afirma Macedo (2012), se hizo necesario que la investigadora tuviera cuidado con la sobreimplicación, de manera que se pudiera realizar un ejercicio de repensar, reestructurar, tomar distancia reflexiva, algo que la multirreferencialización, la crítica, la autocrítica y la intercrítica favorecieron, en la comprensión del fenómeno investigado.

### 3. UNA MIRADA A LA VEJEZ CONTEMPORÁNEA

*“Envejecer no es seguir un camino ya trazado,  
es construirlo permanentemente”  
(NOVAES, 1997, p. 24, traducción nuestra)*

La sociedad actual ha naturalizado una serie de preconceptos que afectan la percepción que se tiene del adulto mayor y que condicionan los juzgamientos que se hacen sobre el comportamiento “esperado” que debe tener esta fase etaria. Por este motivo se hace necesario generar un movimiento que positive el envejecimiento como un momento de la vida en el cual el ser humano continua siendo prolífico en todas las dimensiones de su ser, entendiendo esta etapa a partir de su heterogeneidad y a la vez a partir de unos deseos universales comunes que comparten la mayoría de las ancianas y los ancianos. En este sentido, las actividades de tipo educativo en esta fase etaria son entendidas como generadoras de condiciones para alcanzar algunos de estos deseos, como lo son el lograr un envejecimiento activo y saludable, y desde esta óptica, no se apuntaría solamente a lograr las concepciones capitalistas que promueven el aprendizaje para toda la vida simplemente como estrategia para una inserción laboral de los sujetos, sino que estarían dirigidas a lograr unos objetivos más amplios, como lo serían el logro de la satisfacción personal, la autorrealización, el desarrollo de la autoestima y el perfeccionamiento de habilidades, todo esto sin desconocer ni negar el derecho que tienen los adultos mayores de continuar activos en la vida laboral, si es que ellos mismos desean continuar trabajando, y en esta medida, las actividades de tipo educativo también los ayudarían a lograr este anhelo.

Al intentar dibujar la vejez contemporánea desde el contexto colombiano, que difiere en gran medida de la vejez que se vive en países desarrollados, es importante abordar la realidad del adulto mayor latinoamericano y caribeño, dando una mirada a las políticas públicas formuladas por los gobiernos de la región, poniendo de manifiesto la brecha entre los derechos de los ancianos y las ancianas y su legitimación por parte de los estados, para luego llegar a observar con mayor detenimiento la política pública de envejecimiento y vejez en Colombia, la cual delegó en los diferentes Ministerios colombianos la formulación y puesta

en marcha de acciones reales para mejorar las condiciones de vida de los adultos mayores colombianos.

### 3.1 ADULTOS MAYORES: MÁS ALLÁ DE LOS PRECONCEPTOS

De acuerdo con los estudios realizados por Veras, Coutinho y Coeli (1997), el constante crecimiento poblacional de adultos mayores en la sociedad actual, y sobre todo en los países en vías de desarrollo, ha llevado a que el tema de los ancianos se haya tornado en una cuestión importante en los estudios contemporáneos, en diferentes campos del conocimiento, como la antropología, la psicología, la educación, la psiquiatría, la salud, la economía, entre otros. El problema reside, según Veras (2002), en que aunque la producción científica en este campo se amplía en términos numéricos, todavía se carece de una reflexión sobre los adultos mayores más cualificada y aguzada, que dé cuenta de las mudanzas que se están dando en este grupo etario, que van más allá de los estereotipos marcados por rótulos dominantes. Siguiendo a Britto da Motta (2002),

En el imaginario social, el envejecimiento es un proceso que concierne a la marcación de “edad” como algo que se refiere a la “naturaleza”, y que se desenvuelve como desgaste, limitaciones crecientes y pérdidas, físicas y de papeles sociales, en trayectoria que termina con la muerte. (p. 41, traducción nuestra).

Desde el pensar colectivo, se manejan muchos preconceptos contra los adultos mayores, que deben ser desconstruidos. Como lo explican Minayo y Coimbra (2002),

La visión despreciativa de los más viejos ha sido, a través de los tiempos modernos, alimentada profundamente por la ideología “productivista” que sustentó la sociedad capitalista industrial, para la cual, si una persona no es capaz de trabajar y tener renta propia, de poco o nada sirve para su comunidad y su país. (p. 16, traducción nuestra).

Minayo y Coimbra (2002) afirman que “La forma más común de discriminación cultural ha sido el estigma de “descartable”, “pasado” o “peso social” (p 16, traducción nuestra) y de igual manera traen a diálogo las palabras de Guimarães (1997), cuando apunta que “en los diccionarios emocionales de la población, vejez es sinónimo de decadencia, de decrepitud y de pérdida de dignidad”(p 16, traducción nuestra). Neri y Freire (2000) sostienen que una de las razones para que algunas personas se declaren viejas, a la misma edad que muchas otras no se sienten como tal, puede ser la existencia de preconceptos en relación a la vejez, que comprenden reacciones de alejamiento, disgusto, ridiculización y negación,

respuestas de ingenua benevolencia y prácticas discriminatorias. Todas estas actitudes traducen en preconcepto, al señalar a los ancianos y a las ancianas como menos productivos, poco creativos, menos capaces intelectualmente, anticuados, conservadores y resistentes a las mudanzas. Estas dos investigadoras también consideran que existen estigmatizaciones que afectan más a las mujeres ancianas que a los hombres ancianos. Un ejemplo se encuentra en la creencia popular de que los hombres con cabellos blancos poseen estatus, éxito económico y atractivo sexual, mientras que las mujeres con cabellos blancos demuestran descuido con su apariencia y deben disfrazarlos con productos cosméticos. Las referencias de envejecimiento son más explícitas hacia las mujeres, ya que estas siempre fueron, tradicionalmente evaluadas por su apariencia física y su actividad reproductiva, por la belleza de su cuerpo que pueda ejercer atracción y también por la domesticidad, objeto permanente de gestión social (BRITTO DA MOTTA, 2002). Según afirman Minayo y Coimbra (2002),

El tema del envejecimiento es complejo, pues complejos son todos los procesos vitales experimentados desde el nacimiento, la infancia, la adolescencia y hasta la vida adulta. Nos negamos a reconocer esta complejidad, pero si colocamos en la misma categoría como si fueran sinónimos, envejecimiento, enfermedad, privación, dependencia, tristeza y frustración. (p. 13, traducción nuestra).

Britto da Motta (2002) afirma que a los ancianos se les liga con la naturaleza, desde aspectos negativos: como si ellos estuvieran en una dimensión no productiva y terminal de ésta, como sus residuos y como objetos de necesario descarte. “No se reproducen más, no producen trabajo ni bienes materiales (o no se permite que produzcan, según los cánones del capitalismo). En suma, no reproducirían la sociedad.” (p 38, traducción nuestra). En este orden de ideas, basados en las investigaciones de Minayo y Coimbra (2002), podemos decir que se hace necesario desnaturalizar el fenómeno de la vejez y considerarlo más bien como una categoría social y culturalmente construida, ya que las diversas sociedades construyen diferentes prácticas y representaciones sobre la vejez, la posición social de los viejos en la comunidad y el tratamiento que le deben dar los más jóvenes.

Según Minayo y Coimbra (2002), “Lo que torna la vejez sinónimo de sufrimiento es más el abandono que la enfermedad, la soledad que la dependencia”. (p 14, traducción nuestra). De igual manera, Britto da Motta (2002) afirma que el mayor aliado del preconcepto contra los viejos puede venir del campo científico, ya que el discurso de algunos profesionales de la salud consiste en concebir la enfermedad o la pérdida como propias de la vejez, y de este modo los mismos adultos mayores incorporan estas ideas como expectativa del proceso de envejecimiento y hasta como un acontecimiento irremediable. En sus propias palabras, “el

cuerpo de los viejos es el cuerpo “diferente”, comparado -en desventaja- con el modelo de cuerpo y belleza jóvenes vigentes en la sociedad, manipulable para aproximarse de esta.” (p 43, traducción nuestra).

Según lo reiteran Minayo y Coimbra (2002), la sociedad tiende a comparar los patrones de belleza que adoptan al joven como símbolo, en contraposición a “[...] las señales de desgaste de los cuerpos, los pliegues en las caras, la voz más cadenciada, el andar más lento, la caída inexorable de los músculos y la fragilidad de los movimientos”, (p 12, traducción nuestra) los cuales asimilan a la vejez como problema y como enfermedad. En este sentido, muchos adultos mayores tienen ya interiorizada cierta “normalidad” de lo que acontece con sus cuerpos, especialmente en relación a los dolores. Este imaginario es plasmado en las palabras del actor brasileiro Paulo Autran, quien siendo adulto mayor, “en entrevista en un programa de televisión [...] definió: ser viejo es sentir un dolor cada día” (BRITTO DA MOTTA, 2002, p. 41, traducción nuestra). Esta investigadora hace caer en cuenta que no se trata de ignorar las diferencias fisiológicas reales del cuerpo de los ancianos, en comparación con el de los jóvenes, si no de entender que muchas veces se exageran esas diferencias, que no siempre pesan hacia el lado negativo. Para França y Soares (1997), es importante deshacer el preconceito de equiparar la vejez con la enfermedad, ya que la salud puede ser mantenida incluso en la edad avanzada, además de que salud perfecta no existe ni en la infancia.

Minayo y Coimbra (2002), basados en los trabajos de Lins de Barros (2000), Debert (2000), Peixoto (2000) y Britto da Motta (2000), aseguran que:

[...] en la sociedad occidental, el asunto de la vejez fue “estatizado”, “medicalizado”, transformándose o en problema político, o en problema de salud, sea para ser regulado por normas, sea para ser pensado de forma preventiva, sea para ser asumido en sus dimensiones de disfunciones y disturbios que, aunque todos padecen, son mucho más acentuados con la edad. (p. 13, traducción nuestra).

Es tanto el preconceito de las actividades y actitudes que deben hacer y encarnar los adultos mayores, que si no corresponden a estas estigmatizaciones hechas contra ellos, son juzgados y tachados con palabras despectivas por parte del resto de la sociedad. En este sentido, Britto da Motta (2002) nos dice que “si la actuación del individuo deja de corresponder a la clasificación bioetaria socialmente aceptada, se da un escándalo lógico, y el infractor será “castigado” con expresiones de cruel o mal gusto,[...] con el ridículo [...] o con la censura. (p 39, traducción nuestra). Por la misma línea, Beauvoir (1990) sostiene que “queremos que los viejos se conformen con la imagen que la sociedad hace de ellos. Les



imponemos reglas con relación al vestido, una decencia de maneras y un respeto a las apariencias” (p 268, traducción nuestra). De igual manera, para Neri y Freire (2000),

Anuncios, novelas, filmes, letras de canciones, poemas, proverbios y romances apuntan cuales son las formas de pensar, comportarse socialmente, vestirse, hablar y consumir bienes que se espera sean adoptadas por los más viejos. Aunque esas normas sean más flexibles hoy que hace 40 años, son tan poderosas que prácticamente cualquier persona es capaz de evaluar si los más viejos se están comportando de acuerdo con lo esperado, o si están siendo inmaduras, ridículas o inconvenientes. (p. 10, traducción nuestra).

Estas estigmatizaciones, preconceptos y estereotipos también son fuertemente reforzados por el imaginario retratado por la prensa, que muestra al adulto mayor como problema social, como una persona dependiente, incapaz de expresarse y de defender sus puntos de vista y derechos. Se muestra la vejez como sinónimo de incapacidad y de invalidez. Estas fueron las conclusiones a las que llegaron las investigadoras brasileñas Edinilsa Santos de Souza, María Cecilia De Souza Minayo, Liana Furtado Ximenes y Suely Ferreira Deslandes, al analizar, en el año 2002, la mirada y el discurso de la prensa de su país hacia los adultos mayores (SOUZA, et al, 2002). Ante esta situación, la televisión, la literatura infantil, los libros y las revistas, por ser medios de comunicación de masa, podrían transmitir modelos más positivos de vejez, en vez de reafirmar preconceptos y estereotipos. Esta mudanza en lo que comunican permitiría modificar en gran medida la percepción negativa que se tiene del envejecimiento (SOMMERHALDER; NOGUEIRA, 2000). En esta misma línea, Goldstein y de Siquera (2000) apuntan que “la superación de las restricciones impuestas por expectativas de comportamiento asociado a la edad es conocida como descronologización del curso de la vida” (p 115, traducción nuestra), a la cual deberíamos apuntar como forma de pensar la sociedad, para superar los preconceptos que se imponen a esta fase etaria.

Otro de los descubrimientos que llamaron la atención a las investigadoras De Souza, Minayo, Ximenes y Deslandes (2002) luego de realizar su estudio, fue encontrar que los adultos mayores pocas veces tienen la oportunidad de expresarse o tener su opinión publicada en la prensa. Casi siempre un familiar da un testimonio por ellos, como si este grupo etario no pudiera expresarse por sí solo. Siguiendo a Minayo y Coimbra (2002) “[...] Es muy importante oír la “lógica interna de ese grupo socioetario” y contar con él para la realización de sus anhelos y para la construcción de un estándar de vida que les sea adecuado”.( p 12, traducción nuestra). Para estos investigadores fue importante darse cuenta que hasta el momento, casi siempre son otras personas quienes han hablado por los ancianos y las ancianas. Igualmente, Britto da Motta (2002) sostiene que,

Las pérdidas son tratadas principalmente como problemas de salud, expresadas en gran parte por la apariencia del cuerpo, por el sentimiento en relación a el y a lo que le acontece: arrugamiento, encogimiento, decoloración de los cabellos, “afeamiento”, reflejos más lentos, menos agilidad...Pero son expresadas mucho más por los otros que por los propios ancianos. (p. 41, traducción nuestra).

Recogiendo las conclusiones de las investigaciones hechas por Souza et al., (2002), Britto da Motta (2002) Minayo y Coimbra (2002) y Uchôa, Firmo y Lima-Costa (2002) se puede observar que todas ellas convergen en la importancia de permitir que sean los mismos adultos mayores quienes hablen de sus necesidades, deseos, anhelos, de como perciben el mundo y como se perciben ellos mismos, ya que hasta el momento muy poco se sabe desde sus propias voces. Este asunto es muy importante, si se tiene en cuenta que, algunas veces, los mismos profesionales de la salud especializados en gerontología encaran la vejez de manera preconceptuosa, sin investigar cuales son sus reales necesidades, preguntándoles a los mismos adultos mayores que piensan y desean (FREIRE;SOMMERHALDER, 2000).

### 3.2 HETEROGENEIDAD DE LA EXPERIENCIA DE ENVEJECER

Se puede afirmar que cada persona vive su vejez de forma diferente, ya que lo que caracteriza a un ser humano no es el tiempo vivido, sino el conjunto de situaciones, vivencias, experiencias, relacionamientos, decisiones etc, que ocurren durante ese tiempo, y que particularizan, individualizan y configuran la vida de una manera diferente para cada uno. En este sentido, se puede señalar que la edad en si misma no puede caracterizar a un grupo de personas, ya que los diferentes factores sociales, culturales, económicos, raciales, religiosos, de género, lugar donde se habita, entre muchos otros, influyen en las experiencias individuales de los seres humanos y los singulariza de una manera diferente.

Para Sant’Anna (1997), “la vejez es una experiencia vivenciada, de forma no homogénea y diversificada, en función de género, clase, etnia, religión. [...] así, existen ancianos y no el anciano, o también, existen vejeces y no la vejez.”(p 76, traducción nuestra). Existe una vejez masculina y otra femenina, una de los ricos y otra de los pobres, una del intelectual y otra del funcionario burocrático o del artesano (BEAUVOIR, 1990). Para investigadores como Minayo y Coimbra (2002), Uchôa, Firmo y Lima-Costa (2002), el envejecimiento no es un proceso homogéneo. Cada persona vivencia esa fase de la vida de una forma, considerando su historia particular y todos los aspectos estructurales (clase, género y etnia) a ellos relacionados, como salud, educación y condiciones económicas. El envejecimiento es vivido de modo diferente de un individuo a otro, de una generación a otra,

de una sociedad a otra. Y como afirma Britto da Motta (2002),

No se envejece de modo homogéneo ni de una sola vez [...] El envejecimiento no se procesa de modo homogéneo, ni cronológica ni física ni emocionalmente [...] Hay siempre partes, órganos o funciones del cuerpo que se mantienen mucho más “jóvenes”, “conservados” o sanos que otros”. (p. 43, traducción nuestra).

Para Erbolato (2000), “las diferentes formas de experimentar los eventos son responsables de las diferencias individuales, así, cuanto más vivimos, más nos diferenciamos”(p 41, traducción nuestra). Dulcey Ruiz y Uribe Valdivieso (2002) anotan, al respecto, que desde la perspectiva del ciclo vital, se considera la totalidad de la vida como una continuidad con cambios, destacando parámetros históricos, socioculturales, contextuales y del acontecer cotidiano e individual, como prevalentes sobre cualquier clasificación etaria, o en la que predomine la edad como criterio.

Las formas de envejecer son tantas como individuos existen, ya que las personas se vuelven aún más diferentes con la edad, debido a razones genéticas, del ambiente y del contexto que los rodean. Solo el criterio etario no es suficiente para conceptuar la juventud o la vejez. Ambas etapas de la vida están definidas por representaciones socialmente construidas donde cuestiones culturales, políticas, económicas, territoriales, entre otras, juegan un papel importante. (MARINHO, 2014). De igual forma, Dulcey Ruiz y Uribe Valdivieso (2002), basadas en los trabajos de Neugarten (1968), opinan que,

La edad cronológica es relativa, puesto que la edad por sí misma no es un factor causal, explicativo o descriptivo, ni una variable organizadora de la vida humana [...] Así tiende a perder validez cualquier clasificación de la vida por etapas, dado que los hitos culturales y biológicos son cada vez más inexactos e impredecibles. (p. 20).

Para entender un poco más de cerca las variaciones en los estilos y condiciones de vida experimentados por las personas, se puede dar una mirada a los estudios realizados por Bronfenbrenner (1987) y Degirmencioglu (2000), quienes postularon que los espacios donde se desarrolla la actividad humana influyen, moldean y caracterizan el ciclo vital de cada individuo y que los modelos contextuales son apropiados al estudiar las trayectorias vitales, dado que estas cada vez tienen una tendencia más atípica. Los contextos a los cuales se refieren estos dos investigadores incluyen los microsistemas (ambientes más cercanos a la persona, como la familia, el colegio, el trabajo), mesosistema (que consiste en las integraciones entre los microsistemas), exosistemas (que comprenden las circunstancias políticas, sociales, económicas y culturales), macrosistema (que envuelve las creencias y

representaciones sociales), y el cronosistema (referido al transcurso del tiempo).

En sentido similar se pronuncian Dulcey Ruiz y Uribe Valdivieso (2002), al aludir que existen unos rasgos característicos del curso de la existencia humana como lo son la multidimensionalidad, la multidireccionalidad, la plasticidad y la discontinuidad, los cuales implican que muy diferentes factores y sistemas se conjugan e interactúan en diversas direcciones en la construcción de la vida de cada persona.

De acuerdo con França y Soares (1997), “cuando hablamos de vejez, sabemos que esta palabra no encierra una realidad bien definida, al contrario, es un fenómeno extremadamente complejo cuyo concepto se debe a la estricta interdependencia de sus varios aspectos” (p 144, traducción nuestra). De igual forma, Caldas (1997) asegura que no es posible establecer conceptos universalmente aceptables con relación al envejecimiento, pero es posible destacar algunos aspectos asociados. Desde el punto de vista biológico, la vejez consiste en el desgaste natural de las estructuras orgánicas, que se dan como consecuencia de procesos regresivos o degenerativos. Y “aunque el envejecimiento sea un fenómeno biológico que afecta todos los niveles de integración del organismo, sabemos que no todos los individuos presentan las mismas señales de envejecimiento biológico a la misma edad” (França y Soares, 1997, p 144, traducción nuestra).

Desde el punto de vista social, el estatuto de vejez es impuesto al hombre por la sociedad a la cual pertenece, por lo que no se puede considerar en separado los datos orgánicos y los hechos psicológicos ya que se entrelazan mutuamente. En este sentido, Caldas (1997) señala que la sociedad destina a los adultos mayores su lugar y su papel, y el individuo es condicionado por la actitud práctica e ideológica de la sociedad en relación a él. La investigadora destaca además que la vejez se puede vivir de manera diferente de acuerdo al contexto social en que vive el individuo y por tanto el envejecimiento no es solamente un hecho biológico, sino también un hecho cultural.

Desde el punto de vista Psicológico, siguiendo a Skinner y Vaughman (1985), se puede decir que las personas hacen cosas diferentes a medida que envejecen porque también les acontecen cosas diferentes. Como afirman França y Soares (1997), “de un modo general, las características de personalidad de los individuos que llegan a la vejez se muestran las mismas que cuando eran jóvenes” (p. 145, traducción nuestra).

Britto da Motta (2002) trae una frase de Debert (1988, p 62), que dice: “La vejez nunca es un hecho total. Nadie se siente viejo en todas las situaciones” (p 43, traducción nuestra). De igual manera, Minayo y Coimbra (2002), inspirados en los trabajos de Aries (1981) y Elias (1990), aseguran que las fronteras y apropiaciones simbólicas de la vejez no

son iguales en todas las sociedades y ni siquiera en una misma sociedad, ni en momentos históricos diferenciados y tampoco en un mismo tiempo, ni para todas las clases ni para todos los segmentos o géneros. Estos investigadores sugieren al mismo tiempo que al interior de estas diferenciaciones, sin embargo, es posible encontrar aspectos estructurales fundamentales, de tal forma que desde la antropología es posible trascender particularismos culturales y encontrar algunos trazos comunes de la vejez que podrían ser considerados universales.

En este sentido, los estudios del antropólogo Leo Simmons (1945) propusieron que las ancianas y los ancianos comparten unos “deseos universales” ya que todos los grupos de adultos mayores que analizó durante sus investigaciones refirieron que deseaban vivir lo máximo posible, terminar la vida de una forma digna y sin sufrimiento, encontrar ayuda y protección para la progresiva disminución de sus capacidades, continuar participando de las decisiones que los envuelven como comunidad, y prolongar, al máximo, conquistas y prerrogativas sociales como la propiedad, la autoridad y el respeto.

Para Minayo y Coimbra (2002), entre los deseos fundamentales de los adultos mayores están el encuentro, la comunicación, la participación social y el afecto, los cuales pueden verse alcanzados gracias a las nuevas posibilidades de comunicación, de viajes, de participación grupal, de ampliación de cultura, de cultivo de diferentes formas de placer o aprendizaje, todo lo cual permite una existencia más saludable. En ese sentido, Britto da Motta (2002) sugiere que el grupo de personas mayores se ha convertido en un segmento muy lucrativo para una serie de organizaciones o gestores de actividades, productos y servicios, que les proponen viajes, cursos, fiestas y otras actividades de placer. La investigadora señala que aunque la motivación principal de estas organizaciones sea poner en circulación el dinero de los adultos mayores, lo positivo aquí es que felizmente ponen en circulación social a los propios viejos, gran parte de ellos “sin lugar” en la sociedad contemporánea. En este sentido, Peixoto (1997) asegura que,

A partir de esta nueva concepción de vejez ligada al dinamismo, a la actividad y al placer, los viejos comienzan a invadir cada vez más los espacios públicos, creando estrategias de sociabilidad que les permiten tejer nuevas relaciones sociales y huir de la soledad. Frecuentar lugares públicos los induce a una participación en nuevas actividades suscitando así el sentimiento de pertenecer a un espacio y a un grupo caracterizados por la voluntad de envejecer activamente, creando un nuevo empleo del tiempo libre. Conquistando espacios de información y sociabilidad, los ancianos mudan la representación que les es habitualmente impuesta: la imagen de una vejez monótona, sufrida, estereotipada pierde de a pocos su fuerza y se deshace. (p. 45, traducción nuestra).

En la sociedad actual, se puede observar la importancia que tiene para todas las personas, pero en especial para los adultos mayores, el pertenecer a un grupo para poder socializar y comunicarse. Según lo expresa la investigadora Alda Britto (Britto da Motta, 2002), “todos los ancianos tienen en común la intensificación o retoma de una universalmente deseada sociabilidad” (p 45, traducción nuestra). Uchôa, Firmo y Lima-Costa (2002) sostienen que en el ámbito de las relaciones sociales de las ancianas y los ancianos, existe un comprometimiento de la inserción social, ya que la muerte de parientes y amigos y el retiro del trabajo favorecen la disminución de la red social. Además, hoy en día es común que por la misma dinámica capitalista en la que nos movemos, las personas no tengan tiempo ni disponibilidad para conocer ni al vecino del edificio donde viven. Esta pobreza en la forma como la gente se relaciona causa sentimientos de soledad y ansiedad (FREIRE; SOMMERHALDER, 2000).

En esa misma línea, Peixoto (1997) sostiene que son varios los estudios que muestran que en las sociedades contemporáneas, la expansión urbana y la industrialización han promovido transformaciones en las relaciones familiares, en las cuales se ha dado un desaparecimiento progresivo de la “familia grande” y todo parece indicar que los adultos mayores crean estrategias de sociabilidad, comunicación y solidaridad fuera de la red familiar. De ahí la experiencia exitosa que ha tenido, según la investigadora, la Universidad Abierta de la Tercera Edad en Rio de Janeiro - UnATI, ya que este espacio promueve una serie de manifestaciones sociales donde se desenvuelven relaciones entre generaciones y solidaridades cotidianas. En dicha universidad, se crean, a través del encuentro con el otro, comportamientos, actitudes y hábitos que llevan a múltiples formas de socialización. Peixoto (1997), asevera que “Pensar las Universidades de la Tercera Edad sin las prácticas de sociabilidad es lo mismo que fundar una escuela sin disponer de profesores. Ya fue demostrado que las personas vienen en busca de nuevas amistades, así como para vencer la soledad.”(p 73, traducción nuestra).

França y Soares (1997) sostienen que “el núcleo de la afectividad, de la sociabilidad y de la comunicación debe ser desenvuelto durante la vida entera. Este envuelve la capacidad de dar y recibir.” (p 159, traducción nuestra). En este sentido, Capitanini (2000) considera que las relaciones sociales son muy importantes para el bienestar físico y mental en la etapa de la vejez, ya que la soledad es un factor que puede ocurrir con mucha frecuencia en el envejecimiento. Es por esto que amigos, parientes y vecinos pueden ayudar en la prevención de la soledad y el aislamiento de los ancianos. Los sentimientos de soledad pueden acarrear cuadros de depresión en los adultos mayores, ya que como lo señalan Veras, Coutinho y Coeli

(1997),

El síndrome cerebral orgánico (caracterizado por distintos disturbios psíquicos como problemas motores o de memoria) y la depresión, son los disturbios más importantes observados en la comunidad entre los individuos de la tercera edad. Son enfermedades cuyas repercusiones no se restringen al campo de la salud, con importantes consecuencias de orden social, en un sentido amplio, y sobre la vida de cada individuo y familia. (p. 16, traducción nuestra).

Igualmente, França y Soares (1997) opinan que “La etapa de la jubilación puede generar inseguridad y depresión provocadas por la pérdida de estatus, del ambiente y de la convivencia con los colegas de trabajo y del propio placer de las actividades inherentes a la función desempeñada.” (p 158, traducción nuestra). Por esta misma línea, Beauvoir (1990), señala que “la jubilación introduce una discontinuidad radical; hay ruptura con el pasado, el hombre debe adaptarse a una nueva condición que le trae ciertas ventajas-descanso, placer-pero también graves desventajas: empobrecimiento, descualificación” (p 325, traducción nuestra). La investigadora apunta igualmente,

Arrancados de su ambiente profesional, los jubilados tienen que mudar el empleo de su tiempo, y de todos sus hábitos. Los sentimientos de desvalorización, común a la mayor parte de las personas ancianas, los exacerba. [...] no solamente ganan mucho menos dinero que antes, sino que la cuantía que reciben no se gana más a través del trabajo.[...] y es a través de su ocupación y de su salario que el hombre define su identidad. Al jubilarse, pierde esta identidad. (p. 329, traducción nuestra).

Las angustias generadas por estar en época de jubilación desembocan muchas veces en largas depresiones, ya que esta nueva situación resuscita tristezas de separación, sentimiento de abandono, de soledad o de inutilidad. Para defenderse de esta realidad tan común a esta fase etaria, es necesario que las ancianas y los ancianos conserven actividades y encuentren ocupaciones, pues estas traen una gran mejoría al conjunto de sus funciones. Los adultos mayores deben continuar persiguiendo fines que le den sentido a la vida, como dedicarse a colectividades, causas, trabajo social, actividades educativas, de actualización, trabajo intelectual y creador (BEAUVOIR, 1990).

### 3.3 RECONSTRUYENDO EL CONCEPTO DE VEJEZ.

Habiendo ya planteado los innumerables preconceptos que tiene la sociedad hacia los adultos mayores, y siendo conscientes de que este grupo etario presenta unas características heterogéneas, se podría intentar dibujar una nueva concepción de vejez. Desde el punto de

vista de Peixoto (1997), a lo largo de los años, la representación social de la persona envejecida ha tenido una serie de cambios que reclaman sistemáticamente la creación de categorías clasificatorias que se encuentren más acordes con la nueva situación social y la nueva construcción ética del individuo viejo. Aunque aún son empleadas las nociones de decadencia, incapacidad para el trabajo y desocupación, es momento de empezar a mudar estas concepciones.

Es así como, según Britto da Motta (2002), la modernidad capitalista se ha encargado de segmentar, periodizar, construir y desconstruir edades y generaciones. Casi cada siglo inventa una generación más. Hacia la década de los 60, inventó la “tercera edad”. Este término se tornó un sinónimo de envejecimiento dinámico e independiente. De acuerdo a la investigadora, luego de que la sociedad no pudiera dar cuenta de la actual longevidad de los más viejos, inventa una “cuarta” y una “quinta edad”, para clasificar aquellos que se alejan de la imagen de los ancianos dinámicos y alegres de la tercera edad.

De acuerdo con Sant’Anna (1997), la expresión “tercera edad” manifiesta una nueva sensibilidad en torno a la vejez, pues a partir de ese término, se buscan crear nuevas representaciones sociales sobre el proceso de envejecimiento, retirándole en cierta medida las connotaciones despreciativas que hasta hace poco tiempo le eran asociadas. Pero otras investigadoras, como Neri y Freire (2000), sugieren que para que la sociedad pueda empezar a romper los preconceptos y estereotipos en torno a la vejez, debe empezar a llamar por su nombre a las personas que se encuentran en esta etapa de la vida: viejo, anciano. Términos como tercera edad o persona madura, son eufemismos o expresiones que tienen por objeto sonar bien, enmascarando los preconceptos y negando la realidad.

En este orden de ideas, la ONU estableció los 60 años como la edad que demarca el inicio de la vejez en los países en desarrollo, y los 65 años en países desarrollados. Nótese que esta Organización usa el término vejez y no lo maquilla con cualquier otro término. En este sentido, como lo corroboran Neri y Freire (2000),

Si no existiera preconcepto, no sería necesario disfrazar nada por medio de palabras. Si las palabras parecen asumir connotación negativa o peyorativa, el problema no está en ellas, sino en las razones por las cuales ellas mudaron su significado. Si las varias realidades de la vejez y del proceso de envejecimiento fueran bien conocidas, no sería necesario temerles, evitarlas o negarlas. (NERI; FREIRE, 2000, p. 14, traducción nuestra).

Teniendo en cuenta estos planteamientos, en la presente investigación se hizo uso de los términos anciano, viejo, adulto mayor y persona mayor indistintamente, considerando que ninguno de estos términos es peyorativo o carga un sentido negativo.



De la misma manera, Sant'Anna (1997), basada en las investigaciones de Debert (1994), sugiere que al mismo tiempo que aumenta la población de ancianos y ancianas en nuestras sociedades, gana mayor fuerza la idea de que nuevos conceptos pueden ser atribuidos a la experiencia del envejecimiento, puesto que poco a poco se está abandonando el presupuesto de que el avance de la edad es algo negativo en si mismo, de manera que se valore la vejez como un momento privilegiado de la vida, en el cual aspectos como la realización personal, la satisfacción y el placer se encuentran en su auge y son vividos de manera más madura y fructífera. Es así como para Beauvoir (1990) muchos sabios y filósofos consideran la vejez como época privilegiada para la construcción de nuevos conocimientos, ya que es el momento de la existencia humana en la cual hay mayor madurez moral e intelectual. Esta misma investigadora hace un recuento detallado del papel del anciano y la imagen de este a través de la historia para los Judíos, Chinos, Griegos y otras sociedades, donde los más viejos tenían una posición elevada, eran tratados con respeto, benevolencia, admiración, obediencia, eran honrados y tenidos en cuenta para tomar las decisiones importantes. Para la sociedad actual se hace imperativo volver a pensar en los ancianos de esa manera, otorgándoles el respeto que se merecen y valorizando su experiencia. Para Minayo y Coimbra (2002),

La positivación de la identidad del anciano significa, por un lado, reconocer lo que hay de importante y específico en esa etapa de la vida para disfrutarlo; por otro, comprender, desde el punto de vista de ese grupo social, los sufrimientos, las enfermedades y limitaciones con toda la carga personal y familiar que tales situaciones acarrearán, sin tratar nunca tales acontecimientos dolorosos y tristes como sinónimo de vejez. (p. 14, traducción nuestra)

Britto da Motta (2002) habla de una realidad importante de los ancianos, estudiada por Beauvoir (1990) y Featherstone (1991), referida a la expresión “Máscara del envejecimiento”, que consiste en una dificultad de construcción de la identidad de viejo por parte de los mismos ancianos, demostrada en un sentimiento muy generalizado en el cual se percibe tener una máscara impuesta en el cuerpo, que esconde la identidad más profunda de la persona; la cual continúa siendo esencialmente la misma de la juventud. Aunque los cuerpos de los adultos mayores revelen el paso de los años, sus espíritus se mantienen jóvenes, con ganas de emprender proyectos, de aprender cosas nuevas, de seguirse desempeñando con éxito en la sociedad. A propósito de esto, según lo sostienen Dulcey Ruiz y Uribe Valdivieso (2002), diversos autores hacen una diferenciación entre el envejecimiento primario como proceso orgánico y envejecimiento secundario relacionado con aspectos psicológicos y sociales. Es por esto que algunas personas refieren “tengo 70 años pero me siento como de 50”.

Dulcey Ruiz y Uribe Valdivieso (2002), basados en los estudios de Villar (1999), afirman que “el número de personas que consideran que su edad subjetiva coincide con su edad cronológica, decrece a medida que se aumenta esta última” (p 23). En este sentido, se puede seguir a Minayo y Coimbra (2002) quienes afirman que las ancianas y los ancianos se resisten a los distintos rótulos que la sociedad les quiere imponer, los cuales comprenden el uso de estereotipos y eufemismos para referirse a esta etapa de la vida. Dentro de las frases que ejemplifican esta situación, está aquella que hace referencia a la vejez como tiempo de “recogimiento interior” (el cual es un eufemismo para señalar el alejamiento de los adultos mayores del ambiente laboral).

En contraposición a estos rótulos, según el punto de vista de estos investigadores, la “tercera edad” se convierte en una nueva categoría social para ahora designar un envejecimiento activo e independiente, ya que es compuesta de una población dispuesta a realizar múltiples actividades físicas y culturales, y en ocasiones el único limitante que encuentran es el económico, no cuestiones físicas como se tendería a pensar.

Para continuar enmarcando la nueva concepción de vejez, se puede seguir a França y Soares (1997), cuando expresan que “un contexto que es bastante ambivalente con relación al envejecimiento es el de la producción y el trabajo. En una sociedad capitalista, el individuo vale por lo que produce y por el poder de consumo que representa”. (p 156, traducción nuestra). Pero, como afirman Minayo y Coimbra (2002), “Hoy la sociedad está más abierta para otras formas de identificación y madura para la crítica del hombre unidimensional que hizo del trabajo para sobrevivir su único objetivo posible en la vida” (p 22, traducción nuestra). Y también apuntan que,

Al cuestionar la idea del trabajo remunerado como la única forma de realización social y al colocar en foco otras formas de estar en el mundo y en la sociedad, los tiempos actuales permiten a los ancianos, como nunca antes, construir su nueva identidad sobre una óptica de trabajo no obligatorio, pero de utilidad y de sentido. Eso propicia que otros espacios de expresión sean inventados y disfrutados, contraponiéndose a la etiqueta de “descartables” o a la propia referencia de si mismos como “inútiles”. (p. 23, traducción nuestra).

Según el sociólogo Renato Veras, muchas transformaciones en la sociedad se verán en los años venideros: se tendrán personas pensionándose a los 60 años, e iniciando un nuevo ciclo de trabajo por más de 30 o 40 años (ya que es posible que el reloj biológico se amplíe, alcanzando de 120 a 130 años). En el área de educación, habrá formación profesional y cursos universitarios específicamente diseñados para ciudadanos de más de 60 años. Los nuevos medicamentos evitarán muchas muertes y la evolución de los fármacos permitirá una vida

sexual por 50 o 60 años en relación con el patrón actual. Se tendrán familias con cinco o seis generaciones, muchas de ellas con varias generaciones desempleadas, debido al proceso de globalización y los más viejos del clan serán el gran sustentáculo, por el hecho de poseer una pensión y haber conseguido una nueva reinserción en el mercado de trabajo (VERAS, 2002).

De igual manera, como sostienen Minayo y Coimbra (2002), desde el punto de vista económico, los ancianos se configuran hoy como un mercado creciente en el mundo de los bienes de consumo, cultura, placer, estética, servicios de prevención, atención y rehabilitación de la salud. Desde el punto de vista sociológico, constituyen un actor social emergente, con poder de influir en sus propios destinos, por medio de la construcción de leyes de protección, de conquista de beneficios y por la presencia en el escenario político. Desde el punto de vista cultural, cada vez más se ampliará el respeto a los ancianos y a su pluralismo de comportamientos y actividades, gracias a una abertura propiciada sobre todo por las tecnologías de la información y de la comunicación, lo que en consecuencia acaba por romper estereotipos ideológicos y comportamentales.

Según las investigaciones realizadas por Guerrero (1994), estamos muy distantes del anciano en crisis, solitario e inactivo. Pero Britto da Motta (2002) sugiere que “En realidad, aún coexisten las dos imágenes: la tradicional, “naturalizada” del viejo inactivo, respetable pero “inútil”, y la nueva imagen, más dinámica y participante, aunque apenas en determinadas situaciones sociales.” (p 48, traducción nuestra).

Siguiendo a Minayo y Coimbra (2002), es necesario ejecutar un movimiento que positive el envejecimiento para que sea concebido como un tiempo productivo específico de la vida en cuanto a aspectos laborales, emocionales, intelectuales y sociales, para que de esta manera, como sociedad, se superen los estigmas de la discriminación hacia esta fase etaria. Desde los mismos medios de comunicación, que tienen tanta influencia en el modo de pensar y de actuar de las personas, se debería comenzar una mudanza en la concepción e imagen del anciano, como lo señalan Souza et al. (2002),

Responsables, en gran medida, por la formación de una “opinión pública” y de un imaginario social, la prensa podría afirmar la necesaria postura positiva en relación al anciano para que este fuese reconocido como productivo, capaz, con experiencia, mas también como portador de necesidades específicas y sobre todo, digno de respeto como persona y como ciudadano. (p. 208, traducción nuestra).

Envejecer no es un proceso que deba necesariamente estar acompañado de pérdidas, dolencias o alejamiento social. Durante este periodo de la vida, además de cuidar la salud, es importante tomar algunas medidas y dotarse de informaciones pertinentes para poder tener un

envejecimiento activo, el cual puede ser logrado, entre otras estrategias, a través del aprendizaje durante toda la vida.

### 3.4 ENVEJECIMIENTO ACTIVO Y APRENDIZAJE DURANTE TODA LA VIDA

A partir de la década de 1990, empieza a ganar fuerza el concepto de aprendizaje para toda la vida (lifelong learning), el cual se constituye en un objetivo global de la educación, muy relacionado con el logro del bienestar psicológico, el buen vivir, la psicología positiva y la planeación efectiva de la vida (DULCEY RUIZ; URIBE VALDIVIESO, 2002). Según Freire (2000), el bienestar psicológico es uno de los componentes importantes que permiten llegar a una vejez en la que se mantengan la salud y la funcionalidad física, mental y social, a partir de la preservación de la capacidad de adaptación, mediante inversiones personales y culturales. El equilibrio entre las limitaciones y las potencialidades de la persona, es lo que permitirá enfrentar las pérdidas inevitables de la última fase de la vida. Este bienestar psicológico, también es visto como una competencia adaptativa del individuo, la cual permite responder con flexibilidad a los desafíos del cuerpo, de la mente y del medio ambiente, los cuales pueden ser biológicos, mentales, autoconceptuales, interpersonales o socioeconómicos. La investigadora considera que,

Además de las diferencias individuales, los estudiosos han encontrado aspectos en común en los procesos de envejecimiento. En general, los ancianos tienen importantes reservas para su desarrollo, que pueden ser activadas por el aprendizaje, por ejercicios o por entrenamiento. En condiciones médicas y ambientales favorables, muchos continúan teniendo potencial para funciones en altos niveles y para adquirir nuevos conocimientos teóricos y prácticos. (p 25, traducción nuestra).

Freire (2000) sostiene, además, que otra de las dimensiones que ayuda a lograr un envejecimiento con salud mental y física, es la del crecimiento personal, ya que cuando el ser humano está abierto a nuevas experiencias de aprendizaje, esto le produce percepciones de autorrealización, de propósito, de aprovechamiento de sus potencialidades y le permite ver la vida de manera más significativa. Una de las estrategias que propone esta psicóloga, para lograr esta dimensión, consiste en fortalecer las capacidades de reserva del individuo por medio de actividades educacionales, motivacionales y relativas a la salud. Capitanini (2000) se posiciona de acuerdo con Freire al señalar que para las ancianas y los ancianos es importante participar en grupos de convivencia, placer y actualización cultural, pues estos redundan en el crecimiento personal y en el surgimiento de nuevas habilidades y competencias. Según Dos Santos y Sá (2000), los estudios sobre envejecimiento muestran que

hay tres aspectos fundamentales que permiten que los adultos mayores lleguen a esta etapa con un bienestar mayor: uno de orden económico, otro referido a los factores que permitan el desarrollo y la adaptación de la persona por medio de la educación continua y de las adaptaciones sociales, y el tercero, que tiene relación con la plasticidad individual y social. Estas dos investigadoras afirman que,

La educación [...] es uno de los medios para vencer los desafíos impuestos a los ancianos por la edad y por la sociedad, propiciándoles el aprendizaje de nuevos conocimientos y oportunidades para buscar su bienestar físico y emocional.[...]Por medio de la educación continuada, estos programas le han posibilitado al anciano actualización, adquisición de conocimientos y participación en actividades culturales, sociales, políticas y de placer. (p 93, traducción nuestra).

Estudios han demostrado que cuando el anciano tiene las oportunidades adecuadas, puede adquirir nuevos conocimientos, mejorar capacidades, ampliar o mantener relacionamientos sociales significativos, demostrando entusiasmo y mejorando su percepción de bienestar (DOS SANTOS; SÁ, 2000). El aprendizaje para toda la vida, conocido como Life Long Learning (LLL), fue un término acuñado y promovido por la Unesco en las décadas del setenta y ochenta de pasado siglo, pero fue a partir de posteriores documentos, como el expedido por la Organización de Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE, 1996), y el conocido informe Delors (1996), que se enfatizaron su importancia (MORON, 2014). Cabe resaltar que estos dos documentos tienen una fuerte orientación de índole capitalista, al concebir el aprendizaje para toda la vida como una herramienta para que los ciudadanos continúen produciendo capital y sigan siendo “productivos” desde el punto de vista económico y por tanto sean “útiles” a la sociedad. Esta visión se contrapone al verdadero sentido que debería tener el aprendizaje para toda la vida, el cual no debería apuntar solamente a adquirir conocimientos para aplicarlos en un posible desempeño laboral, sino a la satisfacción que produce el crecimiento personal por si mismo. Para Fernandez (2000),

El término de educación permanente nació en el contexto de la educación de adultos, pero la finalidad del movimiento reformador de esos años era la transformación del conjunto del sistema educativo y de formación, a partir de la constatación de que las personas adultas necesitan seguir aprendiendo, aunque hayan ido a la escuela o a la universidad (p. 24).

Una de las definiciones más completas de LLL fue formulada por la Comisión Europea en 1995, quienes consideraron que el aprendizaje para toda la vida comprende el desarrollo del potencial humano a través de un proceso sustentador continuo que estimula y faculta a los individuos hacia la adquisición de destrezas, valores y conocimientos que

requieran a lo largo de su vida, para que de esta manera los apliquen con confianza, creatividad en gozo en todas las circunstancias, roles y entornos (MORON, 2014).

El Libro Blanco para el Envejecimiento Activo, publicado por el Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad del Gobierno de España (IMSERSO), en 2011, aboga por a promoción del aprendizaje a lo largo de toda la vida, como herramienta para lograr un envejecimiento activo. La Organización Mundial de la Salud (OMS) define el envejecimiento activo como “El proceso de optimización de las oportunidades de salud, participación y seguridad con el fin de mejorar las condiciones de vida a medida que las personas envejecen”. (OMS, 2002, p 79). Es importante destacar que esta definición de la OMS no sólo contempla el envejecimiento desde la perspectiva de la salud o la actividad física, sino que incorpora otros aspectos de los ámbitos social, intelectual y cultural.

De esta manera, el envejecimiento activo hace referencia a un proceso de participación continua de las personas desde el nacimiento (ya que se envejece cada día), en los aspectos culturales, sociales, espirituales, cívicos, económicos y políticos del entorno, de acuerdo con sus necesidades, deseos y capacidades. En este sentido, una persona mayor que se retira del trabajo, o una que está enferma o en situación de discapacidad, aunque no realice actividad física, puede seguir considerándose activa, si lleva a cabo alguna actividad intelectual, social, de participación en la vida comunitaria, espiritual o cultural.

Dentro del marco político para el envejecimiento activo propuesto por la OMS, se encuentran los principios de las Naciones Unidas para las personas mayores, que son: independencia, participación, asistencia, realización de los propios deseos y dignidad (OMS, 2002). Al mirar con mayor detenimiento el principio de la participación, se puede observar que las personas mayores podrán seguir siendo activas en el contexto social, al tomar parte de actividades tanto remuneradas como sin remunerar “cuando las políticas y los programas sociales, laborales, de empleo, de educación y sanitarios fomenten su participación en las actividades socioeconómicas, culturales y espirituales, de acuerdo con sus derechos humanos básicos, capacidades, necesidades y preferencias” (OMS, 2002, p 118). De ahí la importancia de la creación, por parte de los Estados, de políticas públicas que apoyen una cultura del envejecimiento activo, que permitan a las personas mayores seguir participando del ámbito social, cultural, económico y político, fomentando relaciones sociales, asociaciones, actividades de aprendizaje, de intercambio de saberes, de perfeccionamiento de habilidades, etc.

### 3.5 REALIDAD DE LOS ADULTOS MAYORES EN LATINOAMÉRICA Y EL CARIBE. UNA MIRADA A LAS POLÍTICAS PÚBLICAS DE LA REGIÓN

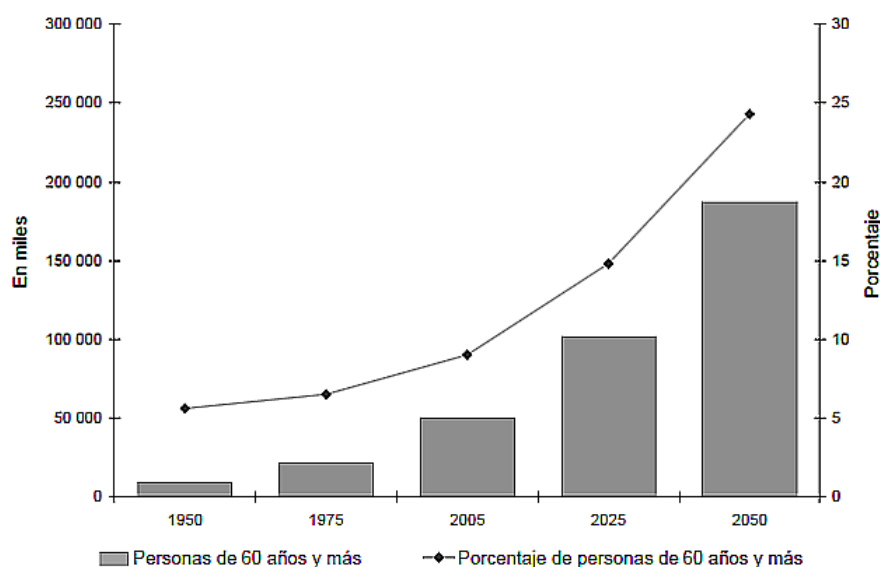
Un tema que irá ocupando cada vez mayor espacio en la agenda del desarrollo y en las políticas públicas latinoamericanas y del Caribe es el tema del envejecimiento, debido, entre otros factores, a que su población está envejeciendo paulatina, pero inexorablemente. Según las proyecciones, en la región, la proporción de personas de 60 años y más se incrementará de manera sostenida en los próximos decenios (CEPAL, 2009). Uno de los causantes de esta situación es el descenso intenso y sostenido de la fecundidad (Rodríguez, 2003), ya que a medida que descende la fecundidad, se asiste a un paulatino envejecimiento de la población (CHACKIEL, 2004). El efecto directo de la baja fecundidad sobre el envejecimiento radica en que, con la pérdida del peso relativo del grupo etario de 0 a 4 años, aumenta la incidencia del resto de los grupos; por tanto, la proporción de personas mayores se incrementa, lo cual produce la contracción del escalón inferior de la pirámide de edades. Este cambio en la conformación piramidal se produce durante el proceso de transición demográfica, denominándolo “envejecimiento de la pirámide por la base” (CEPAL, 2009). Cuando la baja fecundidad se combina con la disminución de la mortalidad en las edades avanzadas, se producen estructuras etarias con una cúspide amplia y una base estrecha (VILLA Y RIVADENEIRA, 2000).

En todos los países latinoamericanos se ha registrado en los últimos años un descenso de la fecundidad, fenómeno que responde a un conjunto de factores determinantes. En las últimas cuatro décadas del siglo pasado, las parejas latinoamericanas y caribeñas modificaron sus patrones reproductivos, los cuales pasaron de ser de familias numerosas a un nuevo modelo de fecundidad baja, en que el número de hijos se aproxima a dos por mujer. En este sentido, los cambios de las estructuras económicas y sociales condujeron a una serie de transformaciones culturales, que contribuyeron a la adopción de pautas de comportamiento reproductivo compatibles con un ideal de familia de tamaño más reducido, mudanzas que fueron facilitadas por la disponibilidad de procedimientos anticonceptivos (CELADE, 2008).

Según la revisión reciente de las proyecciones de población efectuada por la División de Población de la CEPAL (CELADE), en el año 2025 el cambio en la estructura piramidal será aún más dramático, ya que solo el 23% de la población corresponderá a niños menores de 15 años y las personas mayores bordearán el 15% de la población latinoamericana y caribeña. Ya en el año 2050, se estima que la estructura piramidal clásica se desdibujará por completo adquiriendo una forma rectangular donde cada grupo de edad tendrá prácticamente la misma

proporción de población. Los menores de 15 años corresponderán al 18% de la población total de la región y las personas mayores representarán el 24,3%. La proporción de personas mayores de 60 años dentro de la población total se cuadruplicará entre 2000 y 2050, de modo que uno de cada cuatro latinoamericanos y caribeños será una persona mayor en 2050 (CEPAL, 2009).

Figura 1-América latina y el Caribe: población de 60 años y más 1950-2050



Fuente: Centro Latinoamericano y Caribeño de Demografía (CELADE) División de Población de la CEPAL, “Estimaciones y proyecciones de población” Disponible en: < [www.eclac.cl/celade/proyecciones/basedatos\\_BD.htm](http://www.eclac.cl/celade/proyecciones/basedatos_BD.htm).>. Acceso en 20 oct. 2018

El aumento de la población de adultos mayores en países en desarrollo, que se ha dado gracias al control de ciertas enfermedades, a una mejoría de las condiciones de vida, a una menor tasa de fecundidad y natalidad, a la disminución de la mortalidad infantil y al avance de las tecnologías de trabajo, salud y placer, es un fenómeno nuevo que constituye un gran desafío en términos de creación de políticas públicas y estrategias que tiendan a garantizar una buena calidad de vida de las personas mayores. Los países latinoamericanos tienen la necesidad de realizar mudanzas profundas para organizarse frente a tantas demandas en el área de la salud, educación y desarrollo social. (FRANÇA; SOARES, 1997; SOUZA et al., 2002.)

De otro lado, si se compara el proceso de envejecimiento que ha tenido lugar entre los países europeos y los latinoamericanos, se puede encontrar que en estos últimos, su evolución se ha dado a un ritmo más acelerado. En este sentido, las estructuras e instituciones de los países Europeos contaron con bastante tiempo para adecuarse a los escenarios demográficos emergentes, produciendo los recursos para enfrentar los nuevos desafíos que surgen en estos



escenarios (VILLA Y RODRÍGUEZ, 2002). La situación de los países latinoamericanos y del Caribe, en cambio, ha sido muy diferente respecto de su capacidad de respuesta ante la rapidez del proceso de envejecimiento. En este contexto, hay que tener en cuenta que la falta de tiempo es un factor que afecta negativamente la realización de los ajustes socioeconómicos e institucionales coherentes con el escenario demográfico emergente. Esta asimetría se manifiesta al comparar el rápido proceso de transformación demográfica y el más lento y volátil desarrollo económico y social (CEPAL, 2009). Además, Uchôa, Firmo y Lima-Costa (2002) señalan que contrariamente a lo que ocurre en los países desarrollados, donde el aumento de la esperanza de vida coincidió con una mejoría considerable de las condiciones de vida, en los países en vías de desarrollo se está viviendo hoy por más tiempo, sin, necesariamente, disponer de mejores condiciones socioeconómicas o sanitarias. Estos investigadores expresan que el acelerado crecimiento de la población anciana hace surgir un gran reto para la sociedad, que consiste en garantizar una supervivencia digna para los más viejos. En sus propias palabras, “la búsqueda de soluciones adecuadas exige la inclusión del envejecimiento de la población como un elemento fundamental en la elaboración de nuevas políticas públicas y en la agenda de investigaciones del nuevo milenio” (p 25, traducción nuestra).

La diversidad de experiencias vividas por las ancianas y los ancianos convida a distinguir entre los elementos intrínsecos al proceso de envejecimiento y aquellos que son mayormente ligados a las características del individuo. Desde este punto de vista, los elementos esenciales para elaborar políticas públicas especiales para este grupo etario serían las particularidades culturales y los procesos lógicos que predominan en cada contexto. Es aquí donde los estudios antropológicos son imprescindibles para identificar los factores sociales, culturales y económicos que intervienen positiva o negativamente en la calidad de vida de esta población. (UCHÔA; FIRMO; LIMA-COSTA, 2002).

Para De Souza et al.,(2002), “las políticas públicas preventivas poco o nada son debatidas en los medios, porque ellas significarían otra óptica en relación al grupo social en cuestión, una óptica sobre la cual los ancianos no son un problema, sino una riqueza de la humanidad y para la humanización de la sociedad” (p 208, traducción nuestra).

De otro lado, es importante señalar que, en la actualidad, en América Latina y el Caribe, por cada 100 hombres de 60 años y más, hay 121 mujeres de 60 años y más. Esta brecha entre mujeres y hombres se ensancha a medida que la población envejece. En las áreas urbanas hay un predominio femenino y en las rurales el índice es favorable a los hombres. La mayor población femenina está en directa relación con las diferencias en la expectativa de

vida a los 60 años, que, por lo general, es mayor para las mujeres.

Tener en cuenta la consideración explícita de la dimensión de género en el envejecimiento de la población es determinante, ya que las mujeres mayores en los países en desarrollo sufren de manera especial los efectos de este proceso, y el diseño de políticas públicas debería responder a las necesidades especiales no solo de grupo etario, sino también de género. Es en la vejez cuando los problemas de las mujeres se pueden agudizar, sobre todo, por una vida previa de desigualdad. Su mayor longevidad conlleva a que un alto porcentaje de ellas se encuentre en situación de viudez, lo que desencadena muchas veces soledad y abandono. Las mujeres ancianas, por lo general, tienen menos años de estudio, reciben menores ingresos que los hombres durante su vida laboral y llegan a la vejez con desventajas económicas y sociales. Aun así, muchas mujeres mayores continúan desempeñando un papel importante en las familias y aún, en edades avanzadas, constituyen la única fuente de provisión de cuidados ante las situaciones de enfermedad y discapacidad en la mayoría de los países. (CEPAL, 2009).

Otro factor importante a tener en cuenta al dibujar la realidad latinoamericana y del Caribe en cuestiones de vejez, tiene que ver con los altos índices de envejecimiento de la población rural, que a diferencia de los países Europeos, donde estos índices también son altos, ocurre por razones bien diferentes. En los países europeos este fenómeno se deriva de una migración al campo de personas mayores que prefieren vivir allí, quienes en su mayoría son jubilados con ingresos medios y altos que buscan unas mejores condiciones de vida en ámbitos rurales, los cuales, al igual que las zonas urbanas, les ofrecen una buena calidad de acceso a servicios públicos. Caso contrario a América Latina, donde existen fuerzas persistentes que expulsan a los jóvenes del campo, como lo son la falta de oportunidades de educación y empleo, es decir, el envejecimiento rural latinoamericano podría ser fruto del abandono y no necesariamente de una opción (CELADE, 2003). El proceso de envejecimiento en la región convivirá con dos rasgos territoriales: un amplio predominio de la localización urbana entre las personas mayores, que influirá en sus requerimientos y condiciones de vida, y un envejecimiento prematuro del campo, que influirá en el desarrollo y el perfil de demandas del ámbito rural. (CEPAL, 2009).

Una situación preocupante que afecta a la población de adultos mayores en Latinoamérica y el Caribe es la falta de garantías que les ofrecen los gobiernos en cuanto a la seguridad de ingresos durante toda la vida. Como lo afirma la CEPAL (2009),

Cerca de la mitad de la población adulta mayor no accede a una jubilación o pensión para enfrentar los riesgos derivados de la pérdida de ingresos en la

vejez. Esto se debe, principalmente, a la fuerte orientación de tipo contributiva que han tenido los sistemas de seguridad social y que deja fuera a un importante segmento de la población —compuesto, entre otros, por mujeres, campesinos, trabajadores informales y migrantes— que, pese a la contribución social que haya realizado durante su vida, no cuenta con una garantía suficiente de recursos económicos en la edad avanzada. (p. 81, 82).

El principal problema que afrontan los sistemas de pensiones y jubilaciones formulados por la mayoría de los países de América Latina y el Caribe es la baja cobertura (CEPAL, 2006), la cual es consecuencia de distintos factores, entre los que se encuentran las dificultades de acceso al sistema de seguridad social durante toda la vida laboral por parte de toda la población que se encuentra trabajando. Como la dinámica laboral de los países latinoamericanos y del Caribe se ha caracterizado en los últimos años por unas condiciones que desalientan la estabilidad de las personas en sus sitios de trabajo y una precarización del empleo, así como por un proceso de desregulación del mercado laboral y una inclusión laboral desventajosa para las mujeres, se prevé que en el futuro estos factores repercutan aún más en la ampliación de los sistemas de jubilaciones y pensiones (CEPAL, 2009). Los sistemas de jubilación forman parte del sistema de seguridad social y constituyen, en gran medida, una de las áreas de reforma más intensa y controvertida de las políticas públicas de las últimas décadas, por lo que tienen una larga historia y una gran diversidad de tipos de organización, financiamiento y desempeño (MESA-LAGO, 1978).

Una clara expresión de la limitada capacidad de los sistemas previsionales de otorgar medios de subsistencia a las personas mayores, que sean acordes con los costos de vida actuales, se verifica en la baja proporción de este segmento de población que percibe ingresos por jubilaciones y pensiones (CEPAL, 2006). Un promedio simple indica que el porcentaje de personas que perciben ingresos por este concepto se mantiene relativamente estable en una cifra preocupante de alrededor de 4 de cada 10 personas mayores (CEPAL, 2009).

En condiciones ideales, los dispositivos de protección social formulados por los gobiernos deberían garantizar ingresos para todos los ciudadanos que se encuentren en etapa de vejez y ofrecer prestaciones que sitúen a los beneficiarios por encima del nivel de vida considerado por la sociedad como mínimo aceptable (NACIONES UNIDAS, 2007). Sin embargo, y tal como funcionan hoy los sistemas de protección social en la región, desafortunadamente en el futuro solo podrían evitar la pobreza en la vejez aquellas personas que empiecen a cotizar a su jubilación desde las primeras etapas de su carrera profesional (OIT, 2002). Conforme lo afirma la CEPAL (2009),

Los cambios demográficos sin precedentes que enfrentan los países de la región exigen variar la formulación y puesta en práctica de las políticas de

protección de ingresos. Para ello, es imprescindible abordar la seguridad social como un asunto de solidaridad y no solo como una cuestión individual que atañe exclusivamente a las personas de edad avanzada (p. 82).

La cobertura universal de la seguridad social es un tema aún pendiente en la formulación y aplicación de políticas públicas de la región y, ante el cambio demográfico, el reto se centra en cómo ampliar la cobertura y calidad de las pensiones, y en cómo reducir las desigualdades de acceso al sistema previsional en las edades activas, ampliando el subsistema no contributivo de seguridad social. (CEPAL, 2009).

Dada esta situación en la que los adultos mayores viven en contextos con una baja cobertura de jubilaciones y pensiones, en América Latina y el Caribe, muchas de las personas de este grupo etario se ven obligados a seguir trabajando. Desde 2005 se observa un crecimiento sostenido de la tasa de participación de los mayores de 60 años en la fuerza laboral ya que un poco más de 3 de cada 10 personas mayores están trabajando o buscando empleo de manera activa. Lo que impulsa a las personas mayores a vender su fuerza de trabajo es poder ayudar económicamente en etapas de crisis y escasez familiar. Esta situación es bastante diferente de la que se presenta en países europeos, donde existen sistemas de seguridad social más evolucionados. Allí, una amplia proporción de personas mayores depende únicamente de los ingresos obtenidos por concepto de jubilación o pensión y el ingreso por remuneraciones laborales va perdiendo importancia a medida que la edad avanza (CEPAL, 2009). La tendencia en estos países es que si los ancianos vuelven a la vida laboral, esto se debe por motivaciones diferentes a las de sostener económicamente el hogar, como por ejemplo mantenerse ocupados, activos y sentirse útiles a la sociedad, o ganar un dinero extra para permitirse ciertos lujos, ya que las necesidades básicas ya son cubiertas por la pensión que reciben.

El fenómeno de la participación laboral de las personas mayores tiene varios matices, a saber: con respecto a la variable demográfica, en la mayoría de los países la expectativa de vida se ha incrementado y se espera que siga haciéndolo en los próximos años. Por otra parte, el estado de salud de las personas mayores, que por lo general ha influido negativamente en las posibilidades de laborar en la vejez, ha ido mejorando, gracias a los avances de la ciencia médica, los cuales redundan en una vida más larga y saludable para los adultos mayores (CEPAL, 2009). De otro lado, es necesario anotar que las condiciones que les ofrece el mercado laboral a los adultos mayores no siempre son las más adecuadas y su ubicación dentro del mercado en muchas ocasiones es precaria e insegura (BERTRANOU, 2006). Factores como la desregulación del mercado del trabajo y la introducción de nuevas formas contractuales como la subcontratación de servicios y los contratos a plazo fijo, han tendido a

reducir los costos laborales y han precarizado el empleo para toda la población, incluyendo a los adultos mayores, alcanzando elevados niveles de empleo informal en todas las edades (OIT, 2006).

Otro aspecto que llama la atención en relación con la participación económica en la vejez es que son las mujeres mayores de 60 años quienes están constituyendo gran parte de esta fuerza laboral. Este fenómeno se relaciona directamente con la incapacidad de los sistemas de seguridad social para brindar la adecuada protección de ingresos a las mujeres de edad avanzada, quienes, aunque cuenten con beneficios previsionales adquiridos por viudez, obtienen, por lo general, menos recursos económicos que los hombres (CEPAL, 2009). De igual manera, en la mayoría de los países latinoamericanos, la informalidad en el empleo aumenta a medida que avanza la edad de los trabajadores (OIT, 2006).

También se puede destacar que tradicionalmente se espera que las personas mayores dejen su sitio laboral a los jóvenes. En este escenario, se requiere que las políticas públicas evolucionen y se adapten a la realidad demográfica a la que deben dar respuesta, lo que implica ampliar las oportunidades de trabajo decente para los jóvenes (CEPAL, 2009) y también garantizar iguales oportunidades de empleo para los adultos mayores, respetando el derecho fundamental que tiene toda persona al trabajo, sin importar su edad.

En los últimos años, los países latinoamericanos y del Caribe han registrado distintos niveles de avance hacia el logro del derecho a la seguridad social y del derecho al trabajo en la vejez. Sin embargo, en la práctica, hay un quiebre entre las medidas legislativas y las medidas reglamentarias, administrativas y de decisiones políticas, económicas y sociales que aseguren el pleno goce de los mismos.

Dentro de las iniciativas propuestas por los gobiernos para mejorar las condiciones económicas de la población adulta mayor, sobre la base de las recomendaciones de la Estrategia Regional sobre Envejecimiento, propuesta por la CEPAL, en 2006, se puede destacar el caso de Argentina, donde se reguló la posibilidad de que las personas se pensionen habiendo cumplido la edad de jubilación y sin tener los suficientes años de aportes para una pensión. De otro lado, en Bolivia, el programa BONOSOL entrega una pensión vitalicia a todos los habitantes del país de 65 años y más. En México, el gobierno otorga una pensión ciudadana universal a todos los residentes mayores de 70 años sin distinción de ingreso del

beneficiario (CEPAL, 2009). En Brasil<sup>10</sup>, Chile<sup>11</sup>, Colombia<sup>12</sup> y Panamá<sup>13</sup>, se entrega un subsidio económico a aquellas familias en condiciones de pobreza que tienen un integrante de edad avanzada. (CEPAL, 2009)

En cuanto al tema de salud en la vejez, se puede observar que en América Latina y el Caribe se hacen necesarios mecanismos estatales para desarrollar planes de prevención y cura de enfermedades transmisibles (en especial respiratorias) y no transmisibles, y que se tome en consideración el impacto de éstas últimas sobre los niveles de funcionalidad de la población avanzada. Los instrumentos internacionales de derechos humanos han hecho gran énfasis en la importancia del acceso universal a la asistencia sanitaria. Al respecto, el Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de la ONU, establece la aplicación progresiva del derecho a la salud, que exige diversas obligaciones para los Estados, entre las cuales se incluyen una asistencia sanitaria disponible, accesible, aceptable y de calidad, así como el deber de avanzar lo más rápida y eficazmente posible hacia la plena realización del derecho (NACIONES UNIDAS, 2000).

Como una forma de ir avanzando en este sentido, algunos países latinoamericanos han definido paquetes de garantías explícitas que cobijan a toda la población independientemente de la condición económica de las personas y del riesgo relativo, es decir, mecanismos de priorización sanitaria que buscan jerarquizar la inversión de recursos (DRAGO, 2007). Desafortunadamente, las garantías explícitas propuestas por estos países incluyen solamente algunas enfermedades típicas de la vejez, y muy pocas de las que se definen como “catastróficas”, las cuales afectan principalmente a la población de más de 60 años (CEPAL, 2009). Es decir, las necesidades de las personas mayores, en materia de salud, no han sido plenamente incorporadas por los gobiernos en sus políticas públicas.

De otro lado, La Observación General N° 14 del Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales establece que, entre las obligaciones básicas de los Estados en relación al derecho a la salud, se encuentra facilitar los medicamentos esenciales. Asimismo, diversos

---

10 Este subsidio se llama Beneficio de Prestação Continuada Assistencial – BPC y beneficia a los adultos brasileños mayores de 65 años en situación de pobreza, con 288 USD mensuales. Disponible en: <<http://www.brasil.gov.br/eu-vou/beneficio-assistencial-ao-idoso>>. Acceso en: 21 nov. 2017.

11 Este subsidio se llama Pensión Básica Solidaria de Vejez (PBSV) y beneficia a los adultos chilenos mayores de 65 años en situación de pobreza, con 141 USD mensuales. Disponible en: <<http://chilebeneficios.cl/pension-basica-solidaria-de-vejez/>>. Acceso en: 21 nov. 2017.

12 Este subsidio se llama Colombia Mayor, y beneficia a los adultos colombianos mayores de 65 años en situación de pobreza, con entre 13 y 26 USD mensuales, siendo la cifra más baja de la región. Disponible en: <<http://www.finanzaspersonales.co/pensiones-y-cesantias/articulo/sistema-de-pensiones-subsidio-para-las-personas-que-no-se-pueden-pensionar/74153>>. Acceso en: 21 nov. 2017.

13 Este subsidio se llama 120 a los 70, y beneficia a los adultos panameños mayores de 70 años en situación de pobreza, con 120 USD mensuales. Disponible en: <<http://www.elsalvador.com/noticias/negocios/135997/panama-aprueba-subsidio-a-adulto-mayor/>>. Acceso en: 21 nov. 2017.

organismos internacionales han demostrado gran preocupación por las dificultades de acceso y disponibilidad de medicamentos para la población más empobrecida. Solo algunos países cuentan con medidas específicas para facilitar el acceso a medicamentos en la vejez (CEPAL, 2009).

Lo anteriormente expresado apunta a la importancia y urgencia en cuanto a que los países de la región adelanten esfuerzos para crear los mecanismos de solidaridad necesarios para brindar un acceso equitativo a servicios de salud para toda la población (CEPAL, 2006). Teniendo en cuenta que la salud es un derecho humano fundamental, que debería disfrutarse durante toda la vida, independientemente del nivel socioeconómico de las personas y la información sistematizada por la CEPAL (2009), se ponen en evidencia las profundas desigualdades existentes en materia de atención en salud, según el nivel socioeconómico, así como brechas de acceso a la atención sanitaria derivadas de la residencia rural o en suburbios urbanos pobres.

La CEPAL, en su libro *Envejecimiento, Derechos Humanos y Políticas Públicas*, en el cual presenta un Informe sobre la aplicación de la Estrategia regional de implementación para América Latina y el Caribe del Plan de Acción Internacional de Madrid sobre el Envejecimiento, pone sobre aviso a los gobiernos de los países latinoamericanos, ya que si sus sistemas sanitarios no son reforzados, en el corto plazo será complejo manejar la doble carga de morbilidad existente en los países de la región, alcanzar los objetivos de desarrollo del Milenio o fortalecer la autonomía en la vejez. (CEPAL, 2009).

Desafortunadamente, la asimilación de adulto mayor como problema social, aparece muchas veces en los estudios que se producen hoy en día sobre este grupo etario. En materia de salud, se afirma que los adultos mayores representan grandes gastos para la salud de un país, ya que consumen tres veces más procedimientos y medicamentos que el resto de la población. Con tono acusatorio, la sociedad señala a los ancianos como responsables por los problemas del sector, por requerir más cuidados médicos y sus consecuentes gastos (SOUZA, et al., 2002).

Es preocupante reconocer que en la sociedad actual se tiende a responsabilizar indebidamente a los ancianos y a las ancianas por los problemas provocados por la mala administración pública de los recursos, al culpabilizarlos por el aumento de los gastos que los gobiernos tienen que hacer en materia de salud y pensiones, al estar el número de la población de adultos mayores creciendo cada vez más (SOUZA, et al., 2002). Minayo y Coimbra (2002) apuntan a dimensionar este problema afirmando que los gobiernos tienden a ver de forma catastrófica las propias instituciones político-sociales que crean para atender a los adultos

mayores y que tal vez el dilema de los formuladores de las políticas públicas enfocadas a los más viejos sea exactamente la impregnación, en su horizonte mental, de la idea del envejecimiento como problema. Como colectivo, es importante reconocer que el dinero que las personas mayores reciben en su jubilación lo tienen ganado por derecho propio, luego de haber pasado la mayor parte de sus vidas trabajando y cotizando a este servicio de seguridad social, para asegurar una vejez digna, en la que las necesidades de alimentación, vivienda, vestido, salud, educación y placer se vean cubiertas.

Para seguir dibujando la realidad de las ancianas y los ancianos en los países latinoamericanos y del Caribe, se puede destacar que, en la actualidad, las familias abarcan tres o cuatro generaciones, viviendo en la misma casa. Aunque existen personas viviendo solas en la vejez, este fenómeno no es tan marcado como en otras regiones del mundo. Se está dando una nueva configuración de los arreglos residenciales, asociados con factores demográficos, económicos y culturales y, por tanto, hoy existen nuevos y diversos tipos de hogares y familias (ARRIAGADA, 2007). La insuficiencia de recursos, el progresivo deterioro de las condiciones de salud de las personas mayores que les impide vivir solas, y las dificultades que afrontan los hijos para independizarse económicamente, son tres factores que, según la CEPAL (2000), influyen en que se presente el fenómeno de coresidencia de varias generaciones en la actualidad. Al observar esta realidad se puede sostener que los adultos mayores encuentran en la coresidencia muchas ventajas, como la compañía, la ayuda física y financiera, pero, por otro lado, muchas otras desventajas, como la pérdida de la privacidad, la disminución del estatus social de la persona mayor, quien en ocasiones es visto como una sobrecarga física y emocional para los familiares que les brindan cuidado (CEPAL, 2009).

De otro lado, es importante señalar que “mientras muchos ancianos se mantienen saludables y productivos hasta el fin de la vida, algunos de ellos son muy enfermos, dependientes y precisan de cuidados” (FRANÇA; SOARES, 1997, p. 149, traducción nuestra). Las familias están pasando por una serie de mudanzas, entre las que encontramos que éstas ya no están aceptando la responsabilidad por cuidar a sus miembros más viejos. Se viene evidenciando una tendencia mayor con relación a los divorcios, desestructurando el esquema familiar tradicional, las mujeres quienes antes tenían a su cuidado a los ancianos, están cada vez más incluidas en el mercado laboral y los altos costos de una casa geriátrica no pueden ser cubiertos por un miembro de una familia de clase media (FRANÇA; SOARES, 1997 y VERAS, 1994).

Es aquí donde cobra importancia la necesidad de que las políticas públicas de las próximas décadas realicen esfuerzos frente a la necesidad de cuidado en la vejez, puesto que



las personas mayores tienen unas necesidades especiales por encontrarse en situación de especial vulnerabilidad, y necesitan apoyo para realizar las actividades esenciales de la vida diaria, alcanzar una mayor autonomía personal y ejercer plenamente sus derechos de ciudadanía (SEMPERE; CAVAS, 2007). Dentro de estas medidas, la política de vivienda resulta primordial, ya que si no se garantiza este derecho, pueden perder eficacia el resto de las intervenciones sociales. En este sentido, poder envejecer en su entorno es la mejor solución para esta problemática, ya que si un adulto mayor es llevado a una institución estatal o privada a pasar su vejez, en muchos casos no hay garantías de que se le respete su dignidad, voluntad e independencia. Esto sumado al gasto público que suponen los procesos de institucionalización (BOSCH, 2006).

Según las Naciones Unidas (2006), cuando los adultos mayores conviven con más miembros de su familia en el hogar, es imprescindible que la vivienda cuente con un diseño adecuado para que puedan convivir varias generaciones. No es una cuestión fácil de lograr, pero va a redundar en una mejor integración de las ancianas y los ancianos con sus familias. De acuerdo a los datos arrojados por la Encuesta sobre Salud, Bienestar y Envejecimiento (SABE), realizada en el año 2000, los adultos mayores identificaron cuales eran los principales riesgos a los que se veían expuestos en sus hogares. Entre los principales se encuentran la falta de apoyos en los aparatos sanitarios, barandas o manijas que les permitan una mayor seguridad al usar los baños, las alfombras sin fijación (que provocan caídas y golpes), los desniveles o escalones, luz insuficiente y objetos que obstaculizan los desplazamientos de las ancianas y los ancianos. Como bien lo afirman Las Naciones Unidas (2006), si no se brinda a los adultos mayores condiciones para que tengan una buena movilidad, nunca serán verdaderamente independientes. Según la CEPAL (2009), se hace imperativo crear entornos alentadores y propicios que permitan a las personas envejecer tranquilamente en sus hogares. De otro lado, los barrios y las ciudades también deben contar con una propuesta de accesibilidad social y física para todos, con el objetivo de que las personas mayores también sean protagonistas del vivir cotidiano. En este sentido, rampas, pasamanos, suelos antideslizantes, correcta visualización del entorno a través de colores y luz, permitirán a los ancianos una mejor movilidad y un mejor reconocimiento de su entorno. Esto no solo será útil para adultos mayores, sino también para personas con discapacidad, niños y mujeres embarazadas, generando entornos propicios para todos.

Si se entiende que la vivienda y un entorno seguro, adecuado y estimulante son un derecho para un nivel de vida digno y un envejecimiento mejor, las políticas que se desarrollen desde esta perspectiva permitirán afrontar una vida más plena a toda la sociedad. (CEPAL, 2009, p. 186)

Cabe anotar, al respecto, que dentro de las metas propuestas por la Estrategia Regional sobre el Envejecimiento en América Latina y el Caribe, se encuentra en la sección sobre la creación de un entorno propicio y favorable, que los adultos mayores deben gozar de entornos físicos (vivienda, transporte y espacio público), sociales y culturales (educación, redes de apoyo social, imagen y protección contra el maltrato) que favorezcan su desarrollo y permitan el ejercicio de sus derechos y deberes. En cuanto al tema del maltrato de las personas mayores, esta problemática merece una mención más detallada, porque es una grave violación de los derechos humanos y una causa importante de lesiones, enfermedades, pérdida de productividad, aislamiento y desesperación (OMS, 2002). Según lo expresa la CEPAL (2009), los organismos internacionales han impulsado en gran medida la visibilización de este problema, para que los gobiernos realicen diferentes intervenciones, como campañas de prevención y sensibilización sobre el tema y mayores medidas punitivas, pero desafortunadamente, éstas se han visto mermadas y obstaculizadas por falta de información estadística sobre la incidencia de este fenómeno, y porque la violencia hacia los adultos mayores ocurre generalmente en el ámbito íntimo, en el cual tanto víctima como agresor no quieren reconocer la situación.

En cuanto al tema del acceso a la educación continua en la vejez, se puede decir que ésta es una área que hasta hace relativamente poco tiempo ha venido siendo abordada por los países de la región. Aún prevalece en la sociedad la creencia que la educación de los niños y jóvenes es a la que deben dar prioridad los gobiernos, desconociendo el derecho fundamental que tiene toda persona, sin importar su edad, de acceder a una educación de calidad. Cabe destacar los esfuerzos del gobierno de Brasil en cabeza del presidente Luiz Inácio Lula Da Silva, quién el 1 de Octubre de 2003 promulga la ley “Estatuto do Idoso”, la cual, en su capítulo V, declara que todo adulto mayor tiene derecho a la educación y a la cultura, los cuales deben incluir contenidos relativos a la comunicación, la computación y demás avances tecnológicos para su integración en la vida moderna (RODRIGUEZ, 2017, información verbal)<sup>14</sup>.

França y Soares (1997) proponen que,

Indudablemente, las personas mayores que frecuentan grupos sistemáticos modifican positivamente sus vidas, teniendo en cuenta la reconquista de su autoestima, la ampliación de sus amistades y el gran abanico de actividades que van desde excursiones, bailes, yoga e hidrogimnasia y la participación

---

14 Ponencia “Tecendo Saberes: a interface do conhecimento sobre envelhecimento ativo e saudável”, realizada por Maria Emilia Rodríguez el 18 de Octubre de 2017, en el Congresso de Pesquisa, Ensino e Extensão, UFBA.

en cursos y seminarios, incluyendo en sus rutinas placer, esparcimiento y conocimiento. (p. 151, traducción nuestra).

França y Soares (1997) sugieren que además del trabajo formal, el voluntariado en países en vías de desarrollo es casi inexistente, de la misma forma que las actividades de placer para los adultos mayores dependen directamente de la situación económica que ellos tengan.

Para Souza et al., (2002),

El envejecimiento poblacional suscita una nueva reflexión en torno de la división del poder, así como de los beneficios y problemas que este fenómeno trae para la sociedad y para el estado. Sobre todo, se torna fundamental la discusión de políticas públicas enfocadas hacia una categoría social que emerge con demandas bien específicas. (p. 192, traducción nuestra).

Estos investigadores sugieren, basados en los trabajos de Veras (1994) y Videla (1994), que el caso de los países de América Latina es ejemplar, puesto que a partir de los años 80 más de la mitad de la población mundial de ancianos y ancianas vive en países del Tercer mundo, donde no han sido solucionados todavía problemas graves de salud y supervivencia que aquejan a otros grupos poblacionales, los cuales históricamente han sido mayoritarios, como los niños y adolescentes.

De otro lado, Minayo y Coimbra (2002) traen a diálogo las investigaciones de Wright Mills (1974), quien afirma que en el caso del envejecimiento, es necesario tener en cuenta las mudanzas que este grupo social, creciente en número, en vigor y en organización, provoca en la reorganización del poder, trabajo, economía y cultura, atribuyendo un nuevo significado a su espacio tradicionalmente percibido como decadencia física e inactividad. En este orden de ideas, Mills sugiere que pensar en vejez como cuestión pública es bien diferente de tratarla como problema social. Al respecto, opinan Minayo y Coimbra (2002),

Los ancianos [...] en las dos últimas décadas, inauguraron un espacio propio de participación, de acción y de ciudadanía, modificando el escenario de organización social, estableciéndose como un grupo de interlocución política, pues eligen, destituyen, dialogan, denuncian, recurren a la justicia, incomodan y se hacen oír. Se transforman como obra propia, en actores sociales y políticos. (p. 21, traducción nuestra).

A manera de conclusión, se puede afirmar que en los países latinoamericanos y del Caribe, la brecha entre los derechos de las ancianas y los ancianos y su legitimación por parte de las políticas públicas de los diferentes gobiernos, obedece en parte a la inexistencia de mecanismos de exigibilidad, ya que aunque las leyes se encuentren expedidas, existen grandes

falencias en cuanto a su difusión a la sociedad. Los Estados tienen la obligación de producir y entregar información pertinente con relación a los derechos de las personas mayores que ya están reconocidos en su legislación nacional. Aunque existen experiencias en esta dirección, en la mayoría de los países las personas mayores desconocen los derechos que les han sido reconocidos, lo que reduce su efectividad (CEPAL, 2009). De otro lado, como lo destaca el informe de las Naciones Unidas (2006), los Estados de la región han hecho esfuerzos para hacer frente al reto que impone el envejecimiento en la población, pero estas medidas deben seguirse complementando con nuevas intervenciones desde varios frentes: mejorando las capacidades y los recursos de la infraestructura institucional disponible en los países, fortaleciendo las capacidades técnicas de los equipos nacionales a cargo de los asuntos de envejecimiento, anticipando, planificando y graduando debidamente las medidas que se pondrán en práctica, todo esto contando con datos actualizados y accesibles sobre la población de ancianos y sus necesidades.

### **3.5.1 Política pública de Envejecimiento y Vejez en Colombia**

El gobierno de Colombia, desde 1948, ha demostrado interés en los temas de envejecimiento y en los avances que se han llevado a cabo en esta materia, a nivel internacional, participando de varias asambleas generales de las Naciones Unidas, en las cuales se tocaron temas relativos a la vejez. En la Asamblea de 1948, se aprobó la Resolución 213, relativa a la Declaración de los Derechos de la Vejez. Luego en la asamblea de 1977, se llegó a la conclusión de la necesidad de organizar una Asamblea Mundial sobre los adultos mayores, la cual se llevó a cabo en Viena, en 1982, y en la cual también participó Colombia. Allí se aprobó el “Plan de Acción Internacional sobre Envejecimiento”, el cual contempló medidas en cuanto a educación, bienestar social, vivienda, nutrición, empleo y seguridad económica para las ancianas y los ancianos.

Aunque Colombia participó de estas asambleas internacionales, y estas sirvieron de base para la creación de un conciencia por parte del Estado colombiano sobre la importancia de tomar medidas que atendieran a la población mayor del país, es solamente hasta el año 1979 cuando toma acciones reales y acordes al contexto y realidad colombianas en materia de vejez. En este año, la sección de Geriátrica del Ministerio de Salud, diseñó el Plan Nacional de atención integral a la tercera edad en Colombia, 1986-1990, contemplando la protección y promoción de los derechos humanos de las personas mayores de 55 años. Este plan buscaba

que se considerara al anciano como un ser independiente, participativo, merecedor de dignidad y respeto, y estableció estrategias de corto y mediano plazo, las cuales incluían tanto a los municipios, como a entidades oficiales y de carácter privado (COLOMBIA, 2007).

Luego, en el año 1991, cuando se promulga la nueva Constitución Política de Colombia, se propone que el Estado, la sociedad y la familia deben aunar esfuerzos para proteger y asistir a las personas mayores, promoviendo su integración a la vida activa y comunitaria y puso en manos del Estado garantizar los servicios de seguridad social para este grupo etario. Es como respuesta a este pedido de los constituyentes, que se escribe y divulga el Documento CONPES 2793, de 1995, sobre Envejecimiento y Vejez, el cual contempla los lineamientos de política con relación a la atención a las ancianas y los ancianos colombianos, pero dicho documento no logró articular a los diferentes actores sociales para llevar a cabo con éxito los lineamientos propuestos.

En 2002 se celebró, en Madrid, la “Segunda Asamblea Mundial sobre el Envejecimiento”, en la cual Colombia tuvo una participación activa, y a partir del cual, los países acogieron el Plan Internacional de Acción 2002, en el cual se concibe el envejecimiento global como un “logro” histórico y no como un problema, como un “enorme potencial” y no como una “carga”. Este Plan es importante porque por primera vez se reconoce a los adultos mayores como actores importantes del desarrollo de las sociedades y compromete a los gobiernos para que incluyan al envejecimiento en todas las políticas de desarrollo social y económico, fundamentalmente en los programas de reducción de la pobreza, prolongación de la salud, desarrollo de entornos favorables y solidarios. (COLOMBIA, 2007).

El Estado colombiano, teniendo en cuenta tanto las demandas de esta Asamblea, como las planteadas en la Estrategia Regional sobre Envejecimiento, aprobada en 2003 en Santiago de Chile, se comprometió a construir en forma colectiva, con la participación de los sectores público y privado, una política pública que contemplara una versión holística de la vejez, ajustada a las características y necesidades particulares de las ancianas y los ancianos colombianos (COLOMBIA, 2007). Es así como se organizaron entre 2003 y 2006 mesas interdisciplinarias entre los diferentes Ministerios, universidades, investigadores y profesionales independientes comprometidos con el tema, para plantear los lineamientos de la política de envejecimiento, los cuales fueron recogidos por la Universidad Javeriana en el documento “Envejecer en Colombia, Aportes para una Política en Vejez y Envejecimiento”, el cual luego de ser revisado por la Fundación Saldarriaga Concha, dio origen a la Política Nacional de Envejecimiento y Vejez, promulgada por el Ministerio de la Protección Social, en Diciembre de 2007 (COLOMBIA, 2007).

La Política Nacional de Envejecimiento y Vejez se basa en cuatro pilares conceptuales a saber, los cuales se constituyen en los ejes de la política: El envejecimiento biológico y su relación con el envejecimiento demográfico, los derechos humanos, el envejecimiento activo y la protección social integral. (COLOMBIA, 2007). Esta política comprende el envejecimiento como un proceso de cambio bioquímico, fisiológico, morfológico, social, psicológico y funcional, que empieza con el nacimiento y termina con la muerte. Considera adultos mayores a las personas que tienen 60 años ó más, (o mayores de 50 años si son poblaciones de riesgo, por ejemplo indigentes o indígenas). De igual manera, esta política hace explícita la necesidad de poner en la agenda pública la vejez, de fomentar y consolidar organizaciones que promuevan el ejercicio de los derechos y la transformación del imaginario social negativo ante el envejecimiento. Además, contempla unos retos a saber:

El envejecimiento demográfico, el envejecimiento femenino, la enfermedad, la discapacidad, la dependencia, la calidad de vida de las personas mayores, la superación de las condiciones de exclusión social, el imaginario cultural adverso y las representaciones sociales discriminatorias del envejecimiento y la vejez, la erradicación del hambre y de la pobreza extrema en la población de persona mayor en condiciones de vulnerabilidad. (COLOMBIA, 2007, p. 17).

Los 2 objetivos generales de la Política Nacional de Envejecimiento y Vejez, fueron planteados de la siguiente manera:

1. Incidir de manera activa, a nivel intersectorial y territorial sobre las condiciones de desarrollo social, económico y cultural de los individuos, la familia y la sociedad, como medio para propiciar que los viejos de hoy y del futuro alcancen una vejez digna, saludable e integrada, dentro del marco de la promoción, prevención y restitución de los derechos humanos.
2. Crear condiciones para el envejecimiento de la población, entendido como el derecho de toda la población a una vida digna, larga y saludable, reconociendo la trascendencia de la corresponsabilidad individual, familiar y social en este proceso. (COLOMBIA, 2007, p 19).

Para el tema que atañe a la presente investigación, que tiene que ver con la educación de las personas mayores en Tecnologías de la Información y la Comunicación, se puede señalar que dentro del tercer eje de la política, se encuentra el referido al Envejecimiento Activo, que tiene que ver con la creación de condiciones para una vida digna, larga y saludable, que permitan garantizar la autonomía y el desarrollo de capacidades y potencialidades de las personas. Dentro de sus líneas estratégicas, se encuentra la creación de una cultura del envejecimiento, creando espacios reales de desarrollo de capacidades y competencias a través de espacios formales de capacitación y educación, especialmente en el

área de salud, ciencias sociales y comunicaciones.

En este orden de ideas, el Ministerio de la Protección Social, a través de la La Política Nacional de Envejecimiento y Vejez, delega al Ministerio de Educación promover la creación de Universidades para la persona mayor y promover un mayor acceso de los adultos mayores a los espacios académicos existentes, igualmente comisiona al Ministerio de Cultura promover actividades culturales con carácter de gratuidad para los adultos mayores, y finalmente, encarga al Ministerio de las Comunicaciones (desde el 30 de Julio de 2009, llamado Ministerio de las Tecnologías de la Información y la Comunicación) el diseñar y ejecutar planes, programas y proyectos estratégicos como contribución del sector al mejoramiento de la calidad de vida, la promoción y el desarrollo, rescatando el envejecimiento activo y una imagen saludable y positiva del anciano, promoviendo los derechos de los adultos mayores y movilizando la solidaridad intergeneracional. (COLOMBIA, 2007). Es así como el Ministerio de las TIC formula y desarrolla el Plan Vive Digital Colombia, el cual busca, entre otras cosas, intensificar el uso y la apropiación de las TIC por parte de la población colombiana, sin distingo de raza, edad, sexo o condición socioeconómica.

#### 4. EL PLAN VIVE DIGITAL COLOMBIA

*“La historia, la economía, la política, la cultura, la percepción, la memoria, la identidad y la experiencia, están todas ellas hoy mediadas por las tecnologías digitales”  
(SANTAELLA, 2013, p. 93 ,traducción nuestra)*

La política Nacional de Envejecimiento y Vejez, promulgada por el Ministerio de la Protección Social colombiano en Diciembre de 2007, comisionó a los demás Ministerios del país a diseñar y ejecutar planes, programas y proyectos dentro de sus políticas, con el fin de contribuir al mejoramiento de las condiciones de los adultos mayores colombianos. Teniendo en cuenta este llamado, el Ministerio de las TIC formula y desarrolla el Plan Vive Digital Colombia, el cual, aunque no está diseñado solamente para atender las necesidades de los adultos mayores en cuanto a tecnologías digitales, si los acoge dentro de sus proyectos, permitiéndoles participar de ellos sin distingo de edad, para que intensifiquen el uso y la apropiación de las TIC. Como los Puntos Vive Digital se inscriben dentro del Plan Vive Digital, es preciso dar una mirada a esta política pública, para que el lector pueda apreciar, de manera general, como se concibe, desde el Ministerio de las TIC este proyecto. De esta manera, en el presente capítulo se esboza el Plan Vive Digital y se explica como son concebidos los Puntos Vive Digital dentro del ecosistema digital en Colombia, sus características, funcionamiento, directrices, y se analizan los objetivos de los mismos, a la luz de la cultura digital.

##### 4.1 ENTENDIENDO EL PLAN VIVE DIGITAL Y EL ECOSISTEMA DIGITAL EN COLOMBIA

El Plan Vive Digital Colombia hace parte del Plan Nacional de Desarrollo 2010-2014 “Prosperidad para Todos”, el cual fue reglamentado a través de la Ley N° 1450, del 16 de Junio de 2011. El Plan Nacional de Desarrollo apuntó a resolver las necesidades apremiantes



de la Nación, aprovechar sus potencialidades, y al mismo tiempo sentar las bases para alcanzar los programas del gobierno, los cuales buscaban un país con más empleo, menor pobreza y más seguridad (COLOMBIA, 2014a). Para cumplir con estos objetivos, se plantearon ocho grandes ejes: innovación, buen gobierno, relevancia internacional, sostenibilidad ambiental, crecimiento y competitividad, igualdad de oportunidades, consolidación de la paz y convergencia y desarrollo regional (COLOMBIA, 2014a). Dentro del eje del crecimiento y la competitividad, el gobierno nacional establece los lineamientos de política para el sector TIC, los cuales

[...] se enmarcan en una serie de principios de promoción encabezados por la fórmula: “El mercado hasta donde sea posible, el Estado hasta donde sea necesario” dirigidos todos a la superación de brechas, tanto en el nivel de infraestructura, como en los de disponibilidad de dispositivos y terminales; y a la generación de aplicaciones y contenidos, buscando la apropiación generalizada de las TIC, mediante la consolidación de un marco normativo, institucional y regulatorio convergente. (COLOMBIA, 2014a, p. 3)

Atendiendo a los lineamientos del Plan Nacional de Desarrollo 2010-2014, el Ministerio de las TIC formula, en el año 2010, el Plan Vive Digital, cuyo objetivo principal es:

Impulsar la masificación del uso de Internet, para dar un salto hacia la Prosperidad Democrática. Creemos que a través de la masificación del uso de Internet, de la apropiación de tecnología, de la creación de empleos TIC directos e indirectos, lograremos reducir el desempleo, reducir la pobreza, aumentar la competitividad del país y dar un salto hacia la Prosperidad Democrática. (COLOMBIA, 2011b p. 20)

Al analizar este objetivo, se puede percibir que en la concepción del Plan Vive Digital existe una perspectiva utilitarista de las TIC al enfocarlas principalmente hacia la producción económica. Este hecho se evidencia también en la introducción del documento que rige el Plan, ya que el Ministerio de las TIC afirma que el acceso a las TIC y la masificación del uso del internet conllevan a importantes beneficios económicos, siendo este impacto especialmente importante en los países en vías de desarrollo y que existe una correlación directa entre la penetración y el uso de internet, la apropiación de las TIC, la generación de empleo y la reducción de la pobreza (COLOMBIA, 2011b). El Ministerio de las TIC argumenta además que el crecimiento de la industria TIC genera nuevos empleos en los países en vías de desarrollo, los cuales, en contraste con los sectores tradicionales como la agricultura y la manufactura, están alineados con las nuevas economías de servicios, es decir, que estos empleos son competitivos internacionalmente y normalmente son mejor remunerados (COLOMBIA, 2011b). También afirma que cada nuevo empleo en la industria

TIC generará entre dos y tres nuevos empleos en otros sectores de la economía, ayudando a aumentar la competitividad del país, y señala que en un mundo globalizado, en el que los bienes y servicios se producen donde sea menos costoso hacerlo, a mayor preparación en la industria TIC, más competitivo es el país a nivel mundial. Finalmente apunta a que los estudios del Banco Mundial revelan que un aumento en la penetración de Internet del 10% aumenta el Producto Interno Bruto de manera importante en países de bajos y medianos ingresos.

Por la misma línea, en el boletín de prensa generado por el MINTIC, en 15 de agosto de 2014 (COLOMBIA, 2014b, p. 1), sugiere que “Gracias a los resultados del Plan Vive Digital, Colombia es referente y protagonista en Latinoamérica en la masificación de Internet como herramienta para superar la pobreza y crear empleo” y añade que se busca empoderar a los ciudadanos con la tecnología en pro de una sociedad más justa y equitativa. Todas estas afirmaciones convergen en un entendimiento de las tecnologías digitales desde una perspectiva principalmente capitalista, donde prima la producción de dinero como fin último de las actividades que realiza el ser humano, dejando de lado otras visiones más antropocéntricas, según las cuales las tecnologías podrían permitir al ser humano, sin importar su edad, un crecimiento personal a través de la ampliación y construcción colaborativa de conocimientos, activismo en grupos de intereses comunes, creación de lazos sociales, desarrollo de habilidades, actividades de placer, entre otras muchas posibilidades. Si la sociedad se rigiera solamente por esta visión de las tecnologías digitales como medio para conseguir un empleo y superar la pobreza, se estaría negando la posibilidad de acceder a las TD a personas pertenecientes a fases etarias como la de los adultos mayores, quienes en algunas ocasiones ya han culminado su etapa laboral y buscan en el aprendizaje de las tecnologías digitales beneficios diferentes a su inserción laboral.

Al observar las metas propuestas por el Plan Vive Digital, se puede encontrar que el Ministerio de las TIC se propone triplicar el número de municipios conectados a internet, conectar el 50% de los hogares y el 50% de las pequeñas y medianas empresas del país y multiplicar por cuatro el número de conexiones a internet (COLOMBIA, 2014b)<sup>15</sup>. Dentro de las acciones concretas proyectadas por el Plan Vive Digital se pueden señalar: impulsar el desarrollo de aplicaciones móviles, expandir la Red Nacional de Fibra Óptica, universalizar el

---

15 No se dispone de unos datos más actualizados pues el censo realizado en Colombia en 2018 no presenta aún resultados consolidados a diciembre de 2018.

acceso al servicio de televisión pública<sup>16</sup> y a la radio digital<sup>17</sup>, desarrollar una red de telecomunicaciones para la prevención y atención de desastres, reducir el IVA<sup>18</sup> aplicado a los servicios de internet en los estratos 1, 2 y 3, fortalecer el Gobierno en línea<sup>19</sup>, robustecer la Urna de Cristal<sup>20</sup>, crear el portal único notarial colombiano<sup>21</sup>, fortalecer el teletrabajo, subsidiar el acceso a la compra de computadores para los estratos 1 y 2, crear y poner en funcionamiento los Tecnocentros, convergiendo todo esto dentro de un ecosistema digital (COLOMBIA, 2014b), lo que supone que cada uno de estos elementos se encuentra correlacionado con los otros para apuntar a un equilibrio entre la oferta y la demanda de los elementos de esta estrategia digital.

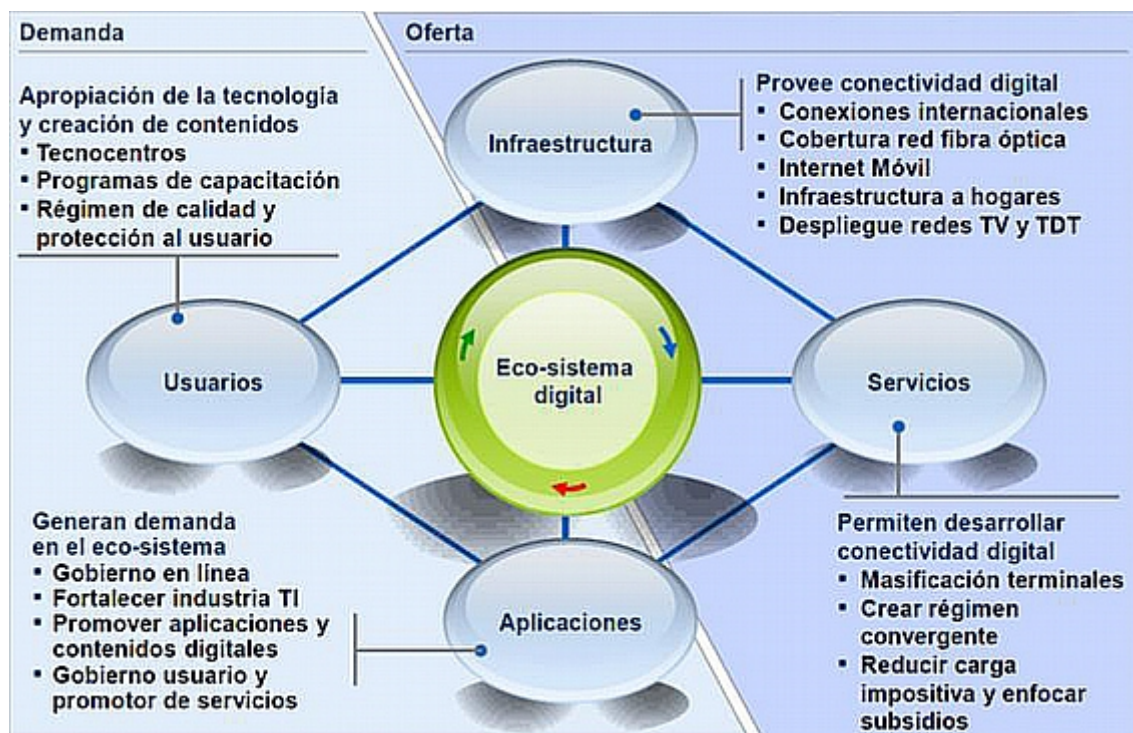
Un ecosistema digital es una metáfora inspirada en la biología, que permite observar como los elementos de la estrategia digital de una organización se integran, interactúan y mantienen relaciones simbióticas. El Ecosistema Digital Colombiano propuesto por el Plan Vive Digital se basa en un modelo del Banco Mundial para representar los componentes que permiten la masificación del uso del internet en una sociedad y como estos se relacionan entre si (COLOMBIA, 2014a ).

Según el Ministerio de las TIC, el Plan Vive Digital busca

[...] desarrollar un Ecosistema Digital (infraestructura, servicios, aplicaciones y usuarios) e incentivar de forma integral la oferta y la demanda de servicios digitales para la inclusión social y la disminución de la brecha digital, así como para la innovación, la productividad y la competitividad, para que las Empresas tanto Públicas como Privadas encuentren de ahora en adelante atractivo penetrar nuevos mercados en los que antes no se consideraba viable invertir. (COLOMBIA, 2014a, p 3-4)

- 
- 16 La implementación de la Televisión Digital Terrestre (TDT) en Colombia se viene realizando de manera paulatina, de acuerdo con un cronograma establecido por los canales privados y públicos y tiene previsto concluir en 2018. Según el MINTIC, en algunos lugares por las condiciones geográficas esta televisión va a demorar más en entrar en operación. Se pueden consultar las ciudades que ya tienen cobertura en el siguiente enlace: <http://www.tdtparatodos.tv/cobertura/> Disponible en: <https://www.tdtcolombia.tv/noticias/cobertura-senal-tdt> Acceso en: 15 dic. 2018.
  - 17 A diciembre de 2018, el Ministerio de las TIC aún se encuentra analizando la viabilidad de iniciar el proceso de adopción de la radiodifusión sonora digital en Colombia. Disponible en: <https://www.tvyvideo.com/201805088348/articulos/radiografia/mintic-analiza-adoptar-radio-digital.html> Acceso en: 15 dic. 2018.
  - 18 Impuesto al Valor Agregado (IVA) es del 19% y se aplica a los servicios públicos, bienes, productos y servicios en todo el territorio Colombiano.
  - 19 Ofrece comunicación de dos vías entre ciudadanos y entidades del Estado, permitiendo consultas en línea, diligenciamiento de formularios y acceso a diferentes servicios.
  - 20 Servicio en línea que le permite al ciudadano ejercer control sobre el gobierno, realizando sugerencias, quejas o reclamos sobre la actuación de los funcionarios públicos.
  - 21 Servicio que a través de un solo portal notarial en la Web, muestra la información de la actividad y servicios de las 872 notarías del país.

Figura 2-Ecosistema Digital en Colombia.



Fuente: Documento FONADE. Dotación, instalación y puesta en funcionamiento de la infraestructura técnica de los Puntos vive Digital. MINTIC, 2014.

Al observar el ecosistema digital colombiano desde la perspectiva de Guattari (1989), se encuentra que cada una de las piezas interactúa con las otras para generar un crecimiento del ecosistema, debido a que cada componente es interdependiente de los otros y si el uno crece generará desarrollo de los otros. Desde la Ecosofía propuesta por este filósofo, se puede entender como el ecosistema digital pretende lograr una coexistencia justa, armónica y equitativa entre cada una de sus piezas.

Al detallar los componentes del ecosistema se encuentra el de la infraestructura, en el cual el Ministerio de las TIC se propone incentivar que haya más inversión en redes de telecomunicaciones en el país, ya que sobre esas redes que proveen la conectividad digital se colocan los servicios de telecomunicaciones. Sobre estos servicios, se instalan las aplicaciones, que van a ser demandadas por los usuarios. Lo que se pretende es que haya mayor infraestructura para que haya más servicios y más aplicaciones, ya que si el usuario encuentra que hay más aplicaciones, va a demandar más servicios, y a su vez esto demanda mayor infraestructura. Al haber mayor infraestructura el precio de los servicios se puede reducir. Con menores precios, se tendrán más servicios y más usuarios, llegando a incentivar un círculo virtuoso del ecosistema digital.

De igual modo en el esquema del ecosistema digital se observa, por un lado, la oferta

y, por el otro, la demanda. Con la oferta, se pretende proporcionar a las personas una mejor infraestructura y unos mejores servicios. Para fortalecer la demanda, se hace necesario lograr que las personas se acerquen a las tecnologías digitales a través de la capacitación del uso de las TIC y que encuentren en ellas diferentes posibilidades de aprovechamiento, a través del uso de aplicaciones y contenidos digitales (MINTIC, 2017b). De esta manera, la oferta y la demanda se encontrarían balanceadas y son interdependientes. Con base en estos planteamientos, se puede observar que la caracterización que hace Benkler (2003) de un ecosistema digital está plenamente comprendida en el ecosistema digital colombiano, ya que el investigador propone que dentro del mismo existen relaciones entre las especies digitales de carácter simbiótico a través de refuerzo mutuo o dependencia mutua. En el ecosistema digital colombiano se distinguen relaciones positivas, que, según Benkler (2003), están basadas en la colaboración y orientadas al beneficio mutuo, ya que se están desarrollando infraestructuras orientadas a servicios que se tornan en recursos públicos que pueden ser aprovechados por los ciudadanos y entre mayor demanda de uso exista, mayor infraestructura va a ser desarrollada.

Dentro del ecosistema digital colombiano se encuentra que el Ministerio de las TIC apunta que “los usuarios, son quienes hacen uso de las aplicaciones, los servicios y la infraestructura” (COLOMBIA, 2011b, p. 59). El término “usuarios”, utilizado ampliamente dentro del Plan Vive Digital, presenta una visión excluyente y limitante de todas las posibilidades que tiene una persona al interactuar con las TIC, ya que se concibe como un mero consumidor, un ser que solo hace uso de lo que ya se le da hecho, un simple receptor. El uso de este término provoca el entendimiento de que aquellos sujetos que están presentes en el proyecto están allí apenas para “usar” las tecnologías digitales. Un término que podría describir mejor la interacción de los seres humanos con las tecnologías digitales es el de interactor, que da cuenta de todas las potencialidades que emanan de esta relación, la cual abarca posibilidades de producción y creación de conocimiento, información y cultura (PRIMO, 2003).

De igual manera, en la introducción presentada por el Ministerio de las TIC, al enunciar el Plan Vive Digital, se encuentra que proponen que “Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) han dejado de ser una curiosidad tecnológica exclusiva de algunos pocos para convertirse en una *herramienta* esencial para el desarrollo de los países” (COLOMBIA, 2011b, p. 5, *destaque nuestro*). Esta visión de las TIC como herramienta se contrapone a la visión de las TIC como fundamento, ya que al considerarlas como herramienta, se reducirían a un simple recurso para realizar tareas de la vida cotidiana, rechazando las múltiples posibilidades que poseen, para permitir transformar el entorno, para

mudar la forma de entender el mundo y las relaciones con las demás personas, “a través de la posibilidad de crear, recrear, modificar, actuar en tiempo real, siendo autores y coautores de producciones” (LUCENA; BIANCHETTI, 2005, p. 162, traducción nuestra). “Las tecnologías, antes entendidas como meras extensiones de los sentidos del hombre, hoy son comprendidas como algo más profundo, que interfiere con el propio sentido de la existencia humana” (PRETTO; PINTO, p. 22, traducción nuestra).

Al entender las TIC como mera herramienta, se estaría generando “una negación completa de sus dimensiones intrínsecas” (PRETTO, 2013, p.137). Es por esto que las TIC deben concebirse como elementos cargados de contenido, como representantes de una nueva forma de pensar y de sentir, como potenciales creadores basados en la globalidad y en la integridad, fundamentadas en la realidad y en la imagen (PRETTO, 2013). Entendidas como fundamento, las TIC permitirían a los interactores ser autores de sus propios contenidos, participar en comunidades, remezclar contenidos, colaborar con otros desde redes rizomáticas, “interactuar íntima y familiarmente con la tecnología, creando, recreando, analizando y criticando todo aquello que le es pro(im)puesto” (LUCENA; BIANCHETTI, 2005, p. 162, traducción nuestra.), “lo cual disloca el uso de las TIC de una racionalidad operativa para una racionalidad compleja, abierta y polifónica” (BONILLA, 2005, p. 208, traducción nuestra).

Entendiendo así a los interactores, no como meros consumidores de información y contenidos, sino como potenciales creadores, es que cobra importancia la diferenciación entre el *software* libre y el propietario, ya que el primero permite múltiples posibilidades para que las personas los entiendan, modifiquen, mejoren y compartan, mientras que el segundo es cerrado y solo permite su uso. En el documento de dotación, instalación y puesta en funcionamiento de la infraestructura técnica de los PVD, expedido por el Ministerio de las TIC en el año 2014, se deja saber que la empresa *Microsoft* fue quien dió licenciamiento especial de un paquete de programas para ser utilizados en los PVD (COLOMBIA, 2014a). Es decir que en los PVD se hace uso de *softwares* propietarios, desconociendo todas las ventajas que podría tener emplear *softwares* libres. De acuerdo con Bonilla (2014), en el modelo de *software* propietario o privado, el conocimiento solo es restringido al propietario del *software*, en un modelo de producción cerrado y jerarquizado, llamado por Eric Raymond (1998) modelo catedral, en el cual los errores que resultan en el *software* son manejados y resueltos por unas pocas personas, y eso hace que pase mucho tiempo para que una nueva versión de este salga disponible, generando decepción en los interactores (BONILLA, 2014). Para la autora, este modelo es contrario a la propia lógica digital, donde un producto digital es inmaterial y no produce costos al ser copiado.

De manera diferente ocurre con el modelo de *software* libre, el cual es centrado en la colaboración e interacción de millones de personas, como si se tratara de una feria, por esto es llamado modelo bazar (RAYMOND, 1998). Al ser su código fuente abierto, los errores que surgen en el *software* pueden ser analizados y solucionados por miles de co-desarrolladores, y muchas versiones mejoradas son liberadas frecuentemente, produciendo una mejor experiencia para los interagentes (BONILLA, 2014). En este sentido, los interactores del *software* libre tienen libertades para ejecutar el programa, estudiarlo y adaptarlo a sus necesidades, redistribuirlo, venderlo (desmitificando la idea de que este *software* es gratuito), y también modificarlo, y liberar esas modificaciones de manera gratuita o no (BONILLA, 2014).

El trasfondo que permea la elección de *software* libre sobre el propietario tiene que ver con una opción tanto filosófica como política. En cuanto a la primera, se puede asegurar que el *software* libre apunta a la construcción de una nueva cultura, socialmente más justa, más solidaria, que permita a todos el usufructo de los bienes inmateriales producidos por la humanidad. La segunda opción tiene que ver con el querer romper la asimetría hegemónica en la cual las personas dejan de ser meros consumidores de tecnologías desarrolladas en otros países, luchando contra la condición subalterna, rompiendo la idea que se participa en un contexto tecnológico en condiciones desiguales (BONILLA, 2014).

Como lo afirma Benkler (2007), el *software* libre ha sido un esfuerzo llevado a cabo por muchos científicos para liberar la ciencia del antiguo modelo industrial de la publicación, puesto que ya no se trata de vender información como mercancía en un mercado basado en la propiedad, sino que se apunta a un reto a nuestra capacidad para hacer una política que ponga a los seres humanos en el centro de la información en red. El *software* libre “permite el surgimiento de la producción de información radicalmente descentralizada que proporciona un contrapunto importante a la economía industrial de formación del siglo XX” (BENKLER, 2007, p. 6).

Dada la importancia de que todas las personas tengan el derecho a acceder a las tecnologías digitales para crear sus propios contenidos, compartirlos, mejorar los *softwares*, colaborar con otros, intercambiar ideas, etc, se hace necesario pensar en la tecnología asistiva, tema que atañe a la presente investigación, dada la posible afluencia de adultos mayores con algunas limitaciones motoras, de visión, audición, etc, a los PVD. Dentro del Plan Vive Digital se expresa que será promovido el acceso a las TIC para las personas con discapacidad, respetando los derechos fundamentales de esta población para acceder a la información y a la comunicación (COLOMBIA, 2011b), pero en el documento de dotación, instalación y puesta

en funcionamiento de la infraestructura técnica de los PVD, expedido por el Ministerio de las TIC en el año 2014, solo se hace mención de la instalación de un *software* propietario de lector de pantalla, para garantizar el acceso a personas con discapacidad visual o visión reducida. “Para conseguir este propósito, el programa convierte el contenido de la pantalla en sonido, de manera que el usuario puede acceder o navegar a través de él sin necesidad de verlo” (COLOMBIA, 2014a). Además, este *software* estaría instalado solamente en los Puntos Vive Digital Plus, que según datos del MINTIC (COLOMBIA, 2015), son alrededor de 307 de los 894 PVD que existen en el país, es decir, menos de la mitad contarían con este programa lector de pantalla. A parte de este *software*, no se menciona ningún otro en el documento, que pueda ayudar a personas con limitaciones físicas motoras o auditivas.

Existen proyectos libres como por ejemplo Dasher<sup>22</sup>, eSpeak<sup>23</sup>, NVDA<sup>24</sup>, F123<sup>25</sup> EviaCam<sup>26</sup>, Orca<sup>27</sup> y SpeedyOCR<sup>28</sup>, que ofrecen varias opciones para mejorar la accesibilidad de personas con discapacidad, los cuales podrían ser instalados en las máquinas de los PVD. Según Botelho (2013), “la creatividad, la competitividad y el bajo precio que caracterizan los *softwares* libres para personas con deficiencia pueden inspirar políticas públicas de apoyo a estas tecnologías” (p. 15, traducción nuestra). Desde el punto de vista de política pública, cualquier inversión en tecnología asistiva que sea mantenido con su código fuente cerrado, pierde el enorme potencial que es posible gracias al modelo de *software* libre, en el cual se permite y facilita las contribuciones tanto del sector público como del sector privado, tanto en el aprovechamiento de contribuciones técnicas, como en la divulgación de los productos desarrollados (BOTELHO, 2013).

#### 4.1.1 Los Puntos Vive Digital

Dentro del Ecosistema Digital propuesto por el Ministerio de las TIC, se encuentra la dimensión “apropiación de la Tecnología y creación de contenidos”, que se enmarca dentro del componente de “Usuarios”. Es allí donde se encuentran contemplados los Tecnocentros, los cuales, en el año 2014, cambiarían su nombre a Puntos Vive Digital (PVD)<sup>29</sup>. Para la

---

22 Dasher: sistema de entrada de datos para múltiples idiomas.

23 eSpeak: sintetizador de voz, con múltiples idiomas.

24 NVDA: lector de pantalla.

25 F123: *Software* que contiene sistema operacional, aplicativos, lector y ampliador de pantalla y materiales de capacitación para personas con deficiencia visual total o parcial.

26 EviaCam: *Software* para el control de mouse por medio de rastreo de movimiento por la imagen de una cámara Web.

27 Orca: lector de pantalla

28 SpeedyOCR: *Software* de reconocimiento de textos

29 El presidente Juan Manuel Santos fue reelegido durante el período inmediatamente siguiente, para



creación de los PVD, el Ministerio de las TIC, a través de la Dirección de Conectividad, realizó una convocatoria pública desde el 13 de Agosto al 21 de Septiembre de 2012, para que las Entidades Públicas y/o Entes Territoriales presentasen sus ofertas solicitando uno o más PVD en las regiones respectivas, comprometiéndose a la disposición del sitio y a la operación del PVD, la cual corresponde a pago de servicios públicos, disposición de un administrador, divulgación y apropiación de cada Punto Vive Digital. Por su parte, el MINTIC, a través del Fondo Financiero de Proyectos de Desarrollo (FONADE), suministraría toda la infraestructura técnica (COLOMBIA, 2014a).

Es así como 4 “integradores” o “consorcios” ganan la licitación para la implementación de los PVD en el país: el Consorcio Integradores 2018, la Unión Temporal Fonade fase 3, la Unión Temporal Educando y la Unión Temporal Andired. Cada uno de ellos está encargado de una o varias regiones o zonas del país: el Consorcio Integradores 2018 está al frente de las regiones 1 y 4, conformadas por los departamentos de Cundinamarca, Caldas, Quindío, Antioquia, Risaralda, Tolima, Caquetá, Huila; la Unión Temporal Fonade Fase 3 es la responsable de los departamentos de Arauca, Boyacá, Casanare, Meta, Santander, Norte de Santander, Cauca, Valle del Cauca y Nariño, los cuales conforman las regiones 3 y 5; la Unión Temporal Educando está a cargo de la región 2, conformada por los departamentos de Atlántico, Bolívar, Cesar, Córdoba, La Guajira, Magdalena, Sucre y San Andrés y finalmente, la Unión Temporal Andired, está liderando los PVD en los departamentos de Amazonas, Chocó, Guaviare, Arauca, Guainía, Putumayo, Vaupés y Vichada (COLOMBIA, 2018).

Estos cuatro consorcios están configurados de la siguiente manera (COLOMBIA, 2018):

- El Consorcio Integradores 2018 (el cual maneja el Punto Vive Digital Toberín, por ubicarse en la ciudad de Bogotá) está conformado por la Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD (universidad pública, financiada por el Estado Colombiano), Zhong Xing Telecommunication - ZTE Colombia (corporación con participación gubernamental China, que desarrolla productos de telecomunicación, electrónicos y actividades de consultoría), y la Corporación Integral Tecno-Digital - CITED (entidad privada, adscrita a la Secretaria de Educación que genera currículos y programas de proyección a la comunidad en general). La Unión Temporal Fonade Fase 3 está a cargo de la Universidad Jorge Tadeo Lozano (universidad privada sin ánimo de lucro, cuya sede principal se encuentra en Bogotá).
- La Unión Temporal Educando está conformada por Interseg S.A (compañía privada que brinda asesoría profesional en equipos de seguridad electrónicos y tecnológicos) y

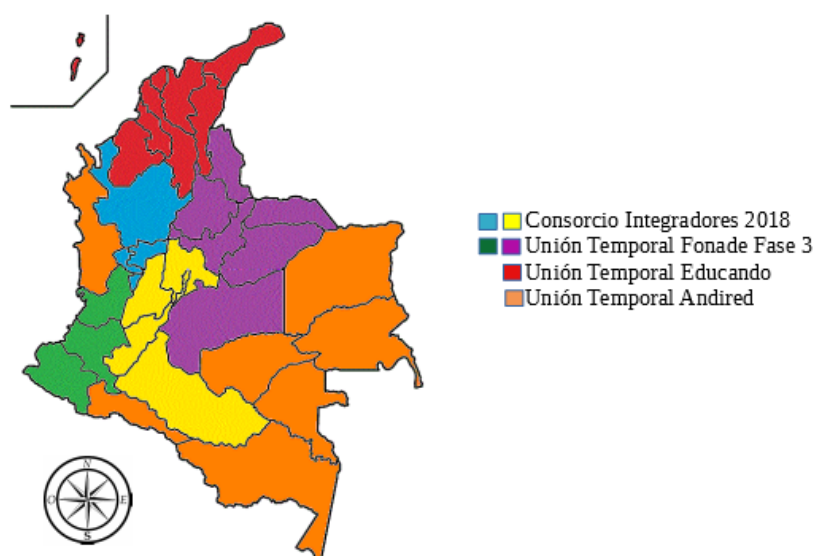
---

governar el país de 2015 a 2018, razón por la cual el Plan Vive Digital 2010-2014 continuó ejecutandose como Plan Vive Digital 2014-2018.

Energía Integral Andina S.A (empresa privada que provee energía y comunicaciones a diversos proyectos).

- La Unión Temporal Andired se compone de las empresas privadas Anditel S.A.S, Furel S.A, Eléctricas de Medellín Comercial S.A (Edemco S.A) y Acción S.A.

Figura 3-Consortios por departamentos de Colombia



Fuente: creación de la investigadora

Estos integradores se apoyan en los lineamientos generales dictados por el gobierno nacional en el Plan Vive Digital, pero cada consorcio lanza sus propias directrices de trabajo. Cada consorcio está liderado por un director General y cada Punto Vive Digital está bajo la dirección de un administrador, quien debe seguir los lineamientos y protocolos que dicta el integrador, a través de manuales que deben ser observados y que unifican el trabajo de los diferentes puntos Vive Digital de la región, con el objetivo de que en todos los PVD se realicen las mismas actividades. Dos de estos consorcios cuentan con el respaldo de universidades colombianas, lo que supondría que cuentan con asesoría pedagógica en la elaboración de los currículos, planes de estudio y estrategias didácticas empleadas para realizar las actividades dentro de los Puntos Vive Digital.

El Ministerio de las TIC delegó en estos integradores la creación de tres tipos diferentes de PVD: Tradicional, Plus y Lab. Los Puntos Vive Digital tradicionales, son definidos, según el Ministerio de las TIC (2014a), como:

Espacios innovadores que garantizan el acceso a las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y permiten integrar a la comunidad en

escenarios de acceso, capacitación, entretenimiento y otras alternativas de servicios complementarios en un mismo lugar, con el fin de contribuir al desarrollo social y económico de la población y al mejoramiento de la calidad de vida de cada colombiano. (p. 8)

De igual forma, El PVD Plus, se concibe como:

Un espacio de acceso, capacitación, entretenimiento y otras alternativas de servicios TIC a través del cual se busca generar desde competencias digitales básicas en la comunidad, hasta la formación del recurso humano en áreas técnicas y tecnológicas para la producción y uso de contenidos digitales, aplicaciones y desarrollo de software, que contribuyan con el desarrollo social y económico de la población y al mejoramiento de la calidad de vida de cada colombiano, promoviendo la investigación, generación y transferencia del conocimiento, a través del uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones- TIC. (MINTIC, 2017, p. 1)

Finalmente, se encuentra el PVD Lab, el cual es un “espacio especializado en contenidos digitales enfocados en programas de capacitación técnica y emprendimiento a cargo de la Iniciativa Apps.Co del MINTIC” (MINTIC, 2017, p. 1). Esta clasificación de los PVD permite encontrar que cada uno de ellos atienden a diferentes necesidades de los ciudadanos que allí acuden: en los PVD tradicionales, se busca acoger a aquellas personas que han tenido poco contacto con las tecnologías digitales, para capacitarlos en herramientas ofimáticas. En el PVD Plus se capacita a las personas para que puedan crear contenidos digitales, aplicaciones y *software* y en el PVD Lab se brinda un espacio para que las personas creen proyectos de emprendimiento digital, desarrollen contenidos y plataformas audiovisuales.

Los PVD se constituyen en una estrategia nacional que apunta al fortalecimiento y promoción del sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, buscando generar en varias ciudades y en cabeceras municipales del país escenarios colaborativos de trabajo que facilitarán procesos de formación y capacitación enfocados a necesidades puntuales de la comunidad que potencializarán en gran medida el talento humano (COLOMBIA, 2014a).

Este proyecto ha tenido cuatro fases a saber: en la Fase 0, la cual comenzó en Mayo de 2012 y terminó en Junio de 2013, se instalaron 71 Puntos Vive Digital. En la Fase 1, de Julio de 2013 a Julio de 2014, fueron implementados 341 PVD. En la Fase 2, de Julio de 2014 a Diciembre de 2015, se instalaron 307 PVD tradicionales, 20 PVD Labs y 15 PVD Plus. En la Fase 3, se instalaron, desde Enero de 2016 hasta Noviembre de 2017, 140 PVD, para lograr un total de 894 PVD en todo el territorio colombiano. Estos Puntos Vive Digital se encuentran ubicados en las cabeceras municipales<sup>30</sup> en todos los departamentos del país, pero

30 Una cabecera municipal es la zona de un municipio donde se encuentra instalado el centro administrativo

se observa que los departamentos más cercanos a la capital del país son los que tienen la mayor concentración de PVD, por tener mayor número de cabeceras municipales, como es el caso de Cundinamarca (con 113 PVD), que es el departamento donde se encuentra ubicada la capital, Boyacá (con 72 PVD), Nariño (con 53 PVD) y Santander (con 49 PVD). Los departamentos más alejados del centro del país, como lo son Caquetá, Chocó, San Andrés y Arauca, cuentan con apenas seis, cuatro, seis y un PVD respectivamente, los cuales tienen menos cabeceras municipales y se encuentran entre los departamentos que tienen los más altos índices de pobreza del país. (DANE, 2017).

A pesar de que hay una poca concentración de PVD en algunos departamentos por no tener tantos municipios, se observa que el gobierno colombiano no ha dejado de lado a la población rural, puesto que para atender estas zonas de más de 100 habitantes, que aún no cuentan con cobertura de internet domiciliario, el Ministerio de las TIC creó los Kioscos Vive Digital (KVD), los cuales son instalados en lugares como casas de familia, resguardos y comunidades indígenas, salones comunales, droguerías, tiendas, colegios, escuelas, parques naturales nacionales y Bases Militares, entre otras. Allí se ofrece servicio de conectividad a banda ancha, un televisor LED de 40 pulgadas, impresora multifuncional, teléfono público de uso comunitario, un computador servidor y red *Wi-Fi* con cobertura de 50 metros. A los 7.733 KVD instalados hasta Noviembre de 2017, las personas pueden acudir para conectarse a internet, realizar trámites y servicios con el Estado y recibir capacitaciones gratuitas en el uso y apropiación de las TIC (COLOMBIA, 2017c).

De otro lado, se observa que aunque los PVD no están enfocados directamente a la población de más de 60 años, si acogen a los adultos mayores que quieran hacer uso de los PVD de manera gratuita, para que allí se capaciten y accedan a internet, sin discriminarlos por razones etarias, es decir, que se percibe un interés por parte del gobierno de atender poblaciones que tradicionalmente han estado más alejadas de las tecnologías digitales, como lo son las personas que viven en zonas rurales o los adultos mayores y aunque aún falta implementar muchas acciones al respecto, son pasos importantes que se están dando hacia un mejor acercamiento y aprovechamiento de las TIC por parte de todos los colombianos.

#### **4.1.2 El Punto Vive Digital Toberín**

El 13 de Septiembre de 2014 se inauguró en el barrio El Toberín de la ciudad de Bogotá el Punto Vive Digital Toberín. Este barrio se caracteriza por ser una zona mayormente

---

del municipio: la alcaldía, el comando de policía, la notaría, el juzgado y el consejo municipal. Un municipio es una entidad territorial que abarca tanto una población urbana como una rural.

industrial, con presencia de bodegas, fábricas y actividad comercial, lo cual también ha atraído delincuencia común e inseguridad al sector, debido a que el flujo de dinero y bienes materiales hace que algunas personas estén al asecho de los mismos. Los habitantes del barrio han asegurado a los medios de comunicación que por este motivo, no se sienten seguros al transitar por sus calles<sup>31</sup>. El barrio es de un estrato socio económico 3, con vías pavimentadas y servicios públicos domiciliarios.

Figura 4-Punto Vive Digital Toberín



Fuente: foto tomada por la investigadora.

El PVD Toberín está ubicado en la Carrera<sup>32</sup> 21 # 164-82 y está compuesto de una sala de capacitación, área de acceso a internet, zona de entretenimiento, área de servicios complementarios, área de centros virtuales, un área de recepción y registro y tres baños. Presta sus servicios a la población en un horario de Lunes a Viernes de 8:00 de la mañana a 5:00 de la tarde y los sábados de 8:00 de la mañana a 1:00 de la tarde. El PVD es coordinado por un docente de Informática. Este PVD fue creado para atender a la población recicladora del sector, brindándoles capacitaciones en tecnologías digitales, acceso a comunicación, y entretenimiento, ya que en el primer piso del edificio funciona un centro de acopio de material para reciclar.

31 Disponible en: <[http://caracol.com.co/radio/2013/09/05/bogota/1378365180\\_964555.html](http://caracol.com.co/radio/2013/09/05/bogota/1378365180_964555.html)>. Acceso en: 14 Dic. 2017.

32 En Colombia las carreras son vías que van de sur a norte y las calles son vías que van de oriente a occidente.

Figura 5-Sala de capacitaciones



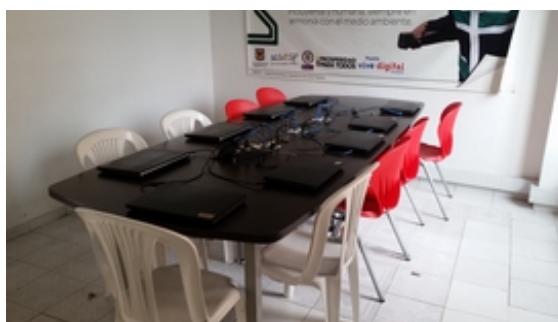
Fuente: foto tomada por la investigadora.

Figura 6-Sala de computadores #1



Fuente: foto tomada por la investigadora

Figura 7-Sala de computadores # 2



Fuente: foto tomada por la investigadora.

Las instalaciones del PVD ocupan un edificio de tres pisos. Los computadores se encuentran ubicados en el tercer piso del edificio. El PVD Toberín no cuenta con ascensor, de manera que los adultos mayores deben subir escaleras para participar de las actividades, y una persona que se encuentre en silla de ruedas no podría acceder fácilmente a los servicios allí ofrecidos. La infraestructura física del PVD Toberín no fue pensada ni construida realmente para que allí funcionara este centro de acceso a las TIC, sino que el consorcio alquiló un edificio de oficinas en el cual instalarlo; es por esto que su planta física no estaría atendiendo a las necesidades de la población que allí acude.

En el documento de dotación, instalación y puesta en funcionamiento de la infraestructura técnica de los PVD, no se menciona que estos centros comunitarios deban poseer rampas de acceso, ascensor o algún otro equipamiento especial para atender a las necesidades de personas con dificultades de locomoción, es decir, que las especificidades arquitectónicas que faciliten la vida de estas personas y que deberían ser observadas por cada

uno de los PVD en Colombia, no estarían contempladas en este documento. El Ministerio de Salud colombiano expidió, en el año 1985, la Resolución n° 14.861, por la cual se reglamenta que en todos los edificios públicos del país se debe contar con condiciones de accesibilidad que permitan el desplazamiento de la población con dificultades de locomoción, resolución que no estaría siendo observada por el PVD Toberín. Por otro lado, en el documento de dotación de los PVD tampoco se menciona que se pretendan adquirir equipamientos especiales, que permitan un mejor acceso a las tecnologías por parte de las personas con limitaciones motoras, como por ejemplo dispositivos de entrada, los cuales serían teclados o ratones especiales que podrían ser operados con los pies, la boca, la barbilla e incluso por movimientos del rostro a través de sensores ópticos.

## 4.2 ANALIZANDO EL OBJETIVO DE LOS PVD, A LA LUZ DE LA CULTURA DIGITAL

Al observar los lineamientos que rigen los PVD, surgen algunos temas que es preciso traer a discusión. Según el Ministerio de las TIC,

Los Puntos Vive Digital tienen como objetivo garantizar la infraestructura necesaria para que las comunidades accedan a las TIC, capacitarse en contenidos virtuales, tener alternativas sanas de entretenimiento y participar en la multiplicación de estos conocimientos mediante la creación de comunidades virtuales e implementando procesos de **inclusión y alfabetización digital** para disminuir la **brecha digital**. (COLOMBIA, 2012, p 1. Destaque nuestro).

En este objetivo se encuentran tres términos a ser analizados: brecha digital, alfabetización digital e inclusión digital, los cuales se abordarán teniendo el telón de fondo de la cultura digital, ya que las TIC, además de ofrecer múltiples posibilidades de acceso a la información, también permiten a los ciudadanos la oportunidad de ir más allá de ser meros receptores de ésta, para convertirse en productores de contenidos y creadores culturales (MINCULTURA, 2015). Esta perspectiva será quien acompañará la discusión.

### 4.2.1 Entendiendo la brecha digital

Al realizar un acercamiento al concepto de brecha, se observa que está asociado a la separación, la abertura y las desigualdades que pueden darse entre países, regiones, sujetos, generaciones, etc y supone una fractura entre dos grupos, los que poseen y los que no. Como se comentó anteriormente en la Introducción de la presente investigación, en el mundo se

observa una concentración de la riqueza en unos pocos países, y dentro de estos, hay unas regiones que poseen más recursos que otras. Igualmente, en las sociedades, una minoría de personas concentra los mayores ingresos mientras que amplias capas de población tienen que vivir con unos ingresos que escasamente alcanzan para cubrir sus necesidades básicas. Países como Catar, Singapur o Irlanda, donde el ingreso per cápita por año está entre los US\$113.429 y los \$75.000, contrastan con países como Nigeria, República Democrática del Congo o República Centroafricana, donde sus habitantes apenas ganan en promedio entre US\$1.164 y US\$677 por año.<sup>33</sup> En Colombia, según los últimos estudios disponibles realizados por el Departamento Nacional de Estadística (DANE), en el año 2016, las regiones más pobres del país fueron Chocó, Guajira y Cauca, en las cuales sus habitantes viven con menos de US\$38 mensuales, cifras que contrastan con los ingresos de los ciudadanos en regiones como Cundinamarca y Santander, donde solamente el 11,6% de la población se considera pobre<sup>34</sup>. Pero dentro de estas mismas regiones consideradas más ricas, también se encuentra brecha entre ricos y pobres, es así como una persona perteneciente al 10% más pobre tendría que multiplicar su ingreso por 6,5 para pertenecer al 10% más rico del departamento. Pero las brechas no son solamente de carácter económico, y con el auge de las tecnologías digitales, el término brecha ha sido extrapolado también a este campo y ha suscitado diversos estudios.

Al hablar de brecha digital se percibe que este término se ha utilizado para identificar y caracterizar genéricamente el fenómeno de las barreras socioeconómicas y las desigualdades en cuanto al acceso a las tecnologías de la información por parte de grandes grupos poblacionales (SILVEIRA, 2011). Se define además como el acceso diferenciado a la información y a las tecnologías digitales por parte de individuos o naciones y se da por diferentes factores: nivel económico y educativo, empleo, edad, sexo y raza (VAN DIJK, 2013). Y como lo aclara Manuel Castells (2001), aunque el concepto de divisoria digital suele vincularse a la desigualdad en el acceso a internet, el acceso no constituye una solución en si mismo, sino en un requisito previo para superar la desigualdad en una sociedad organizada cada vez más en torno a internet; esta brecha se mide en las consecuencias que comportan tanto la conexión como la falta de conexión, puesto que internet se constituye en la forma organizativa que distribuye el poder de la información, la generación de conocimientos y la capacidad de conectarse en red en cualquier ámbito de la vida humana. Es por esto que

---

33 Los países con ciudadanos más ricos y pobres en el mundo, según el FMI. Disponible en: <<https://www.eltiempo.com/mundo/mas-regiones/paises-mas-ricos-del-mundo-en-2018-por-pib-per-capita-segun-fmi-220620>>. Acceso en: 31 agosto 2018

34 Disponible en: <<https://www.portafolio.co/economia/los-departamentos-mas-pobres-de-colombia-508615>>. Acceso en: 31 agosto 2018



Warschauer (2006) afirma que “lo que es más importante con respecto a las TIC no es tanto la disponibilidad del equipamiento de informática o de la red de internet, sino de la capacidad personal del usuario de hacer uso de ese equipamiento, envolviéndose en prácticas sociales significativas” ( p 63-64, traducción nuestra).

De acuerdo con Schwartz (2000), el gran equívoco de los gobiernos al formular las políticas públicas para cerrar la brecha digital está en el hecho de estar centradas en indicadores cuantitativos que dan cuenta del número de equipamientos y conexiones distribuidos en un territorio determinado, en vez de evaluar cuestiones más sustantivas como la apropiación que hacen los ciudadanos de esas tecnologías.

Dado que hacia finales del siglo XX, la brecha, entendida como desigualdad, gana un nuevo término, el cual es la exclusión, se hace pertinente dar una mirada a este concepto, el cual engendra además una derivación en el campo digital, la llamada exclusión digital.

#### **4.2.2 La exclusión digital, concebida en articulación a la exclusión social**

Para conocer que se entiende por exclusión digital, es preciso primero enmarcarla dentro de la exclusión social. Se puede afirmar que el estado de exclusión es antiguo como la humanidad, y se refiere a los procesos de segregación justificados bajo diferentes motivaciones: por cuestiones religiosas, de salud, políticas, étnicas, económicas, etc (FERREIRA, 1999). Según Boneti (2006), la exclusión social “aparece exactamente en el momento en que los sistemas económicos quiebran la homogeneidad, imponiendo un proceso de individualización” (p. 189, traducción nuestra). Estas desigualdades son tan antiguas como la humanidad, solamente que antes no se usaba el término exclusión para etiquetarlas, sino que se empleaba el término pobreza. Según los planteamientos de Ferreira (1999), en el sentido actual que la sociología da al término exclusión, ésta aparece como concepto en Francia, en las décadas del 50/60 “cuando científicos sociales despertaron su atención hacia el aumento de las poblaciones situadas fuera del mundo de trabajo, constituyendo una pobreza que los economistas clasificaban como residual” (p. 38, traducción nuestra). Y según acrecienta Martins (2008), “la categoría de exclusión es el resultado de una metamorfosis en los conceptos que procuraban explicar el orden social que resultó del desarrollo capitalista” ( p. 27, traducción nuestra).

La llamada exclusión se produce cuando se elimina, se desconsidera, se marginaliza a un grupo de la población y se les considera descartables. Al respecto, Sampaio (2011) basada en los trabajos de Silveira (2008) anota que,

La noción de “excluidos” está relacionada a una problemática social constituida a partir de la existencia de individuos alejados de sus pertenecimientos colectivos y que se encuentran en el contexto de las desventajas sociales, tales como pobreza, ausencia de trabajo, falta de vivienda, etc. Así, la exclusión está asociada a un proceso social y económico que imposibilita la participación de estas personas en varias esferas de la sociedad (p. 58, traducción nuestra).

Los trabajos de diferentes investigadores (FERREIRA, 2002; CASTEL, 1998) permiten entender el término exclusión social como un residuo indeseable, pero necesario, de las leyes de mercado de la dinámica de la globalización, y cuyos efectos pueden ser mitigados por acciones gubernamentales, que en la mayoría de los casos se convierten en acciones propuestas de manera aislada y desarticulada de otras políticas públicas, sin tener en cuenta las voces ni verdaderas necesidades de los mismos “excluidos”. Según Martins (2008),

La preocupación de “qué hacer con los excluidos”, siempre sugiere que los propios “excluidos” no saben qué hacer consigo mismos, necesitan por eso de ayuda, de orientación y de intervención de aquellos que se incomodan con la situación en la que ellos se encuentran” ( p. 40, traducción nuestra).

Estas políticas públicas compensatorias (entendidas estas como programas de asistencia social direccionados para un contingente situado fuera del alcance de las políticas sociales básicas), es decir, que son enfocadas hacia unos pocos, llevan a la creación de íconos, o figuras de personas a ser seguidos, haciendo pensar a la población que si ellos no siguen el ejemplo de estos personajes, que salieron de la pobreza, no es por culpa de los gobiernos, quienes proveyeron las oportunidades para salir de esa situación, sino de las personas en sí mismas. Según Martins (2007), el discurso de exclusión se presenta como una fetichización, ya que se convierte en una palabra mágica que explicaría todo, “ya que todos los problemas sociales pasan a ser atribuidos mecánicamente a esa cosa vaga e indefinida [...] cuando en verdad, no explica nada” (MARTINS, 2007, p. 16, traducción nuestra). Igualmente, Castel (1998) acrecienta que la “moda de la noción de exclusión [...] viene a recubrir una infinidad de situaciones infelices sin tornar inteligible su pertenecimiento a un género común” (p. 32, traducción nuestra).

En contraposición a esto, se puede seguir la línea argumentativa de Oliveira (2003), quien explica que ningún individuo es realmente “excluido” de la sociedad, ya que mismo en situación de pobreza y de subordinación o alienamiento, las personas hacen parte de las estrategias del sistema capitalista, alimentando el proceso desde adentro. Martins (2007)

ofrece un ejemplo de que nadie es excluido de la sociedad, trayendo la situación de las personas que se dedican a la prostitución para ganarse la vida. Afirma que no son excluidos, son incluidos como personas que están en el mercado posible de una sociedad excluyente, vendiendo un servicio, recibiendo dinero para sobrevivir, solo que les compromete la dignidad y la condición de persona, es decir que se integran económicamente, pero se desintegran moral y socialmente. De esta manera, el proceso llamado de exclusión, “crea una sociedad paralela que es incluyente desde el punto de vista económico y excluyente desde el punto de vista social, moral, y hasta político” (MARTINS, 2007, p. 34, traducción nuestra). El mismo autor señala que “rigorosamente hablando, solo los muertos son excluidos [...] y esta exclusión se completa después de la lenta y complicada muerte simbólica” (MARTINS, 2007 p. 27, traducción nuestra).

Es por esto que Castel (1998) prefiere referirse al fenómeno de la ausencia de participación en cualquier actividad productiva y relacional, no como exclusión, sino como “desafiliación”, ya que esta palabra no significa ruptura, sino que carga un significado de camino a ser recorrido, puesto que pertenece al mismo campo semántico de disociación, descualificación o invalidación social. El problema, según el autor, es que se continúa con la misma pregunta, desafiliado, disociado, invalidado, con relación a que? Es por esto que es válido adherirse a la postura de Martins, cuando este señala que “no existe exclusión, existe contradicción, existen víctimas de procesos sociales, políticos y económicos excluyentes” (MARTINS, 2007p. 14, traducción nuestra).

En la concepción dual de quien está “dentro” y “fuera” de la sociedad, lo que se busca es que los individuos estén envueltos en una dinámica moldeada por intereses económicos, y se persiga con acciones paliativas, quererlos insertar, adaptar e incluir en la sociedad de la cual supuestamente no hacen parte. Es decir, que esa lucha por la inclusión es la lucha por mantener ese mismo sistema que produce la exclusión (RIBEIRO, 1999). Este panorama dicotómico de la exclusión social entre los que están dentro y los que están fuera, ha permeado otras áreas, produciendo una derivación en varias de ellas, entre las que se encuentra el área digital. Es así como la exclusión digital se fundamenta en la división binaria entre los que acceden y los que no acceden a las TIC, enfatizando en exceso la presencia de los equipos y la conectividad como factor primordial para no estar excluido digitalmente.

El término exclusión digital es igual de inconsistente y problemático como el de exclusión social, ya que se ha entendido que esta puede ser combatida a través de la mera disponibilización de espacios públicos de acceso a las TD y a la realización de cursos de introducción a la informática, lo cual no deja de ser una opción social válida, pero lo que se

discute es en qué medida estos abordajes contribuyen para que los sujetos generen transformaciones sociales a través de las tecnologías (BONILLA; OLIVEIRA, 2011). Como lo viene a reiterar Mark Warschauer (2006), concebir el mero acceso a las TD como una división binaria y un factor determinante para la exclusión digital, es un esquema insatisfactorio, ya que “las TIC no existen como variable externa a ser introducida a partir del exterior para provocar ciertas consecuencias. Al contrario, está entrelazada de manera compleja en los sistemas y en los procesos sociales (WARSCHAUER, 2006, p. 23, traducción nuestra).

Se puede afirmar que la llamada exclusión produce una gran variedad de problemas sociales, que van a generar tensiones en la sociedad. Tales situaciones hacen que los gobiernos intenten aminorar estas problemáticas y de ahí surge como estrategia, un contrapunto, la llamada inclusión. Es por este motivo que se hace importante dar una mirada a los alcances de este término, tan utilizado como bandera política de los gobiernos latinoamericanos.

#### **4.2.3 La inclusión digital, una derivación de la llamada inclusión social**

Se puede señalar que la inclusión es meramente “una positivación en relación a una problemática social, la de la exclusión” (BONETI, 2007 apud SAMPAIO, 2011 p. 65). En la actualidad, tanto la brecha como la llamada exclusión llevan indiscutiblemente a la creación de movimientos por parte de los gobiernos para combatirlas. Es decir que el sistema que excluye busca al mismo tiempo mecanismos para incluir. “La sociedad que excluye es la misma sociedad que incluye e integra, que crea formas también deshumanas de participación, en la medida en que de ellas hace condición de privilegios y no de derechos” (MARTINS, 2008 p. 11). En una sociedad cuyo núcleo es la acumulación de capital, se observan al mismo tiempo los dos fenómenos: se empuja para afuera a los individuos, privándolos social y culturalmente, y al mismo tiempo los intenta incluir, aunque de forma degradada y en condiciones sociales adversas (MARTINS, 2008). Es así como el neoliberalismo económico ha propiciado la creación de políticas sociales de carácter reparativo y asistencialista, enfocadas a paliar las desigualdades sociales en vez de combatirlas desde sus orígenes. Estas están además enfocadas en unos pocos, no hacia la totalidad de la población y tienen el ánimo de inserir, envolver e incluir a las personas dentro de una lógica que se considera acertada, en la que se encuentran ya unos individuos “incluidos” buscando que los sujetos pasen automáticamente a engrosar este colectivo.

En los diferentes países latinoamericanos, estas políticas públicas están alineadas a

estrategias internacionales cuyas directrices son impuestas por países del hemisferio norte, desconociendo las particularidades de cada país. Dentro de estas estrategias encontramos por ejemplo la Agenda de Lisboa de la Unión europea (2000) y el Informe Delors (1993), las cuales persiguen y nortean un crecimiento económico, empleo y cohesión social alineados con intereses hegemónicos. Estas políticas se cobijan bajo el término inclusión, el cual ha sido la bandera utilizada por los gobiernos para justificar sus planes de salud, educación, cultura, etc, dentro de la sociedad capitalista y la lógica del mercado, convirtiéndose en una moda. Como lo señalan Bonilla y Oliveira (2011), estas acciones de “inclusión” “implica[n] considerar que la sociedad es compuesta por sujetos inertes y pasivos” (p. 29, traducción nuestra), propendiendo por la inserción de una variable externa que de manera mágica reposicione a esos individuos hacia dentro del sistema, y que no pueda salir de esa lógica binaria de estar dentro-fuera, que viene impuesta de arriba hacia abajo, desconociendo las particularidades de cada individuo, sus experiencias previas, sus deseos, sus contextos, sus formas de vida diferenciadas. Se entiende así que esta dualidad exclusión-inclusión; estar dentro y estar fuera, es más un discurso que un concepto (SAMPAIO, 2011).

Una forma usada ampliamente por los gobiernos latinoamericanos para dar base a sus políticas públicas, con el fin de cerrar la brecha digital, es la llamada inclusión digital, un término acuñado principalmente por las empresas recaudadoras de datos estadísticos. Es así como Colombia está entrando en la lógica desde la cual la creación de políticas públicas con la bandera de la inclusión digital va a resolver de manera inmediata la exclusión social de sus habitantes.

Es importante señalar que estas políticas públicas de carácter neoliberal y hegemónico apuntan también hacia el consumo exacerbado de bienes, en este caso los dispositivos digitales, siguiendo la lógica capitalista de elevar ventas de programas, computadores, tabletas o celulares, las cuales benefician a empresas que no tienen sus sedes de diseño y producción en países latinoamericanos y no incentivan la industria local, sino que ayudan a acrecentar la brecha entre países ricos- productores - y países pobres- consumidores. Es así como “Los esperanzadores espacios de libertad que abrió la primigenia Internet han sido ocupados mayormente por intereses mercantiles y políticos” (LEVIS, 2017, sp). Dentro de estas políticas públicas lo importante no es hacer que los individuos se apropien de una manera crítica de las tecnologías y que las incorporen en sus vidas cotidianas en aras de un beneficio para la sociedad, sino que se compren cada vez más dispositivos para que la sociedad de consumo siga vigente. Como lo corrobora Silveira (2008), muchos programas que se titulan de inclusión digital corren el riesgo de “acabar sirviendo apenas para la ampliación del

mercado consumidor de productos de informática y telecomunicación” (p. 62, traducción nuestra) y agrega además que “los programas que privilegian apenas el acceso o la profesionalización (dimensión de mercado)[...] dejan de lado la dimensión de la ciudadanía (derecho humano universal a la comunicación) y la capacidad de apropiación y uso autónomo de las tecnologías”(p. 62, traducción nuestra).

Otro de los desaciertos de las políticas públicas formuladas por los gobiernos latinoamericanos consiste en asumir que las estrategias de la llamada “inclusión digital” van a resolver los problemas sociales de la población, asegurando que la inclusión digital produce inmediatamente inclusión social. Como lo afirma Silva (2014),

Los discursos presentados en los programas y proyectos de inclusión digital, [...] se muestran muy reproductivistas, centrados más en el acceso y uso de las tecnologías, que emancipatorios, con propuestas que extrapolen el consumo y alcancen una perspectiva de producción/creación, intervención y compartimiento, más coincidentes con la cultura digital (p. 58, traducción nuestra).

Es importante dejar claro aunque que las TD en sí mismas no constituyen la solución a todos los problemas sociales, la apropiación de dichas tecnologías si permitiría a los individuos ejercer una ciudadanía que les abra las puertas a la reinversión de una dinámica social de transformación y cambio; y que “aunque la inclusión digital no sea la redentora de la humanidad, tampoco la exclusión digital debe ser considerada la responsable por la larga historia de exclusión a la que la sociedad viene siendo sometida” (SILVA, 2014, p. 52, traducción nuestra). Si bien es cierto que, como lo afirma Silveira (2001, p 18, traducción nuestra), “la exclusión digital impide que se reduzca la exclusión social, una vez que las principales actividades económicas, gubernamentales y buena parte de la producción cultural de la sociedad van mudando para la red”

Levis (2017) refuerza este abordaje al señalar que los medios de comunicación se han encargado de difundir sin asideros factuales ni datos empíricos que lo justifiquen, que la inclusión digital es una solución para la pobreza, la mejora en la sanidad y la educación, proclamando que el acceso a las computadoras y al internet es un derecho social que los estados deben asegurar. Los medios de comunicación dejan “en un plano secundario el formidable negocio que la expansión tecnodigital representa para las empresas del sector informático y de telecomunicaciones” (LEVIS, 2017, sp). Añade Levis que “no es accidental que los gobiernos y las empresas se muestren tan activos en atribuir capacidades lenitivas a las TIC” (LEVIS, 2017,sp). De igual manera lo señala Lévy (1999, p. 238, traducción nuestra):

[...] el surgimiento de nuevas dependencias provocadas por el consumo de

informaciones o servicios de comunicación concebidos y producidos en una óptica puramente comercial o imperial [...] tiene como efecto, muchas veces, descualificar los saberes y las competencias tradicionales de los grupos sociales y de las regiones desfavorecidas”

Sobre este mismo tema se pronuncian Sampaio y Bonilla (2009), al afirmar que dentro de este sistema de negocio en el que se han convertido estas acciones de inclusión digital por parte de los gobiernos, se percibe una gran contradicción, ya que para que el sistema se pueda mantener, genera nuevos excluidos y los busca incluir como consumidores, para que no haya riesgo de estancamiento del modelo económico, es decir, que si las comunidades de bajos ingresos no tienen acceso a la red, la economía digital pierde consumidores y por tanto, negocios.

Al dar una mirada a todo este panorama, se puede afirmar que existe una insuficiencia en el término inclusión, ya que existen otros conceptos con una argumentación de carácter más teórico, que darían cuenta de que no se necesita de esa bandera política, sino que bastaría otro concepto, que es tan antiguo y complejo como la misma sociedad, que sería adecuado para dar cuenta suficiente de la formación de los individuos: el término de alfabetización. Se entiende que la inclusión es una bandera política para disponibilizar acceso tecnológico a la población, pero que de la manera como está siendo realizada, probablemente no va a atender las necesidades de las comunidades. Al lado de este discurso político aparece el de la alfabetización digital, y aunque aparezcan ahora como si fueran sinónimos, tienen alcances distintos, por esto es preciso comprender cada uno de ellos.

#### **4.2.4 Entendiendo el discurso de la alfabetización digital presente en el Plan Vive Digital Colombia**

Dado que el gobierno colombiano, en su ánimo de definir el objetivo de los Puntos Vive Digital, está concibiendo como dos conceptos diferentes inclusión y alfabetización, es preciso comprender cual es el alcance de cada uno. Se entiende que el Ministerio de las TIC llama a la alfabetización para socorrer lo que la inclusión no alcanza a cubrir, observándose una insuficiencia por parte de lo que se llama de inclusión. Lo que se puede analizar es que si el gobierno colombiano entendiera de manera adecuada el término alfabetización, no necesitaría usar de manera paralela el término inclusión, porque la alfabetización sería entendida como algo más abarcante, más sustentado con un cuño teórico y se constituiría en un término suficiente para hacer referencia a la formación de las personas.

Aunque las acciones enmarcadas por los gobiernos bajo el término inclusión son

válidas como bandera política, no lo es la denominación bajo las cuales se enmarcan estas acciones, ya que bastaría usar solamente el término alfabetización, que recoge una mirada teórica conceptual, con consistencia histórica y que reverbera en la formación de las personas. Los gobiernos tienden a reducir este término de alfabetización al simple manejo de un código y por esta razón se apoyan en el término de inclusión, que para ellos sería más abarcante. Pero si se realiza un acercamiento a todo lo que comprende el término alfabetización, se podría entender que éste es al que se debería apuntar por parte de los gobiernos.

A través de los años, el término alfabetización ha adquirido diferentes matices, se ha cargado de diversos sentidos y ha mudado su carga semántica para volverse más rico y abarcante. Según Gaffney y Anderson (2000), este concepto mudó desde un paradigma behaviorista, dominante en los años 1960 y 1970, sustituido en los años 1980 por un paradigma cognitivista, que avanzó a partir de los años 1990 a un enfoque sociocultural. Es así como, en 1958, la Unesco definió el término alfabetización, como la capacidad de una persona para leer y escribir, comprendiéndolo, un enunciado sencillo y conciso sobre hechos relacionados con su vida cotidiana. (UNESCO, 2007, p 369). Más adelante, el pedagogo brasileiro Paulo Freire (1970) definiría la alfabetización como algo más que leer y escribir, concibiéndola como la habilidad de leer el mundo y continuar aprendiendo, y como la llave para abrir la puerta del conocimiento, situando al alumno más allá de ser un mero receptor de conocimientos, permitiéndole participar con autonomía en su entorno. En 2007, la Unesco actualiza su definición de alfabetización para comprenderla como la aptitud para identificar, interpretar, crear, comunicar y calcular, utilizando material impreso y escrito en diferentes contextos (UNESCO, 2007, p 369). Dentro de esta concepción, se estaría apuntando a un individuo capaz de interactuar en la sociedad a través de competencias y habilidades que le permitan inserirse de forma participativa en el entorno socio económico y cultural.

Se observa, de esta manera, como la definición de alfabetización evolucionó desde concebirse como el conocimiento del código alfabético y ortográfico, la consciencia fonémica, la fluencia en la lectura y la escritura y la comprensión del vocabulario, en el cual un individuo alfabetizado era capaz de escribir una nota simple, hasta el entendimiento de la alfabetización como la capacidad de una persona para interactuar con el mundo a través de la comunicación, la reflexión, la interpretación, el intercambio de ideas y la toma de decisiones. Esta idea de alfabetización permite al individuo participar libremente en la vida cultural, social y política y tornarse no solamente un consumidor de informaciones, sino un sujeto crítico de su propia existencia.

Actualmente, la cultura digital, con sus nuevos lenguajes y con todas sus demandas



para que los ciudadanos se tornen participativos en la vida cultural, viene a ampliar y enriquecer el concepto de alfabetización, con la alfabetización digital. Así como entendemos que alfabetización no es solo romper la barrera del código, debemos entender que la alfabetización digital no es solo leer y escribir en soportes digitales y, como diría Gilster (1997), “la alfabetización digital tiene que ver con el dominio de las ideas, no de las teclas”. De igual manera, “la alfabetización, como el acceso a las TIC, incluye una combinación de equipamientos, contenido, habilidades, entendimiento e apoyo social, con el fin de que el individuo pueda involucrarse en prácticas sociales significativas” (WARSCHAUER, 2006, p. 64, traducción nuestra).

Por la misma línea, Pérez (2004) afirma que la alfabetización digital es un proceso que abarca cuatro dimensiones: operativa (entendida como la capacidad para usar un computador), semiótica (definida como la competencia en el uso de todos los lenguajes que convergen en el universo multimedia), cultural (concebida como el nuevo entorno intelectual, el cual incorpora el conocimiento sobre el contexto digital) y cívica (comprendida como un repertorio de deberes y derechos en relación con el contexto tecnológico). Es decir, la alfabetización digital trasciende el mero conocimiento técnico de un computador, e incluye habilidades como saber cuándo y por qué se necesita una información, dónde encontrarla, cómo evaluarla, utilizarla y comunicarla de manera ética, analizar si es confiable o no, crear, producir y compartir conocimiento en la red en diferentes lenguajes, saber actuar colectivamente, interactuando críticamente, mejorando las condiciones sociales del individuo y su participación en el mundo (OLIVEIRA, 2013). Es decir que la alfabetización digital comprende el aprovechamiento por parte de las personas de todas las potencialidades de las TD, las cuales permiten interactuar con otros, opinar, posicionarse, analizar, discutir, debatir, producir conocimientos, proponer nuevas ideas, etc.

La alfabetización digital debería entenderse como un proceso emancipatorio. Según Pretto y Bonilla (2011) esta emancipación se da cuando “los sujetos sociales tienen acceso y se apropian de las tecnologías digitales como autores y productores de ideas, conocimientos, proposiciones e intervenciones que provoquen transformaciones efectivas en su contexto de vida” (p. 10, traducción nuestra). Schwartz (2010) contribuye a esta óptica, al señalar que la emancipación digital envuelve la construcción colaborativa de conocimientos, en la que los sujetos se convierten en autores, comparten informaciones, remezclan contenidos de diferentes tipos creando otros nuevos, y que, solo así, se podría ayudar a la emancipación de los ciudadanos en diferentes aspectos de sus vidas. Dias (2011) amplía esta perspectiva al ayudarnos a comprender no la contraposición de los conceptos de inclusión digital y

emancipación digital, sino su complementariedad.

En palabras de Levis (2017), aún cabe la posibilidad de que las redes telemáticas puedan ser efectivamente herramienta útil para la emancipación que imaginaron sus pioneros, si pensamos que la estructura atomizada de internet y su capacidad de generar modalidades reticulares de comunicación, ofrecen la oportunidad de desarrollar un nuevo modelo sociocomunicativo en el que al primar lo colaborativo sobre lo individual, se generen condiciones para una transformación social, económica y cultural.

Según Warschauer (2006, p 21, traducción nuestra), “El acceso significativo a las TIC comprende mucho más de que solamente proveer computadores y conexiones a internet. Por el contrario, se insiere en un complejo conjunto de factores, abarcando recursos y relacionamientos físicos, digitales, humanos y sociales”. Igualmente, Travieso y Planela (2008), afirman que,

La apuesta por acciones de alfabetización digital que vayan más allá de la mera formación en competencias instrumentales resulta revolucionaria, en tanto que fomentar el desarrollo de personas autónomas, reflexivas, críticas y responsables, capaces de transformar la sociedad, trabajar con los demás para generar conocimiento colectivo y compartido, y no simplemente reproducir los modelos existentes (TRAVIESO; PLANELA, 2008, p. 3).

Es a partir de estos planteamientos que se percibe un entendimiento estrecho y simplista de la alfabetización digital dentro de la definición que hace el Ministerio de las TIC sobre alfabetización digital, al entenderla como el “Proceso de formación de competencias básicas para el uso de las TIC y, particularmente relacionada con el manejo de un computador, el *software* de oficina y de la navegación en Internet ” (MINTIC, 2015b). La definen además como la “formación de habilidades básicas y/o generales en las TIC, funcionamiento y conceptos generales del computador, informática básica (sistemas operativos), ofimática (procesador de texto, hoja de cálculo, presentaciones) e Internet. (MINTIC, 2015c). Además, el Ministerio de las TIC apunta que: “La alfabetización Digital es el primer peldaño en la apropiación TIC y primer aproximación para iniciar el cierre de la brecha digital en la población colombiana que está en situación de vulnerabilidad” (MINTIC, 2015c)

Este entendimiento excesivamente simplificado y reducido de la alfabetización digital permite suponer que con la sola disponibilización de equipos informáticos y el entrenamiento básico en herramientas ofimáticas se estaría logrando formar individuos alfabetizados digitalmente. Nada más distante del concepto abarcante de alfabetización digital, que, según Pérez (2004), tiene en cuenta que estamos pasando por un proceso de hibridación lingüística y mediática y ante la aparición de un universo multimedia, que demanda nuevas habilidades,

competencias, nuevos modelos de pensamiento y acción, así como nuevas formas de relación social.

En este orden de ideas, al realizar un acercamiento a los cursos ofrecidos por el PVD Toberín, el cual está dentro de la clasificación de los PVD tradicionales, se encuentra que estos corresponden a herramientas ofimáticas (elementos básicos del sistema operativo, manejo de herramientas para edición de textos, hojas de cálculo y presentaciones) herramientas *Web* (elementos básicos de la *Web* como el correo electrónico, redes sociales, blogs y almacenamiento en la nube) y herramientas multimedia (desarrollo de productos audiovisuales para presentar ideas y proyectos a través del uso de herramientas de producción de audio y video) (CONSORCIO INTEGRADORES, 2017), recogidos bajo el paquete “Soy ciudadano digital”. Estos cursos no permitirían alcanzar de forma plena las habilidades que un alfabetizado digital debería poseer, y mucho menos ofrecen las condiciones para que este individuo pueda interactuar en sociedad como ciudadano de derechos que actúa y que transforma. Es a partir de estos planteamientos que tendría sentido la necesidad de que estos cursos ofrecieran la posibilidad de caminar en dirección a la ciudadanía digital. Dentro de estos cursos con este enfoque de ciudadanía digital, no se considerarían solamente las habilidades personales, sino que se daría un enfoque hacia el favorecimiento de las condiciones para que los individuos puedan actuar en sociedad y transformarla, como ciudadanos de derechos. En este orden de ideas, se percibe que la insuficiencia de la alfabetización lleva a la ciudadanía, porque ésta hace referencia a un campo más amplio, que es la acción social del individuo. Se entiende que alfabetización está en el nivel del sujeto, en cuanto competencia de hacer las cosas y la ciudadanía está en un nivel social, ya que se encuentra en un nivel de acción en sociedad y de participación social.

#### **4.2.5 Caminando hacia ciudadanía digital**

Del análisis anterior también se desprende otro término que podría dar pie a una discusión más ampliada, y es el de ciudadanía digital. Según la lectura que se puede hacer al abanico de cursos ofrecidos por los PVD en este paquete, se puede ver que el término ciudadano digital está siendo comprendido de manera un poco estrecha dentro de los PVD, ya que hace alusión al aprendizaje de herramientas ofimáticas, *Web* y herramientas multimedia, desconociendo que ser ciudadano digital puede tener muchas otras posibilidades y connotaciones mucho más amplias, las cuales comprenderían un empoderamiento de los sujetos para interactuar con los demás y participar activamente de la escogencia, creación,

intercambio y discusión de contenidos e informaciones, dentro de un marco de libertad creativa, de entendimiento de la información como bien público, y donde la sociedad se conciba no solo como una consumidora pasiva, sino que ella misma genere espacios donde todos pueden ser participantes activos del discurso en esferas productivas, políticas, educativas, sociales y culturales.

Ser ciudadano digital nos ubica en el espacio global que ofrece un carácter igualitario al tener la posibilidad de emitir información, no importando edad, género, raza o condición socioeconómica (AVILA, 2016). Según Bustamante (2010), las TIC, en el contexto de ciudadanía digital, no se limitan solamente a ser un instrumento de control social, ni tampoco una herramienta que aumenta la eficacia de las formas de comunicación que han caracterizado la sociedad industrial, sino que se configuran como el campo de batalla donde se libran algunas de las luchas más significativas por los derechos humanos. En este sentido, según este investigador, el aumento del control social, la expansión de la informática a través de patrones propietarios, la monopolización de patrones de *hardwares*, *softwares* y comunicaciones, la promoción de un uso simplemente lúdico de las TIC, el fomento de un uso superficial y no comprometido de las redes sociales, son acciones que minan la construcción de una ciudadanía digital.

Una dinámica opuesta, basada en la apropiación social de la tecnología, empleándola no solamente con fines de excelencia técnica, sino de relevancia social, la utilización consciente de las potencialidades de las TIC sobre la democracia, para llegar a una dinámica más participativa que representativa, la expansión de una cuarta generación de derechos humanos que incluya el acceso universal a las TIC a través de redes y espectro abiertos, que permitan la difusión de ideas sin censuras ni fronteras, la defensa del concepto de Procomún (entendido dentro de un marco humanista, como la forma de producir y gestionar en comunidad bienes y recursos, tangibles e intangibles, que nos pertenecen a todos, o mejor, que no pertenecen a nadie, como por ejemplo la biodiversidad, las semillas, internet, el folclore, el agua potable, el genoma, el espacio público, etc<sup>35</sup>) y del *software* libre (entendido como aquellos programas informáticos que respetan la libertad de los usuarios y la comunidad para ejecutarlos, copiarlos, distribuirlos, estudiarlos, modificarlos y mejorarlos), constituiría un concepto más abarcante de ciudadanía digital (BUSTAMANTE, 2010). Según lo comprenden Sampaio y Bonilla (2009), la ciudadanía

[...] representa, por encima de todo, participación activa, que posibilite creación, construcción, transformación, como procesos indispensables para

35 Disponible en: <<https://www.colaborabora.org/colaborabora/sobre-el-procomun/>>. Acceso en: 24 feb. 2018.

la realización del ejercicio de nuestros derechos. Mas para eso, es preciso que la sociedad sea compuesta de ciudadanos conscientes de su realidad, y dispuestos a interferir en ella. En suma, entendemos que el ejercicio de la ciudadanía representa un medio de combatir la llamada exclusión (p. 137, traducción nuestra).

De este modo, los gobiernos deberían apuntar en sus políticas públicas la consecución de la ciudadanía aunada al proceso de creación de una inteligencia colectiva que sea un recurso estratégico para que una comunidad o un país se desarrolle dentro de un ambiente globalizado. Según Lévy (2004, p. 19) la inteligencia colectiva “es una inteligencia repartida en todas partes, valorizada constantemente, coordinada en tiempo real, que conduce a una movilización efectiva de las competencias”. El mismo autor agrega que “el fundamento y el objetivo de la inteligencia colectiva es el reconocimiento y el enriquecimiento mutuo de las personas [...] donde nadie sabe todo y todo el mundo sabe algo (2004, p. 19).

Esta inteligencia colectiva permitiría pasar de una sociedad de la información (nacida bajo los preceptos de la globalización neoliberal y que aboga por un tecnocentrismo) a una sociedad del conocimiento (en la que la sociedad se apropie de las tecnologías para sus prioridades particulares de desarrollo), lo cual favorecería una transformación social, económica, cultural y política, a través de la creación de una inteligencia en el que el saber no está en poder de unos pocos, sino que puede ser perfeccionado, compartido, remezclado por todas las personas.

Es a la luz de los anteriores planteamientos, que se analizarán tanto la secuencia del Plan Vive Digital y sus desmembramientos (en lo referido a la operacionalización de este plan a partir de los Puntos Vive Digital), como las prácticas y dinámicas llevadas a cabo dentro del PVD por los adultos mayores, para entender si este espacio está respondiendo a la necesidad de alfabetización y ciudadanía digital, a las cuales debería apuntar el gobierno de Colombia dentro de sus políticas públicas, o si por el contrario, el PVD Toberín se presenta como un modelo estandarizado de centro público de acceso a TD donde se aprende solamente la técnica y los sujetos no pueden actuar con autonomía e independencia. Esta discusión cobra importancia al ser apoyada por varios investigadores (PRETTO, 2001; BONILLA; SILVEIRA, 2011), quienes abogan por un lado por la relevancia de políticas públicas que conciban a los ciudadanos no como meros consumidores, sea de productos o informaciones, sino como sujetos plenos que se muevan en el mundo contemporáneo como seres éticos, autónomos, participativos, que crean, construyen, transforman y tienen poder de decisión, y por otro lado, estos autores defienden la necesidad de evaluar los resultados y consecuencias (en sus aspectos cualitativos, sociales y políticos) de estrategias como la disseminación de

centros públicos de acceso a las TD, las cuales aparentemente parecen acciones significativas que movilizan grandes inversiones y esfuerzos y provocan movimientos y flujos en países latinoamericanos, donde la mayor parte de la población no dispone de recursos para la adquisición privada de tecnología.

## 5. FACTORES QUE POSIBILITAN Y DIFICULTAN LA PARTICIPACIÓN DE LOS ADULTOS MAYORES EN EL PVD

“Sería adecuado que los mayores participaran y juzgaran el diseño y usabilidad de los dispositivos tecnológicos, para que fueran accesibles a personas de todas las edades”  
(VILLAR, 2001,p 56)

Al realizar un acercamiento a las dinámicas que se llevan a cabo dentro del PVD, se observó que existe una serie de factores que están posibilitando o dificultando que la fase etaria objeto de la presente investigación realice una inmersión en la cultura digital. Siguiendo los planteamientos de Lucena y Do Vale (2014), estar inmerso en esta cultura exige que el sujeto comprenda la lógica de funcionalidad de las TIC dentro y fuera de la red, tornándose una persona “que sabe utilizar sus interfaces comunicacionales, interactuar, [...], publicar informaciones, postar comentarios, imágenes y videos de temas variados”(LUCENA; DO VALE, 2014, p. 175, traducción nuestra), lo cual “se traduce en formas de estar en el ciberespacio y en las ciudades con sus técnicas, prácticas, actitudes, navegaciones, pero principalmente con todo aquello que es humano, valores y creencias” (SANTOS; WEBER, 2013, p. 43, traducción nuestra), teniendo en cuenta que

Las expresiones de internet son las expresiones de nosotros mismos, con todas las contradicciones presentes en nuestra realidad. Las tecnologías digitales en red no son actores autónomos, separados de la sociedad y de la cultura en la cual estamos inmersos, el ser humano no puede estar separado de su ambiente material, por medio del cual atribuye sentidos a su vida cotidiana (SANTOS; WEBER, 2013, p. 43, traducción nuestra).

Es decir que un sujeto que está inmerso en la cultura digital es aquel que participa del universo que proveen las tecnologías digitales, a partir del conocimiento de sus lógicas, participando activamente de todas sus posibilidades, siendo consciente de los nuevos lenguajes de comunicación que emergen en el ciberespacio, y fuera de él, y apropiándose de ellos, tornándose visible a través de la construcción de conocimiento, compartiéndolo, y tomando para sí los conocimientos construidos de manera colaborativa, para usarlos en su

vida cotidiana. Es un ser que conoce, interactúa, comparte, busca, mezcla, indaga y construye cultura.

A la luz de este escenario, se estudiaron en el presente capítulo las variables que posibilitan y dificultan que los adultos mayores realicen una inmersión en la cultura digital, lo cual sugirió el surgimiento de tres grandes categorías sobre las cuales fue pertinente reflexionar: la realidad del adulto mayor, las dinámicas del PVD y la relación del adulto mayor con el PVD. Estas categorías fueron analizadas en el presente capítulo, para avanzar hacia la consecución del objetivo que norte a la presente investigación, el cual apunta a comprender como se posicionan los adultos mayores frente a las dinámicas con TD desarrolladas en el PVD. Según se observó, dichas dinámicas comprenden la participación de los adultos mayores en el PVD apenas para hacer cursos de TD y no se les ofrecen espacios para que ellos participen espontáneamente en la realización de sus propias actividades, ya que para que ellos puedan acceder a llevar a cabo estas actividades libres, solo se les permite hacerlo en un lapso de tiempo de medio día a 2pm, el cual no es un tiempo adecuado para ellos, pues prefieren ocuparlo en otras actividades.

Es de señalar que durante la discusión llevada a cabo en el presente capítulo, se tuvo en cuenta la importancia de la perspectiva dialógica, la interactividad, la colaboración y la participación, los cuales son clave para lograr la alfabetización y la ciudadanía, dentro del marco de la cultura digital, conceptos ampliamente estudiados, investigados y discutidos en el grupo de investigación en Comunicación Educación y Tecnologías (GEC) de la Facultad de Educación de la Universidad Federal de Bahia y a la luz de los cuales se analizaron las dinámicas con TD llevadas a cabo en el PVD.

## 5.1 REALIDAD DEL ADULTO MAYOR QUE ASISTE AL PVD

Existen algunos factores, inherentes a la propia realidad en la que viven los adultos mayores que asisten con frecuencia al PVD, que moldean de forma positiva o negativa el acercamiento de esta fase etaria a las TD en el PVD. Son unas características propias que los mismos adultos mayores poseen, y como se estudió en la introducción de la presente disertación, estas son moldeadas por la manera en que se están constituyendo en Colombia las familias en la actualidad (en las cuales los índices de divorcios<sup>36</sup> y de personas que viven solas

---

36 En los últimos años, en Colombia los divorcios han aumentado en un 20%. Disponible en :<<https://www.eltiempo.com/colombia/otras-ciudades/promedio-de-matrimonios-y-divorcios-en-colombia-189530>>. Acceso en: 16 oct. 2018.



es cada vez más elevado<sup>37</sup>), por la misma realidad económica del país, en la cual los índices de pobreza son altos (el 20% de la población es pobre)<sup>38</sup> y además si se discrimina por edades, los adultos mayores son la población que posee los índices de pobreza más elevados del país (44% de los adultos mayores son pobres)<sup>39</sup>. De otro lado, la realidad del adulto mayor también es moldeada por ciertos factores físicos asociados con la edad, entre los cuales están algunas dificultades motoras en miembros superiores e inferiores, o las dificultades de memoria, los cuales influyen en que este colectivo tenga un acercamiento diferente a las TD en comparación a otras fases etarias.

### 5.1.1 Dibujando los factores socioeconómicos de los adultos mayores

Al pensar sobre la realidad del adulto mayor, lo primero que se observó como un factor común y característico de la población de personas mayores que asisten al PVD es el hecho de que la mayoría de ellos viven solos. De 38 adultos mayores que participaron en la encuesta, 25 de ellos manifestaron que viven solos pues son solteros, viudos o divorciados, es decir que tan solo el 34% de esta población vive en compañía de otros familiares como esposos o hijos. Este se constituye al mismo tiempo en un factor que posibilita y que dificulta el acercamiento a las TD. Por un lado, el hecho de vivir solos los motiva a que asistan al PVD en busca de compañía, de contacto

**Rosario:** como yo vivo sola, pues a mi me gusta venir al Punto a estar con otras personas de mi edad, para socializar y aprender!

**Daniela:** yo veo que algunos compañeros tienen algo bueno... y es que tienen hijos, nietos, nueras... cuentan con un grupo familiar que les asesora y les ayuda. Yo no cuento con eso.

social y de uso provechoso de su tiempo. Pero, a la vez, según lo manifestaron, este es un factor que dificulta su participación en el PVD, porque al no tener un apoyo en casa, una persona que les resuelva algunas dudas, o a quien puedan preguntar como realizar ciertas actividades relacionadas con las TD, este aprendizaje se ralentiza y se limita a lo que puedan preguntar dentro de las clases. Al analizar esta situación, se puede adoptar la postura de Lévy (1999) quien a través de su teoría de la inteligencia colectiva, afirma que el conocimiento se construye de forma colaborativa, a través de "la valorización, la utilización óptima y la puesta

37 Según datos del Dane, 1'223.251 hogares del país son habitados por una sola persona. Disponible en: <<https://www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-3169081>>. Acceso en 16 oct. 2018.

38 Índice de pobreza de la población colombiana, según el estudio "Misión Colombia envejece" realizado en 2015. Disponible en: <<https://saldarriagaconcha.org/mce/pdf/MCE-Cifras-Realidades-Paginas-sencillas.pdf>>. Acceso en 15 oct. 2018.

39 Índice de pobreza de personas mayores de 60 años en Colombia según el estudio "Misión Colombia envejece" realizado en 2015. No se proporcionan datos de pobreza por género. A diciembre de 2018 no se tienen datos actualizados pues el censo poblacional realizado en 2018 aún no arroja resultados definitivos. Disponible en: <<https://saldarriagaconcha.org/mce/pdf/MCE-Cifras-Realidades-Paginas-sencillas.pdf>>. Acceso en 15 oct. 2018.

en sinergia de las competencias, de las imaginaciones y de las energías intelectuales, cualquiera que sea su diversidad cualitativa y en cualquier sitio que se sitúe” (LÉVY, 1997, p. 140, traducción nuestra), es decir que ante el surgimiento de dudas por parte de los adultos mayores sobre como realizar ciertos procedimientos en el computador, haría falta una mayor concientización por parte de este colectivo de que si se encuentran solos, a través de internet podrían resolver ellos mismos sus interrogantes, preguntando a personas alrededor del mundo, o a los mismos adultos mayores que asisten al PVD, en foros de discusión o a través de tutoriales, redes sociales, motores de búsqueda y otras muchas opciones que ofrece el internet. Algunos adultos mayores manifestaron realizar estas acciones, pero les hace falta mayor conocimiento de todas las potencialidades que tienen las TD para favorecer el entendimiento de su propia lógica, para compartir conocimientos, lograr su propia inmersión en la cultura digital y ayudar a otras personas a lograr una inmersión dentro de la misma.

Otro factor que facilita que los adultos mayores participen de las dinámicas del PVD,

**Nohora:** *el tiempo es uno de los factores que nos facilitan venir al Punto. Yo soy pensionada, y no tengo nada que hacer en casa...entonces se me facilita mucho venir a aprender. También me puedo dedicar a repasar en el tiempo libre.*

se constituye el derecho a no tener que trabajar y recibir una contraprestación económica otorgada gracias a la jubilación por vejez, a la que tienen derecho los sujetos de la fase etaria objeto de la presente investigación, ya que cuentan con el tiempo para asistir a las clases. Esto sin desconocer que

aunque muchos de los adultos mayores que asisten al PVD se encuentran jubilados (58%) y reciben una pensión por vejez, el dinero que reciben es reducido y, por tanto, se ven en la necesidad de buscar un empleo para mejorar su situación económica. Esto lleva a que algunos de ellos aún se encuentren trabajando, sobre todo de manera independiente: el 37% de los adultos mayores encuestados realizan alguna actividad económica, (como por ejemplo vender artículos por revista, otros están vinculados a empresas, otros realizan trabajos esporádicos de asesorías, administran sus conjuntos residenciales, etc). Estos trabajos, al ser en su mayoría de manera esporádica e independiente, les permiten, de igual forma, manejar su propio tiempo y poder asistir con facilidad al Punto.

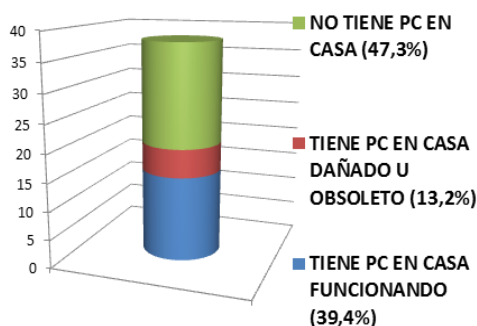
Al continuar esbozando la realidad del adulto mayor, en cuanto a los factores que posibilitan y dificulta que esta población adquiera competencias sobre TD en el PVD, se debe tener en cuenta que como regla general, estas personas tuvieron un acceso muy reducido o casi nulo a los

**Bárbara:** *para nosotros las personas de edad, que nunca tuvimos el acceso a un computador, ni cuando éramos niños ni jóvenes, porque no existían... esto es algo muy nuevo para nosotros. Hasta hace poco yo pude comprar mi computador cuando me pensioné.*

computadores en su juventud y edad adulta, tanto porque estos equipos no existían, como por su elevado costo, el cual ha ido poco a poco en descenso y ya en su jubilación se han

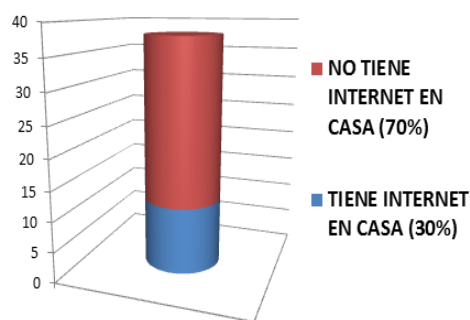
permitido comprarlos. De los 38 adultos mayores encuestados, 20 manifestaron tener computador, es decir el 52,6%, pero de estos, 5 señalaron tenerlo dañado u obsoleto por ser demasiado viejo, es decir que tan solo el 39% de los adultos mayores puede usar realmente el computador que tiene en casa. De los 38 adultos mayores, solo 11 manifestaron tener conexión a internet en el computador, es decir el 30% (ver figuras 8 y 9). Estos datos coinciden con los datos traídos en la introducción de la presente disertación, donde se anotaba que el 43% de las personas en Colombia tiene computador y que solamente el 31% tiene conexión a internet (DANE, 2016), lo que da cuenta que el bajo poder adquisitivo que existe en Colombia es un factor que dificulta que los adultos mayores se acerquen de manera más apropiada a las TD y puedan realizar una inmersión en la cultura digital.

Figura 8-Existencia de PC en hogares de adultos mayores



Fuente: creación de la investigadora

Figura 9-Conexión a internet en los hogares de los adultos mayores



Fuente: creación de la investigadora

Esta situación se presenta porque adquirir estos equipos significa un gasto oneroso para este segmento de la población, ya que un computador en promedio en Colombia tiene un costo que oscila entre 500 y 800 dólares o más. Muchos de los adultos mayores que poseen computador en casa manifestaron además que lo tienen dañado, que no funciona bien o tiene algún virus y arreglarlo o actualizarlo supone también un alto costo económico. Además, entre los que tienen PC, muy pocos lo tienen conectado a internet, por los altos costos de conexión que se manejan en Colombia. Estudios aseguran que dentro de los países latinoamericanos, Colombia ocupa el segundo lugar (después de Venezuela) en costos de conexión de internet en los hogares, con un promedio de US\$9.22 por Mpbs (Megabits por segundo)<sup>40</sup>.

**Lorenzo:** Yo tengo en la casa un computador viejo, pero está dañada la pantalla.

**Omaira:** es que como yo no tengo computador en la casa, no tengo donde practicar y muchas cosas de las que aprendo acá, cuando vuelvo dentro de ocho días ya se me han olvidado.

40 Disponible en: <<https://www.larepublica.co/globoeconomia/valor-de-internet-colombiano-es-el-segundo-mas-carro-entre-los-paises-de-la-region-2160496>>. Acceso en 18 sept. 2018.

El hecho de que algunos adultos mayores tengan computador e internet en casa les facilita mucho la participación en el PVD, pues pueden explorar los ambientes y comprender las dinámicas de las TD sin estar sujetos a un tiempo de uso determinado del computador en el PVD. Por el contrario, el hecho de que otros

**Daniel:** el computador lo tengo, y yo llego a la casa después de clase y me pongo a "cacharriar" entonces eso me facilita después meterme aquí, porque al practicar en la casa ya entiendo mejor cuando vengo acá a la clase. Lo malo es que no tengo internet en la casa, porque es muy caro, y eso me restringe en algunos aspectos para practicar.

adultos mayores tengan computador, pero que no esté conectado a internet, o que no tengan ni computador ni internet en casa, se constituye en un factor que dificulta mucho el acercamiento a las TD, puesto que lo que pueden explorar en el PVD lo olvidan fácilmente, si solamente vuelven a tener contacto con un computador hasta la semana siguiente. Al analizar esta situación, se puede afirmar, a la luz de los planteamientos de Pretto, Sampaio y Rocha (2011) que la dinámica ideal para que los sujetos pudieran realizar inmersión en la cultura digital sería aquella en la que cada persona, "dependiendo de sus intereses y necesidades, aprende, busca, se aproxima de la cultura digital con base en la curiosidad y así aprende solo o con el auxilio de otros sujetos que están a su lado" (PRETTO; SAMPAIO; ROCHA, 2011, p. 178, traducción nuestra), es decir que una dinámica en la cual los sujetos se acercan a las tecnologías digitales de la manera más libre posible a través de la exploración para comprender sus dinámicas, permitiría realizar una inmersión en la cultura digital. Como en el PVD se limita el tiempo de uso de los computadores al espacio de las clases o en el lapso del medio día (el cual no se adapta a los horarios y rutinas de los adultos mayores), esta exploración deseada de los ambientes se ve supeditada y encajada en un tiempo determinado, lo cual iría en contraposición a un uso libre de los equipos. De esta manera, se observa que la política pública no se adapta ni adecúa a los sujetos, sino que estos son quienes tienen que acomodarse a esta, lo cual no contribuye al logro de la inmersión en la cultura digital que están procurando los adultos mayores al acercarse al PVD.

Otro aspecto a señalar en cuanto a la tenencia y uso de los computadores por parte de los adultos mayores, es el hecho de que aunque varios de ellos en la edad adulta ya tuvieron acceso a un computador en sus lugares de trabajo, el aprender a usarlo se vio desincentivado por el hecho de que la mayoría disponían de una secretaria, quien era la encargada de manejar

**Víctor:** yo fui y trabajé en varias empresas y tenía secretarías por todo lado. Ellas eran quienes le hacían a uno todo lo referente al computador. Entonces no me interesé en aprender a usarlo porque tenía quien me lo manejara.

el equipo y no ellos. De este modo, al tener en quien apoyarse para que les ejecutara las tareas, no veían la necesidad de aprender a usarlo. Esta situación alude a que cuando llegaron por primera vez los computadores a las empresas, estos facilitaban la realización de tareas repetitivas con mayor agilidad, y eran

las secretarias quienes aprendían a realizar estas labores, como por ejemplo redactar cartas, informes y calcular datos. Como en ese tiempo el internet estaba empezando a masificarse, no existían todas las posibilidades de búsqueda de informaciones, interacción con otras personas, creación de contenidos, etc, y las personas que manipulaban los computadores solamente tenían que conocer como usar las herramientas ofimáticas. En las empresas generalmente solamente se exigía que las secretarias manejaran dichas herramientas y los demás trabajadores se apoyaban en ellas para generar sus informes, textos o cálculos de datos.

### 5.1.2 Dando una mirada a los factores físicos y de salud y como son atendidos por parte del PVD

Otro de los matices que tiene la realidad del adulto mayor que asiste al PVD es el de algunas características físicas asociadas con la edad, que tienen algunos de ellos, entre los cuales sobresalen las dificultades motoras en miembros superiores e inferiores. En relación a esta situación, se observa que una de las falencias del Punto es que no existan rampas de acceso ni ascensor para acceder a los pisos superiores, y tampoco una infraestructura adecuada en los baños, lo cual dificulta mucho que personas con dificultades motoras puedan participar de las actividades del PVD.

**Carmenza:** yo tengo un problema, yo sufro mucho de las manos y la última lesión que yo tuve fué que se murió la parte vascular de un hueso, que se llama necrosis vascular semilunar, y de ahí deriva toda la cantidad de problemas que yo tengo en las manos.

Existe población de adulto mayor que desea asistir, pero no lo hacen al ver que el Punto no les ofrece alternativas para ayudarlos con sus necesidades especiales. Es por este motivo que cuando se realizó la observación de las prácticas que se desarrollan en el PVD no se pudo advertir que

**Valeria:** realmente hay una falencia en el PVD, porque hay personas que quieren asistir, lo digo por experiencia, porque en algún momento invité a varias personas con discapacidad... en silla de ruedas, y la respuesta clara y concisa de ellos fué: es que allí no hay rampa, no hay como poder manejar la silla de ruedas, y para estar molestando a las personas... entonces es incómodo... entonces no voy. También hay falencia en los baños, pues allí ellos necesitan un soporte para sostenerse, y no lo hay. Además son pequeños y allí no cabría la silla de ruedas.

asistieran personas con dificultades motoras, pues las que han ido a preguntar por los cursos, al notar que el PVD no les ofrece las facilidades para atender de forma adecuada a sus características particulares, desisten de la idea de asistir.

Esta situación encontrada en el PVD se encuentra en desacuerdo con la resolución 14.861 expedida en 1985 por el El Ministerio de Salud colombiano, a través de la cual se reglamenta que en todos los edificios públicos del país se debe contar con condiciones de accesibilidad que permitan el desplazamiento de la población con dificultades de locomoción.

Cuando llegan personas con discapacidades motoras al PVD, el coordinador les sugiere que asistan al PVD de la localidad de Suba, el cual si cuenta con rampas de acceso. Pero asistir a este PVD significaría que una persona que viva en el barrio Toberín (donde se encuentra ubicado el PVD Toberín) debería desplazarse por lo menos una hora en transporte público, lo cual claramente es un factor que dificulta que se accese a este servicio. Es de anotar además que la mayoría de los buses de transporte público en la ciudad de Bogotá no cuentan con mecanismos para que las personas en silla de ruedas puedan acceder a ellos, entonces si la persona no tiene el poder adquisitivo para pagar un taxi (que en promedio puede costar para desplazarse de Toberín a Suba alrededor de 7 dólares) se le hace imposible movilizarse en silla de ruedas hasta otra localidad para interactuar con tecnologías digitales.

De otro lado, aunque existe la voluntad por parte de las personas que asisten, de ayudar a las personas que se encuentran en silla de ruedas para acceder a los pisos superiores del PVD (que es el

**Camila:** yo también manifiesto que mis compañeros son muy solidarios y que podrían ayudar a subir la silla de ruedas, o sea no habría ningún inconveniente, pero desafortunadamente a parte de que se es discapacitado, también se tiene un ego muy personal, y uno no quiere depender de otra persona, así esté en silla de ruedas o así esté en la dificultad que tenga, uno quiere actuar por sí mismo.

lugar donde se toman los cursos y se accede a los computadores), las personas con la dificultad motora se niegan a que los carguen pues se consideran disminuidos frente a las demás personas y desean tener autonomía en sus desplazamientos, como forma de demostrar que a pesar de su discapacidad, aún son personas autosuficientes que se pueden valer por sí mismos.

Así mismo, para las personas que no tienen discapacidad motora de miembros inferiores, sino que poseen alguna dolencia en estos miembros, la cantidad de escaleras que hay en el PVD es uno de los factores que dificulta que la población adulta mayor se sienta cómoda utilizando las instalaciones.

**Isabella:** no me gustan tantas escaleras. Porque yo tengo artrosis bilateral de rodillas. Hay veces que me toca bajar muchas veces para buscar al profesor a que me explique, entonces mis rodillas me duelen. Además acá vienen unas personas que manejan bastón, entonces lo ideal sería que hubiera una rampa, o un ascensor, así fuera de esos mecánicos, para que las personas se puedan desplazar.

Analizando esta situación, se pudo observar que el documento técnico FONADE (2014), que reglamenta la puesta en funcionamiento de los PVD no hace referencia alguna a que los PVD deben ser instalados en predios de un solo piso o que tengan ascensor y rampas, lo cual estaría ignorando por completo las necesidades especiales de la población adulto mayor, es decir que en la planeación de la política pública no se tuvo en cuenta como prioridad que ésta se adaptara a las personas que iban a concurrir a los PVD, dejando la responsabilidad en las personas mayores, que son quienes más se han apropiado de estos centros comunitarios, de adaptarse a los espacios, condiciones e infraestructura que estos ofrecen, que claramente es

inadecuada para ellas.

Otras de las limitaciones físicas relacionadas con la edad que poseen los adultos mayores que asisten al PVD es el de la pérdida gradual de la agudeza visual y auditiva. Al respecto, el documento técnico que rige los PVD de la zona centro señala que para atender a las personas con discapacidad visual o visión reducida se instalaría un *software* lector de pantalla, el cual convierte el contenido de la pantalla en sonido (COLOMBIA, 2014a), pero este *software* solamente se instalaría en los Puntos Vive Digital Plus. (El PVD Toberín está clasificado dentro de la categoría PVD Tradicional).

**Martina:** yo le decía a mi hermana, yo mejor no voy al Punto, porque yo no podré aprender nada... porque yo no escucho ni veo bien.

Con respecto a la atención de personas con disminución de la agudeza auditiva, que en el caso de los adultos mayores está asociada con la edad, el documento técnico que nortea el quehacer de los PVD de la zona centro (Consortio Integradores 2018), no contempla la disposición de ningún *software* para atender estas necesidades especiales. Ya en la práctica, lo que se observó dentro del PVD es que el docente provee audífonos a las personas que así lo solicitan y que a las personas que tienen dificultades visuales se les explica que pueden usar la herramienta de agrandar la visualización de la pantalla en el procesador de texto, pero de igual manera los íconos, que son los que más dificultad presentan para que sean distinguidos por ellos, continúan siendo del mismo tamaño.

Al indagar un poco más sobre el tema, se pudo conocer que el Ministerio de las TIC, desde principios de 2014, compró la licencia de dos *Softwares* para atender a las personas con discapacidad visual en Colombia. Uno, llamado Magic, que agranda los íconos de la pantalla para personas con baja visión. Otro, llamado Jaws, que se puede usar para invidentes totales, el cual lee en voz alta lo que se encuentra en la pantalla. Estos dos programas se encuentran en la página del Ministerio de las TIC y pueden ser descargados de forma gratuita<sup>41</sup>. Es decir que, en teoría, podrían ser descargados en todos los PVD y usados por las personas que asisten a las clases, pero lo que se observa en la práctica, en el caso del PVD Toberín, es que estos dos programas no están siendo usados, pues el coordinador del PVD considera que con la herramienta de agrandar la visualización de pantalla que él les enseña a usar es suficiente.

**Dalia:** yo veo que una de las grandes dificultades de nosotros los adultos mayores que asistimos, es la discapacidad visual, porque por la edad ya tenemos una visión muy limitada, entonces hay muchas herramientas de los programas que estudiamos, que son muy pequeñas y no las alcanzamos a ver, nos cuesta mucho trabajo a veces encontrar los íconos que va diciendo el profesor.

Otro aspecto a tener en cuenta dentro de las necesidades especiales de los adultos mayores asociadas a sus capacidades motoras, está relacionado con las interfaces que provee

41 Disponible en: < <http://www.convertic.gov.co/641/w3-channel.html> > Acceso en: 23 nov. 2018



el PVD, entendidas estas como el medio con el que el interactor puede comunicarse con la máquina, comprendiendo los puntos de contacto entre las personas y los

*Ximena: para mi ha sido imposible con el táctil. Yo no puedo. Yo necesito obligatoriamente el mouse, porque para mi es como más exacto. Y es más rápido, mientras que yo me pongo a girar el dedo aquí... [hace mímica de usar el touchpad] a buscar en donde está la flechita y todo eso, me demoro un montón, en cambio con el mouse es mas rápido, soy más rápida y más precisa con el mouse.*

computadores. Si se habla de interfaces de hardware, se hace referencia a los controles y dispositivos que permiten que el sujeto introduzca los datos a la máquina (pulsadores, botones, teclas, *touch pad*, *mouse*, manivelas, perillas, etc) o que los lea (pantallas, medidores, marcadores, etc).

En el caso del PVD Toberín, los computadores al ser todos portátiles, presentan la interface del *touch pad*, que aunque algunos pocos adultos mayores comentaron usar con facilidad (9% de la población), la mayoría de ellos se sienten incómodos al usar esta interfaz, y prefieren usar el computador de

*Nieves: en realidad a mi me gusta el computador de mesa y le voy a decir por qué. Resulta que el portátil es muy cómodo y muy bueno para uno llevarlo a todo lado, pero simplemente se volvió una moda para presumir de que se tiene dinero! Pero el teclado del computador portátil viene reducido, combinado con otras teclas y uno para encontrar ciertas teclas...el portatil no las tiene, o las tiene en otro lado... toca hacer un curso para adivinar hasta la coma, el punto, la ñ, una cantidad de cosas... a ver! donde está el asterisco, donde está el más, donde está el menos...naaaada! yo tuve que marcar pongamos: mayor que, menor que, la coma, el punto, el igual, noooo! a mi por eso no me gusta el portátil. En el de escritorio uno no brega pa'nada! En cambio en el portátil...que complique!*

escritorio, pues consideran que la interfaz para comunicarse con el equipo que traen incorporada, es decir el *mouse*, es más sencillo de manipular. De otro lado, los teclados, que son otra interfaz, son diferentes en ambos tipos de computadores, en el portátil viene más reducido y en el de escritorio es más grande. Los adultos mayores manifestaron sentirse más cómodos usando este último. Al analizar esta situación, se observa que para poder usar estas diferentes interfaces, los adultos mayores deben tener unos conocimientos implícitos para poder interactuar con las mismas, que la mayoría de ellos no poseen, por ser este su primer acercamiento a los computadores. A la gran mayoría de los adultos mayores asistentes al PVD se les dificulta mucho usar el *touch pad*, y prefieren hacer uso del *mouse* externo, debido al declinio de sus habilidades de motricidad fina, de la sensibilidad y agilidad en las manos, asociadas con la edad.

Al preguntar al coordinador del PVD al respecto del uso del *mouse*, se pudo conocer que en un primer momento, él les incentiva a aprender a trabajar con el *touch pad* de los portátiles. Ya si él observa después de algunas clases una dificultad persistente en los adultos mayores al ejecutar los movimientos con precisión, les ofrece el *mouse* externo. Según él argumenta, en el PVD se les alienta a las personas a acostumbrarse a usar el *touch pad*, pues en algún momento, al usar un computador fuera del PVD, pueden no tener la posibilidad de



tener un *mouse* y esto los limitaría a trabajar con propiedad, lo cual no es un argumento consistente, ya que no es el sujeto quien tiene que adecuarse a la tecnología, es la tecnología quien debe adecuarse y atender a las necesidades de los sujetos. Algunos

**Valentina:** a mi se me dificulta mucho trabajar con el touch pad que trae el portátil, debido a mi problema de artrosis.

**Pesquisadora:** y a la señora Valentina no le gustaría de pronto trabajar con el mouse externo?

**Valentina:** aquí no... no están.

**Pesquisadora:** pero si la señora Valentina le pide al coordinador, él les dá?

**Valentina:** ay no sé. Yo creo que no, porque aquí no hay mouses, nunca he visto. Si me gustaría, porque antes donde yo aprendí, en todas partes siempre existía el mouse.

adultos mayores que presentan dificultades motoras no tienen conocimiento de que en el PVD les puedan suministrar *mouse* externo. Esto demuestra una debilidad en los procesos de comunicación dentro del PVD, pues por falta de difusión de la posibilidad de usar *mouse* externo, algunos adultos mayores han visto afectadas sus prácticas con los computadores, al suponer mayor dificultad de uso.

Al observar estas prácticas en los equipos, por parte de los adultos mayores, se notó en muchos de ellos dificultad para arrastrar o seleccionar celdas, seleccionar palabras o frases, recortar objetos de una captura de pantalla y ser precisos al seleccionar algún elemento en pantalla, ante lo cual se muestran frustrados. Se observó que sienten que han perdido habilidades de precisión y motricidad fina, y que usar las dos manos al mismo tiempo para dar click con el índice de la mano izquierda y arrastrar con el índice de la mano derecha, constituye un ejercicio muy complicado.

Este fenómeno encontrado en la investigación viene a ser respaldado por estudios de varios investigadores (HOOGENDAM, et al., 2014; CARMELI; PATISH; COLEMAN, 2003) quienes aseguran que existen pérdidas a nivel motor fino asociadas con la edad, especialmente a partir de los 65 años, debidas a cambios degenerativos a nivel de sistema nervioso, musculoesquelético y cardiovascular, entre las cuales se encuentran la combinación de cambios en estructuras locales (como músculos, tendones, articulaciones, nervios y receptores, suministro sanguíneo y piel), así como cambios a nivel neuronal, los cuales a menudo son acompañados también por otras condiciones patológicas, como la osteoporosis, artritis o enfermedad de Parkinson. La motricidad fina hace referencia a la coordinación entre la visión y los movimientos de manos y dedos, que implican que pequeños grupos de músculos, huesos y nervios trabajen con precisión para llevar a cabo tareas específicas. Esta motricidad es fundamental en el desarrollo de actividades de la vida diaria como comer, vestirse, afeitarse, usar los cubiertos, las llaves, abotonar, coser, etc, y se logran a través de la maduración del sistema nervioso central y de la exposición a ciertas experiencias motoras específicas (DEHGHAN et al., 2017).

Estas pérdidas de destreza en las habilidades de motricidad fina, asociadas con la edad,

explican la dificultad de los adultos mayores para usar el *touch pad* o el *mouse*, interfaces que suponen el manejo de unas habilidades motoras finas totalmente diferentes, y lo que se observa es que ninguna de estas dos interfaces ofrecidas en el PVD es adecuada para los adultos mayores, pues son antiguas, y no acompañan ni el propio desarrollo del sujeto ni el propio desarrollo de la tecnología. Ante esta situación, es necesario tener en cuenta el hecho de que las tecnologías están siempre avanzando y que hoy están presentes otras posibilidades, que ayudarían en gran medida a atender las necesidades especiales de los adultos mayores, como es el caso del *touchscreen* (el cual es una pantalla que mediante un toque directo sobre su superficie permite la entrada de datos o comandos en el dispositivo), el RealSense (el cual consiste en una capa sensible que se ubica sobre la pantalla del computador, eliminando la necesidad de un dispositivo apuntador mecánico como el *mouse*, ya que con sólo tocar la pantalla se indica la función que se quiere realizar), el uso de los comandos de voz (tecnología que permite al interactor dar órdenes o comandos a la máquina a través de un micrófono) o el Kinet (el cual es un dispositivo que contiene un sensor de profundidad, una cámara y un sensor de infrarrojos que es capaz de capturar el esqueleto humano, reconocerlo y posicionarlo en el plano, con el objetivo de que con los movimientos del cuerpo se ejecuten comandos en la máquina). Como lo sugiere la investigadora Julieth Carolina Castro Morales (2018), quien basada en los estudios de Loureiro (2011) y en los propios hallazgos encontrados en la investigación que llevó a cabo durante 2016 y 2017 en una biblioteca pública en la ciudad de Tunja, Colombia, a la cual confluían adultos mayores y niños en un encuentro intergeneracional para acercarse a las TD, afirma que a las personas mayores, especialmente aquellas que no han tenido contacto con TD, les resulta más fácil este tipo de interacciones. “Hoy en día el sistema *touch* facilita la tarea de navegación, en especial para las personas mayores, quienes aún no tienen la motricidad para manejar el *mouse* o el teclado” (CASTRO MORALES, 2018, p. 144).

El tema de la accesibilidad para personas con dificultades motoras, visuales y auditivas es un terreno que el Ministerio de las TIC adeuda para con los PVD que dirige el Consorcio Integradores 2018. Haría falta por parte de esta entidad repensar cual es la población que está asistiendo con mayor asiduidad a los PVD, cuáles son sus necesidades y si la infraestructura física, los equipos y el *software* que proveen en los Puntos están siendo el adecuado para atenderlos. Se observa que se han realizado algunos avances en esta materia, pero que existe poca difusión de los mismos, y no se exige de manera obligatoria en los PVD la instalación de rampas, ascensores o programas en los equipos, que se adecuen a las necesidades de todas las personas que allí asisten.

Para terminar el esbozo de los factores físicos que dificultan la participación de los adultos mayores en las actividades con TD que se llevan a cabo en el PVD, se debe mencionar las dificultades de memoria que son asociadas a la edad. Diversos estudios sobre las dificultades de memoria que presentan los adultos mayores se han venido realizando a partir de la celebración en 1982 en Viena, de la Asamblea de la Organización de las Naciones Unidas, donde se puso de manifiesto lo importante que es investigar la memoria, sus procesos y estructura, para diseñar programas por parte de los gobiernos que ayuden a las ancianas y los ancianos a sobrellevar esta dificultad inherente a la edad. A pesar que hay algunas enfermedades de la memoria como el Alzheimer, el Deterioro Cognitivo Leve o la Amnesia, existe una pérdida de memoria que es normal, y que está asociada con la edad, ya que la capacidad de aprendizaje y la calidad de la memoria pueden deteriorarse sin la presencia de ninguna patología. En los adultos mayores la pérdida de memoria a corto plazo es la que se ve afectada, ya que los recuerdos de épocas pasadas como la infancia o juventud suelen mantenerse vívidos. Es por esta razón que cuando los adultos mayores que frecuentan el PVD se enfrentan a nuevos conocimientos, fácilmente los olvidan, pero si se les pregunta sobre acontecimientos de hace muchos años, los recuerdan con nitidez.

En el envejecimiento normal, frecuéntemente la primera disfunción cognitiva en aparecer es la pérdida de la memoria, y esta función es la más afectada. El trastorno de memoria asociado con la edad (TMAE) es un estado clínico que se caracteriza por la pérdida de memoria en personas de 50 o más años de edad sin otra causa que lo explique, y que puede ser bastante común por el hecho de vincularse con el envejecimiento normal (CASANOVA; CASANOVA; CASANOVA, 2004, p. 57).

La memoria es una de las principales funciones del cerebro y se clasifica dentro de las capacidades cognitivas del ser humano, entre las cuales también encontramos la atención, la percepción, el lenguaje, el raciocinio, la lógica, la resolución de problemas, la comprensión,

**Euclides:** *en la edad de nosotros, ya vamos a una serie de decaimiento físico que es natural, y perdemos cierta capacidad de memoria, de reacción, de agilidad, una serie de cualidades, entonces, mientras que uno se mantenga, leyendo, aprendiendo, actualizándose, entonces hace que su memoria mejore, porque lo que no se usa se oxida.*

**Valentina:** *a mí lo que más me gusta de venir al Punto es que me anima a aprender nuevas cosas y eso me estimula la memoria un montón!*

las funciones ejecutivas y la orientación espacio-temporal. En el cuadro en destaque, don Euclides menciona que la memoria se puede ejercitar, y esta opinión es respaldada por los profesionales de la salud, quienes aseguran que existen ejercicios de estimulación cognitiva que pueden ayudar a mejorar la memoria, con los cuales se busca

facilitar la recuperación de esta habilidad perdida hasta lograr una ejecución similar a la que se tenía con anterioridad. Según Rodríguez (2012), los programas de entrenamiento cognitivo

parten de las premisas de que estas capacidades son aprendidas, no innatas, que se pueden mejorar y mantener a través de la práctica, el aprendizaje y la ejercitación. De igual modo, de acuerdo con la investigadora, el sistema nervioso central puede modificar su propia organización estructural y su funcionamiento en respuesta a lo que acontece en su entorno, que es lo que se conoce como plasticidad neuronal.

Siguiendo los trabajos de Mas Tous (2008), quien se basa en las investigaciones de varios psicólogos cognitivos y evolutivos, los cuales a través de diferentes estudios han apuntado a definir las variables que producen la pérdida de memoria en los adultos mayores, se puede afirmar que la propuesta más amplia para entender estas variables es la de Montejó y Cols, planteada en 2001, la cual comprende que hay variables orgánicas (pérdida neuronal, disminución de conexiones dendríticas, modificación de la circulación cerebral), sociodemográficas y sanitarias (años de educación, nivel de estudios alcanzado, labor profesional desempeñada, nivel de salud y autopercepción del mismo), sociales (aislamiento social, estereotipos) y psicológicas (personalidad, motivación, situaciones de estrés, posibles cuadros depresivos), que inciden directamente en las facultades de memoria de las ancianas y los ancianos. Según Mas Tous (2008), al tener en cuenta que las causas de la pérdida de la memoria en los adultos mayores obedecen a diversas variables, es necesario diseñar programas multifuncionales, que no solamente incluyan entrenamiento en estrategias de memoria, sino que comprendan también intervenciones dirigidas a modificar actitudes y creencias negativas sobre el propio funcionamiento mental y los cambios asociados al envejecimiento.

Hay que señalar también que estos programas deben fomentar una actitud activa ante el envejecimiento que favorezca un estilo de vida saludable y estimulante a un nivel más general, ya que tanto el estado de salud general como la estimulación intelectual recibida tienen repercusiones sobre el estado cognitivo (MAS TOUS, 2008, p. 219).

Se puede afirmar que las actividades relacionadas con TD, desarrolladas dentro del PVD, están contribuyendo a mejorar la memoria de los adultos mayores que asisten con regularidad, ya que por un lado elevan el autoestima de la población mayor, quienes expresaron con insistencia que se sienten orgullosos de estar acercándose a las TD, y esta actitud y autopercepción de si mismo, según Mas Tous (2008), eleva los niveles de memoria. Según se observó durante una

***Jazmín:** es que es genial que lo oigan a uno hablar de tecnología... como que se quedan con cara de asombro...y uno pues orgulloso de poder ya saber!*

***Fabiana:** lo que he aprendido acá me ha dado mucha facilidad para entenderme con mi esposo y con mi hijo. Porque cuando yo no sabía, pues mi hijo hacía las cosas y yo no entendía, osea, ni idea! Pero ahorita el se sorprende y dice uuuuuuyy mami! Te enseñaron eso! Chévere mami te felicito! Y mi esposo también! el me dice: hazme el favor y me averiguas en Google tal cosa! Si? Entonces yo lo averiguo y se siente muy bien, y me dice: Haz avanzado hartísimo! Y me siento super orgullosa!*

clase en la que los adultos mayores tenían que exponer sobre diferentes temas relacionados con las TD, al poder hablar con propiedad de esta materia, se muestran empoderados, orgullosos, animados y todo esto eleva su autoestima.

Por otro lado, asistir al PVD ha mejorado los estados de depresión de algunos adultos mayores que frecuentan este centro comunitario, los cuales, de acuerdo con los

*Emilio: Yo vivo bien ocupado, sin embargo, estas clases, lo sacan a uno de cierto estado de depresión y de cierto estado de aislamiento, y aún cuando yo vivo acompañado, permanentemente de mi señora y de mi hijo, yo he tenido problemas depresivos, y fuertes, y sin embargo esto me ayuda (señala el PVD). Por qué da? No tengo ni idea! Tal vez sea por haber dejado de trabajar.*

planteamientos de Mas Tous (2008), están relacionados con las dificultades de memoria. Adicionalmente, el PVD se convierte en un espacio estimulante de las habilidades cognitivas de las ancianas y los ancianos, al proponerles retos en los cuales ellos deben realizar algunas tareas en un tiempo determinado, recordando instrucciones y procedimientos, lo cual se alinea de igual manera con los hallazgos de Mas Tous (2008), quien afirma que estos retos cognitivos ayudan a mejorar las habilidades de memoria. Por último, se puede afirmar que el PVD ayuda a mejorar las deficiencias de memoria de los adultos mayores al presentarse como un lugar de encuentro

*Armando: y la otra cosa es que para mi, venir aquí es muy agradable, porque ya es como venir a un "club social", muy chévere, porque ya llega el momento en la vida...en la que incluso ya la gente no lo tiene en cuenta a uno, pero uno tiene su propio núcleo de amigos [señala al grupo de asistentes] y es chévere!*

social, lo cual, según Mas Tous (2008), basado en los trabajos de Montejo y Cols (2001), permite que el cerebro realice conexiones que en estado de aislamiento social no llevaría a cabo. De igual manera, siguiendo los estudios de Villar (2001), se puede afirmar que en el PVD se está ayudando a los adultos mayores a mejorar sus habilidades de memoria, ya que,

Implicarse en el aprendizaje de nuevas habilidades y en el manejo de instrumentos tecnológicos sin duda es un ejercicio que tiene beneficios sobre el funcionamiento cognitivo general de las personas mayores, especialmente cuando estamos hablando de un tipo de tecnologías que, a diferencia de otras (como por ejemplo la radio o la televisión) requieren de una participación activa del usuario: es la persona la que ha de buscar, ordenar, avanzar, etc. en su relación con aparatos eminentemente interactivos (VILLAR, 2001, p. 14).

Según el autor, las personas que mantienen unos niveles elevados de actividad intelectual, apoyados en todas las posibilidades que ofrecen en la contemporaneidad las TD, pueden experimentar un declive cognitivo asociado con la edad de manera más lenta.

Frente a las habilidades reducidas de memoria, que se presentan como un factor que dificulta la participación de los adultos mayores en el PVD, este grupo etario se vale de diferentes estrategias nemotécnicas para contrarrestar esta dificultad y recordar las actividades y procedimientos realizados en clase, constituyéndose este en un factor que facilita su

participación en el PVD. Algunas personas mayores toman videos y fotos de la clase, mientras que otros prefieren lo analógico, haciendo anotaciones en papel.

La mayoría de los adultos mayores con que se entró en contacto en esta investigación mencionó que tomar apuntes en

***Lorenzo:** muchas veces uno no tiene la capacidad porque algo se le queda y algo se borra. Pongamos un ejemplo, usted vá en una clase, le pone atención, y lo que se está haciendo lo va grabando uno. Llega el momento que sale uno de aquí y quedó que entiende uno todo, llega a la casa y se pone uno a recordar... y se le olvidó todo! [cara de tristeza]. Y queda uno en las mismas. Tiene uno necesariamente que mirar los apuntes que uno está haciendo para recordar lo que se hizo. Y uno mira los apuntes y todo, pero uno queda muchas veces que no sabe ni pa' donde coger si pa' arriba o si pa' abajo.*

cuadernos es una necesidad constante para poder participar de las dinámicas del PVD. Este hallazgo de la investigación concuerda con los planteamientos de Castro Morales (2018a), quien observó durante su investigación que con los adultos mayores “se necesita llevar un proceso que vaya paso a paso y despacio, pues muchos querían y necesitaban dejar registro en su cuaderno de apuntes de lo que iban haciendo o lo que estaban aprendiendo” (p. 202). Se encuentra similitud también con los datos obtenidos por un grupo de investigadores de la universidad Sains Malaysia, en Gelugor, Malasia, quienes estudiaron un grupo de 14 adultos mayores, los cuales tomaban un curso sobre gobierno en línea y *Facebook*. A través de su observación a este grupo de personas, pudieron concluir, entre otras cosas, que los adultos mayores necesitan herramientas adicionales como la toma de apuntes para ayudarles a recordar las cosas que aprenden más fácilmente (HUSIN; LOGHMANI; ABIDIN, 2017).

El hecho de que los adultos mayores que participan de las actividades del PVD puedan anotar el paso a paso en sus cuadernos, les permite poder seguir las instrucciones dadas sin la necesidad de preguntar al docente para que les repita lo que ya explicó en clase, y es una estrategia de la que ellos se valen para facilitar su inmersión en la cultura digital, pues están acostumbrados al manuscrito. Para las personas mayores es importante registrar todo con su puño y letra, en parte debido a que de esta forma fue que aprendieron cuando asistieron a la enseñanza primaria, secundaria y universitaria. Al analizar esta situación, se puede ver que los adultos mayores necesitan tomar apuntes pues así se sienten más seguros, al venir de la cultura de lo impreso, y lo que ahora ellos deben buscar es una negociación entre la cultura de lo impreso y la cultura digital para poder realizar la inmersión dentro de esta.

Los trabajos de Lucía Santaella (2003) pueden ayudar en este análisis, pues la investigadora apunta que en el mundo contemporáneo, con las tecnologías digitales, vivimos en un proceso de sincronización de diversos lenguajes, como textos, sonidos, videos, etc, de manera que fueron fundidos en un único sector las cuatro formas de comunicación humana, el documento escrito, el audiovisual, las telecomunicaciones y la informática, lo cual puede ser llamado de “convergencia de los medios”(p. 84, traducción nuestra). Ante esta convergencia,

el interagente debe apropiarse de ciertas habilidades para poder leer este nuevo escenario. Santaella (2004) propone que hay tres tipos de lectores: contemplativo, movente e inmersivo y aunque no haya mucha diferencia entre estos tres tipos de lectores, ya que "el lector del libro es el mismo de la imagen y este puede ser el lector de las formas híbridas de signos y procesos de lenguaje, incluido en esas formas hasta el mismo lector de la ciudad y el espectador de cinema, TV y video (SANTAELLA, 2004, p. 16, traducción nuestra), lo que si los diferencia, según la investigadora, es las habilidades que cada uno de ellos posee. Al delinear el lector contemplativo, Santaella (2004) lo inscribe dentro de la era del libro impreso y de la imagen expositiva fija, y sugiere que este hace una lectura individual, solitaria, privada, silenciosa, donde procesos cognitivos de inferencia, juicio, percepción y memoria son necesarios. Luego, Santaella sugiere el lector movente o fragmentario, que se dió con el surgimiento del periódico impreso, ligado a la nueva conducta social de consumo, la cual impulsó otra óptica, otras formas de leer, las cuales también fueron potenciadas por la introducción de los cinemas y la instantaneidad de la televisión. El lector movente lee formas, volúmenes, masas, interacciones.

"Es un lector que se fue ajustando a nuevos ritmos de atención, ritmos que pasan con igual velocidad de un estado fijo para uno móvil. Es el lector entrenado en las distracciones fugaces y sensaciones evanescentes cuya percepción se tornó una actividad inestable, de intensidades desiguales (SANTAELLA; 2004, p. 29, traducción nuestra)

Los adultos mayores están familiarizados con ser lectores contemplativos y moventes, y podrían realizar una negociación entre estos dos, con el siguiente tipo de lector que expone Santaella (2004): el lector inmersivo, el cual nace de la virtualidad, de la multiplicidad de imágenes, signos y ambientes virtuales de comunicación. Un lector que se mueve dentro de la hipertextualidad, y de "un universo de signos evanescentes y eternamente disponibles" (SANTAELLA, 2004, p. 33, traducción nuestra), y quien debe colocar en acción habilidades de lectura muy diferentes de aquellas empleadas por el lector de un libro, o de la televisión, ya que el texto, una vez digitalizado, tiene una estructura diferente, no es lineal, es rizomático<sup>42</sup>. Esas habilidades de lectura multimedia le deben permitir transitar por las "potencialmente infinitas infovías del ciberespacio (SANTAELLA; 2004, p. 11, traducción nuestra), que se constituyen en arquitecturas líquidas y alineares. Cuando los adultos mayores realizan ese

42 Se entiende por rizoma, desde la perspectiva de Gilles Deleuze y Félix Guattari (1995), aquel modelo descriptivo o epistemológico en el que la organización de los elementos no sigue líneas de subordinación jerárquica, con base o raíz dando origen a múltiples ramas, sino que cualquier elemento del sistema puede afectar o influir en cualquier otro. Este concepto fue inspirado en la botánica, dado que en la naturaleza existen plantas cuyos brotes subterráneos crecen indefinidamente de forma horizontal, ramificándose en cualquier punto, y sirve para ejemplificar un sistema cognoscitivo "en el que no hay puntos centrales, es decir, proposiciones o afirmaciones más fundamentales que otras, que se ramifiquen según categorías o procesos lógicos estrictos" (p. 35, traducción nuestra).

trasegar entre la cultura de lo impreso, dentro de la cual se encuentra la práctica de la toma de apuntes y caminan hacia la cultura digital, van realizando una negociación entre las habilidades que requiere cada una, movimentándose desde la posición contemplativa hacia la posición inmersiva, y familiarizándose con las nuevas demandas de los ambientes virtuales, las cuales exigen diversas competencias en cuanto a habilidades de lectura de ambientes, imágenes, signos y estímulos visuales o auditivos, y nuevas formas de interacción con estos espacios que surgen de la cultura digital.

Se puede afirmar que la toma de apuntes en cuadernos llevada a cabo por los adultos mayores se ve influenciada por la dinámica de acercamiento a las TD que se lleva a cabo dentro del PVD, la cual consiste en escuchar las explicaciones del docente en una sala que no tiene computadores y luego si pasar a la sala de sistemas donde los adultos mayores practican lo que estudiaron previamente en el otro salón. Lo ideal sería que a la par que los adultos mayores tomaran apuntes, fueran explorando también ellos mismos los ambientes a los cuales se están acercando teniendo cada uno su computador, ya que lo que se observó fue que ellos tomaban apuntes de los procedimientos que el docente iba realizando apoyándose en el proyector.

**Francisco:** Es que llega uno a la casa después de la clase y queda uno...manicruzado [se cruza de brazos] y después va a meterse uno y [se toca la frente con el índice]...como es? Como se hace? Entonces principia uno...toca coger el cuaderno, si hace buenos apuntes uno? entonces coge el cuaderno y va uno repasando y ahí va cogiendo uno las cosas, pero mientras no coja bien los apuntes...entonces ahí si queda grave!

Algunos estudios llevados a cabo por investigadores de diferentes universidades, como Princeton y la Universidad de California (USA), señalan que para una persona de cualquier edad, tomar notas a mano es más beneficioso que tomar notas con el computador, pues se tienen menos distracciones, ya que el computador permite abrir varias ventanas al tiempo y desviar la atención de quien escribe. Tomar notas a mano supone un trabajo mayor por parte del cerebro, quien debe organizar automáticamente lo que es importante escribir y desechar lo secundario, en aras de poder anotar las ideas relevantes de quien está hablando. Así mismo, señalan los investigadores, cuando se toman notas en el computador, al ser un proceso más rápido, se tiende a transcribir tal cual se escucha, sin realizar un filtro de las informaciones (MUELLER; OPPENHEIMER, 2014). En el caso de los adultos mayores que participan de las actividades del PVD, la toma de apuntes en el computador podría tornarse un proceso más lento, primero por la poca familiaridad con el teclado y segundo por presentar algunas dificultades de motricidad fina asociadas con la edad.

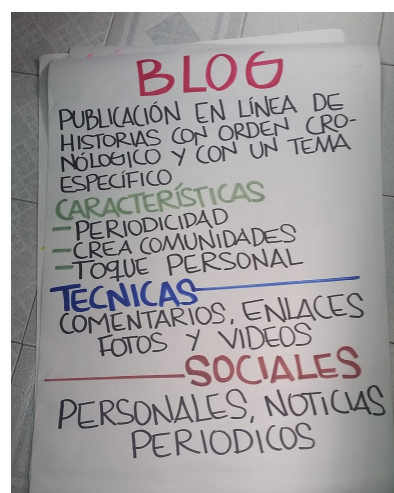
Es claro que no se le puede pedir a un adulto mayor que hasta ahora tiene un primer acercamiento a un computador que tome notas usando un procesador de texto, ya que se hacen necesarios unos ejercicios previos de familiarización y desarrollo de algunas



habilidades, por ejemplo del uso del mouse. Pero también es importante considerar el hecho de que tomar apuntes usando un computador también trae una serie de ventajas, pues esta actividad puede proporcionar una mayor organización del pensamiento, permite añadir ideas luego sobre el mismo tema y hacer uso de la multitarea, teniendo abiertas varias páginas al tiempo, las cuales pueden ayudar, por ejemplo, a descubrir el significado de algún término que se está utilizando en la clase, hacer conexiones con otros temas, profundizar lo que se está estudiando, comunicarse con compañeros de clase y compartir informaciones relevantes sobre el tema, entre muchas otras posibilidades, lo cual estaría en consonancia con la cultura digital. Es así como sin desconocer que lo analógico hace parte importante de la cotidianidad, al estudiar lo digital se puede hacer uso también de lo digital, en una especie de ejercicio de metacognición, que permita al individuo sumergirse con mayor propiedad dentro de las tecnologías y aprovechar todas sus potencialidades.

Otro ejemplo en el que se encontró que los adultos mayores que asisten al PVD hacen uso de lo analógico para acercarse a lo digital, tiene que ver con el uso de carteleras de papel que elaboraron a mano, para exponer algunos

Figura 10-Uso de lo analógico para acercarse a lo digital



Fuente: foto tomada por la investigadora

temas en clase (ver figura 10). Se nota que aún disponiendo de un PC y un proyector para exponer en la sala, y sabiendo como realizar una presentación de diapositivas por medio de un *software* propietario, les cuesta algún trabajo desprenderse de lo analógico, ya que toda la vida escolar y universitaria presentaron sus exposiciones usando recursos como estos. Además, esta situación puede estar presentándose debido a que solamente la mitad de los sujetos de la investigación dispone de computador en casa para elaborar las diapositivas, y en el PVD son muy pocos los espacios que se disponibilizan para el uso libre de los computadores.

A pesar de que estos ejemplos citados, en los cuales el adulto mayor toma apuntes en el cuaderno y expone un tema a sus compañeros a través de carteleras escritas a mano, sugieren que el adulto mayor algunas veces prefiere lo analógico, existen otras oportunidades en las que si se les da a escoger entre uno y otro soporte, escogen el digital. El hecho de haberles pedido, por parte de la investigadora, a algunos adultos mayores que asisten al PVD que contestaran una encuesta sobre las prácticas que desarrollan en el PVD y que pudieran escoger libremente si realizarla de manera analógica usando bolígrafo y el cuestionario impreso o de manera digital (usando un formulario de *Google*), da cuenta de que los adultos

Figura 11-Adultos mayores registrando las clases en soporte digital/analógico



Fuente: foto tomada por la investigadora

mayores están percibiendo las ventajas de lo digital sobre lo analógico. De los 38 adultos mayores que se disponibilizaron a contestar la encuesta, todos los 38 escogieron realizarla de manera digital, lo que da cuenta de que tienen un deseo de realizar inmersión en la cultura digital y que además ya están reconociendo que el estar dentro de esta cultura facilita y

ahorra muchas veces tiempo, esfuerzo y dinero, como ellos mismos lo argumentaron, al preguntárseles por qué preferían contestar la encuesta de esta manera.

De igual forma, durante las clases, había un adulto mayor que llevaba su tableta y la usaba para tomar apuntes en clase, y también era común observar a los adultos mayores sacar sus celulares y grabar en video algunas explicaciones puntuales del profesor para luego repasar en casa. Esto sugiere que poco a poco los apuntes que se toman en el cuaderno van a ser desplazados por la toma de apuntes y la grabación en dispositivos tecnológicos digitales, lo cual les va a favorecer aún más su inmersión en la cultura digital, que es el objetivo con el cual esta fase etaria se acerca a participar de las dinámicas del PVD.

## 5.2 DINÁMICAS DEL PVD

Las propias dinámicas que se llevan a cabo dentro del PVD ofrecen una serie de factores que posibilitan o dificultan que los adultos mayores realicen una inmersión en la cultura digital, las cuales se pueden agrupar bajo algunas subcategorías a saber: la ubicación e infraestructura del centro comunitario, el papel de los docentes, los cursos ofrecidos y la publicidad.

### 5.2.1 Un acercamiento a los factores relacionados con la ubicación e infraestructura del PVD

Al dar una mirada al tema de la ubicación del PVD en relación a los lugares de vivienda o trabajo de los adultos mayores, se observó que a pesar de que algunos viven a los

alrededores y pueden hasta trasladarse a pie desde su casa al PVD, otros por el contrario tienen que desplazarse grandes distancias, de entre 2 y 3 horas de camino en transporte público para acceder al punto. Este fenómeno ocurre porque a septiembre de 2018, los 36 PVD que existen en Bogotá<sup>43</sup> no están alcanzando a suplir la necesidad de la población de interactuar con TD, y al llenarse los cupos en alguna localidad, las personas que desean participar de las actividades con TD deben desplazarse a otros puntos

**Mónica:** hay una persona que venía desde Usme, es una señora que nos daba ejemplo, y estaba a las 7 y media aquí en el Punto, una señora como de 80 años, seguramente se levantaba a las 4 de la mañana para poder llegar acá a esa hora, porque es que Usme es lejísimos, es al otro lado de la ciudad!

**Esperanza:** yo tengo 72 años y yo vengo de allá, de Soacha, yo quise estudiar allá en Soacha, pero allá no había ya cupo para mí, entonces me tocó buscar por acá en el norte, y gracias a Dios acá sí me recibieron. Lo malo es que me toca gastar siempre en 2 buses de ida, y dos de vuelta, y yo gano muy poco, porque soy empleada doméstica por días, pero bueno, desde que uno tenga voluntad todo se puede.

lejanos de sus lugares de vivienda o empleo, para poder tomar los cursos. Esta situación es un factor que dificulta en gran medida que los adultos mayores se acerquen a las TD, pues según lo refieren, a su edad se cansan más fácilmente durante los largos desplazamientos en transporte público. Se observa así una falencia por parte del gobierno colombiano en cabeza del Ministerio de las TIC, quienes deberían disponibilizar un mayor número de PVD para lograr cubrir en mejor medida la gran demanda que existe de personas que quieren asistir a capacitarse en TD.

De otro lado, la infraestructura que se dispone en el Punto Vive Digital tiene que ver con los equipos, el internet y los espacios, de los cuales pueden hacer uso los adultos mayores para sus prácticas digitales. Los PVD tradicionales se dividen según el número de computadores de los cuales disponen, en A, B, C y D. La tipología A, tiene 45 portátiles, la tipología B tiene 30, la tipología C tiene 20 y la tipología D cuenta con 15. El PVD Toberín se clasifica dentro de la tipología D, de manera que en este se dispone de 15 computadores para el uso de las personas que allí asisten, tanto a tomar cursos como a realizar prácticas libres.

Este número de equipos no alcanza a suplir la demanda de computadores que tiene el PVD, pues a parte de los cursos ofrecidos, las personas quieren acceder a estos para practicar o realizar actividades de tipo personal y para esto cuentan con tiempos muy reducidos, porque casi siempre los equipos están siendo ocupados por las personas que toman los cursos. Se observa aquí una dificultad en el PVD puesto que no está respondiendo de manera adecuada a las necesidades de la comunidad, ya que se esperaría que el número de computadores fuera el suficiente y que además se brindaran mayores espacios para que las personas pudieran usar los equipos para actividades personales.

Esta situación se constituye en un factor que dificulta la inmersión en la cultura digital

43 Disponible en:

<[http://micrositios.mintic.gov.co/vivedigital/mapas/mapa\\_4\\_municipios\\_puntos\\_vive\\_digital.php](http://micrositios.mintic.gov.co/vivedigital/mapas/mapa_4_municipios_puntos_vive_digital.php)>.

Acceso en: 14 Septiembre de 2018

por parte de los adultos mayores, ya que la dinámica de ofrecer cursos de TD durante la mayoría del tiempo, ocupando a la vez los 15 computadores, dificulta que los adultos mayores participen de manera libre en estos horarios. El coordinador disponibiliza los equipos para uso libre de 12 del medio día a 2 de la tarde, lapso de tiempo en el que no hay clases, pero este horario no se adecua a los tiempos que disponen los adultos mayores, quienes ese espacio de tiempo lo tienen destinado a realizar otras actividades. Los adultos mayores están entonces realizando algunas prácticas libres si les queda un tiempo antes o después de las clases, intentando aprovechar estos espacios al máximo, pero se observó que estos lapsos de tiempo son muy reducidos. Si se disponibilizara un mayor número de equipos, ellos podrían trabajar en los mismos de manera libre, y esto facilitaría en gran medida que los adultos mayores pudieran explorar los ambientes de manera autónoma y realizar una inmersión en la cultura digital.

**Carlos:** el profesor siempre nos dice que los computadores de acá se pueden utilizar cuando están desocupados, de 12 a 2pm y a esa hora yo voy a la casa a almorzar con mi señora. A esa hora me da pereza quedarme acá en el Punto, no es un horario bueno para mí, para yo practicar o hacer otras cosas.

Sumado a lo anterior, es inadecuado que el uso de los equipos se vea supeditado y limitado a cierto tiempo de uso, ya que cuando los adultos mayores están trabajando durante las clases, automáticamente luego de un tiempo determinado, el programa se les cierra y el computador se bloquea, perdiendo el trabajo realizado hasta el momento. Esta configuración fue instalada por los técnicos que realizan el mantenimiento periódico a los equipos del PVD, y aunque tiene la finalidad de hacer que el uso de los equipos no sea monopolizado por una sola persona durante el tiempo de uso libre, durante las prácticas de las clases esta característica debería poderse suprimir, debido a que los estudiantes pasan más de una hora trabajando en un mismo equipo. Este tiempo de uso limitado de los equipos, restringe a las personas y las limita, las encasilla en patrones estandarizados como si fueran máquinas, visión que va totalmente en contravía de los principios de la inmersión en la cultura digital, la cual comprende que los sujetos exploren con libertad los ambientes, se muevan dentro de ellos de acuerdo a sus intereses, en un caminar rizomático e hipertextual, que no puede estar encajado en un tiempo de uso predeterminado de los equipos. Como lo sugieren Bonilla y Pretto (2015), el acceso a los mismos debe ser total, pleno y libre, lo cual democratiza los procesos, "por tanto, cualquier material educacional, como la infraestructura que le da soporte, debe estar abierto y accesible a quien de él quiera hacer uso" (BONILLA; PRETTO; 2015, p. 35, traducción

**Antonio:** Uno va en la mitad del trabajo y se corta, parece que es por el tiempo que dan los servicios, porque como abajo en el primer piso hay un control de cada computador, de cada sala...entonces cuando se limita el tiempo, entonces como te digo, si uno va en la mitad del trabajo, por el tiempo ya no hay facilidades de reanudar nuevamente el trabajo que uno está haciendo, y se pierde todo.

nuestra), y como lo acrecientan Pretto, Sampaio y Rocha (2011), en muchos "cursitos de informática", se encuentra una posición que limita al sujeto a aprender por medio de reglas y controles determinados de fuera, lo que se contrapone a una lógica en la que los individuos entren en los ambientes para "expresarse, divertirse, interactuar, integrar comunidades, producir conocimientos de forma colectiva y colaborativa, en fin, participar de la vida social en una perspectiva activista y ciudadana" (PRETTO; SAMPAIO; ROCHA, 2011, p. 179, traducción nuestra).

De igual manera se observó que, aunque los computadores que se disponibilizan en el PVD son modernos, se encuentran algunas falencias relacionadas con el mantenimiento de estos equipos, ya

**Carmenza:** los computadores acá me parecen muy regulares. Viven normalmente bloqueados, dañados...no me parece que sean los adecuados para enseñar. Entonces eso...uno brega también para que vengan y se lo desbloqueen, está uno haciendo la tarea, y vuelve y aparece otra cosa en que se bloqueó, eh como que no les dan el mantenimiento adecuado. Yo veo que los equipos del Punto fallan mucho.

que en ocasiones no se puede trabajar en ellos porque tienen virus, o no responden correctamente. Los asistentes al PVD no pueden insertar memorias USB en dichos equipos, porque inmediatamente se dañan. Se observó además que durante sus prácticas cotidianas, por estar algún computador fuera de servicio, los adultos mayores debían trabajar por parejas usando la misma máquina. Esta situación dificulta claramente su participación en el PVD, ya que casi siempre el uso del equipo se ve monopolizado por una de las dos personas que está frente a éste, que por lo general es la persona que tiene mayores conocimientos sobre TD, lo que no permite a la otra persona interactuar directamente con el computador.

Además, hubo oportunidades en las que, por las fallas de los equipos, no se pudieron tener clases en el PVD. Siendo los computadores la herramienta principal para prestar el servicio dentro del PVD, los equipos deberían encontrarse todo el tiempo en condiciones óptimas de funcionamiento. De igual manera, se observó la necesidad de que existiera una impresora a disposición de las personas que asisten al PVD, para poder imprimir documentos personales, pues muchas veces los documentos que elaboran en el PVD deben ir a imprimirlos en un café internet y esto desincentiva en muchas ocasiones que los adultos mayores se acerquen al PVD a realizar

**Rosana:** que los equipos presenten fallas dificulta mucho nuestro trabajo, porque hay días que no hubo clase debido a eso, porque los computadores están fallando, entonces hay días que nos llama el profe y dice: no vengan porque no hay computadores. Eso es una falla muy grande, que realmente estamos necesitando que solucionen acá en el PVD.

**Diego:** respecto a esa cuestión de la caída del internet, acá en el PVD, nosotros sabemos que no es del Punto Digital. Es precisamente de las antenas de repetición. Que ha habido una serie de problemas, ha habido sabotajes, ha habido una cantidad de cosas, entonces así sea con Claro, con ETB, con UNE, con el que sea, todos están fallando.

sus actividades personales, como elaborar cartas, peticiones, descargar certificados, diplomas, recibos, pues deben después desplazarse a un lugar donde si se disponga de este equipo para

realizar dichas impresiones.

Por otro lado, se halló que la calidad del internet en el Punto no es la adecuada, ya que cuando todos los asistentes están conectados al mismo tiempo, la señal presenta fallas, pero se aduce que estas no son un problema solamente del PVD, sino que la responsabilidad es de las empresas prestadoras del servicio de Internet, que no disponibilizan una buena conexión en todo el país. El PVD Toberín, por ser de Tipología D, tiene una conexión estipulada de internet de 4 Megas (COLOMBIA, 2014a), lo cual según se observa es insuficiente para la demanda existente, y además, al realizar varias pruebas de velocidad de internet en los computadores del PVD, a pesar de que las 4 Megas sean las que se contrataron con la empresa prestadora del servicio de internet, esta velocidad real de carga y descarga en promedio es mucho más baja: carga: 1,3 Mb/s, descarga: 1,8 Mb/s. Al analizar esta situación, se puede entender que la política se queda en la estipulación de lineamientos, pero a la hora de operacionalizarlos no se ofrecen las condiciones adecuadas, ya que estas fallas que se encuentran tanto en los equipos como en el internet del PVD dificultan en gran medida que los adultos mayores realicen una inmersión en la cultura digital. Sería de esperar que en un centro comunitario donde se enseñan TD, el mantenimiento que se les hiciera a los equipos fuera el adecuado, para permitir que las personas sacaran el mayor provecho de estos, y que además la señal de Internet fuera potente para soportar que los 15 computadores del Punto pudieran acceder a navegar en internet al mismo tiempo sin problemas.

En cuanto a los espacios que dispone el PVD para las prácticas con TD, se observa que estos poseen algunas características que facilitan la participación de los adultos mayores en el PVD, tales como la buena iluminación, la acústica y el aseo de los espacios, lo cual permite que los adultos mayores se sientan a gusto trabajando en estos espacios. Pero de otro lado, se encontró que los mismos son demasiado reducidos para el número de personas que asisten. Por esta razón, los adultos mayores solamente pueden asistir una vez a la semana a recibir las clases, ya que los salones son pequeños y permiten atender cómodamente solamente a 15 personas. Dado que muchos de los adultos mayores que asisten no tienen computador en casa, tener contacto con un computador una sola vez por semana es una frecuencia muy reducida, si se quiere tener un relacionamiento cercano con las TD.

**Amelia:** a mi las instalaciones del Punto me parecen buenas, primero porque tienen buena luz, y eso es importante, los salones son cómodos, se escucha bien dentro de ellos, el sitio es limpio, entonces en general las instalaciones me parecen muy buenas, hacen que uno se sienta a gusto aprendiendo acá.

**Georgina:** pues yo creo que si deberían de ampliar un poco, porque relativamente ehh... son dos espacios que hay, y veces se llenan... y no hay digamos... como suplir la demanda de los alumnos, incluso las inscripciones tienen un límite digamos así, porque no hay más espacio. Porque el espacio de aquí son los computadores, y hay veces que nos toca trabajar dos personas en un mismo computador, y eso es muy incómodo, entonces yo sugeriría tal vez ampliar un poco más.



De igual manera, como el salón de computadores está dividido en dos por un muro, el docente debe desplazarse a ambos salones para ir monitoreando las prácticas de sus estudiantes, lo cual no es práctico, pues todos se encuentran realizando las mismas actividades y tareas, y el docente se ve obligado a repetir en ambos salones las mismas instrucciones o resolver las mismas dudas. De igual modo, los mismos adultos mayores se deben desplazar de un salón a otro si le quieren preguntar alguna

**Magali:** ojalá que todos pudiéramos estar unificados en la práctica en el mismo salón, porque el docente por estar en un salón y estar en otro, entonces a veces explica en un salón una cosa que puede ser útil para los que están en el otro salón. Esa división es mala desde mi punto de vista.

**Armando:** Yo si le sugeriría al Punto que las salas de computadores fuera uno solo... que no estuviera dividido! que no hubiera esa división que tenemos porque al profesor le toca pararse en la mitad de las dos salas a enseñar.

inquietud a un compañero, o irle a resolver alguna duda, lo que les hace perder tiempo durante las prácticas. Ante esta situación se observó que se debería prescindir del muro que separa los dos salones, para que todos los asistentes pudieran estar compartiendo el mismo espacio. Al analizar esta situación, se observa que en el documento técnico de instalación, dotación y puesta en funcionamiento de los PVD que están a cargo del Consorcio Integradores 2018, se estipula que para que un PVD sea aprobado por el Ministerio de las TIC, debe presentar ante este:

planos arquitectónicos incluyendo: nombres y las zonas del PVD, cuadro de áreas con la cantidad de metros cuadrados por zona, distribución de las divisiones en Drywall, amoblamiento, señalización e infraestructura de los elementos de seguridad industrial y el Punto Ecológico detallando cortes generales con cotas. (FONADE, 2014, p. 50-51).

Ante lo cual no se tuvo en cuenta que existe una división entre el espacio de prácticas que reduce esta zona a dos salones pequeños, es decir, que aquí se encuentra una situación en la que los lineamientos se quedan en el papel, y a la hora de operacionalizarlos no se ofrecen las condiciones adecuadas.

De otro lado, se notó que en las tardes el sol se refleja de manera directa en los tableros, lo cual dificulta que los asistentes puedan leer con facilidad lo que el docente escribe, por lo que haría falta una cortina que impidiera este reflejo. De igual manera se necesitaría que las salas donde se reciben las capacitaciones fueran más ventiladas, puesto que a veces en las tardes la temperatura sube mucho y al estar en algunas ocasiones más de 16 personas en un espacio tan reducido, en ocasiones se hace insoportable el calor, entonces haría falta un equipo de aire acondicionado para mejorar esta situación, tal como lo establece el documento técnico FONADE (2014), en el cual se especifica que los PVD Tipología D, como es el caso del PVD Toberín, deben poseer un sistema de aire acondicionado, tanto en las salas de capacitación como en las salas de acceso a internet (p. 15,-16), es decir, que una vez más se

observa que los lineamientos de la política pública se quedan en el papel y distan de lo que se encuentra realmente en la práctica.

Por otro lado, las sillas en las que se sientan a recibir las explicaciones del docente no tienen todas la mesa incorporada, y aunque en el documento técnico FONADE, solamente se especifica que las salas de capacitaciones de los PVD deben estar dotados de "puestos para los usuarios"(2014, p. 16), no se hace referencia a que deban tener mesa incorporada para tomar apuntes, lo cual se constituye en un factor que dificulta la comodidad de las personas mayores para estar en estos espacios.

*Jazmín: pues yo lo que sugeriría es que todas las sillas tengan su mesita, porque es que acá nunca faltan las sillas para sentarse uno, pero para uno poner el cuaderno, y tomar apuntes, hace falta eso. No es que no se pueda hacer nada! porque uno pone la cartera o la maleta y ahí escribe, pero es incómodo uno tres horas tomando apuntes así.*

De igual forma, como se observa en la figura 12, las sillas que se disponibilizan en las salas de acceso a internet hacen que los adultos mayores adopten unas posturas sedentes incómodas, de manera que son inadecuadas para atender a la población de adultos mayores, pues al ser demasiado rígidas y duras, no ofrecen un confort adecuado para esta fase etaria, la cual necesita unas sillas más ergonómicas, que atiendan sus características especiales, ya que muchos presentan problemas de espalda, huesos, articulaciones y dolencias a nivel de columna asociados con la edad.

Figura 12-Posición sedente de los adultos mayores



Fuente: fotos tomadas por la investigadora

Se percibe que la política pública no tuvo en cuenta estas necesidades propias de los adultos mayores para disponibilizar de manera más adecuada un mobiliario acorde con las mismas. En el documento técnico FONADE (2014), simplemente se señala que en las salas de internet deben existir "sillas de usuario", sin especificar las características ergonómicas que estos muebles deberían tener para prestar un mejor servicio a los adultos mayores que



confluyen al PVD.

Se notó también la falta de que en la sala de computadores se disponga de un proyector, en donde el coordinador pudiera explicar para todos las dudas que fueran surgiendo durante las prácticas, porque muchas veces varias personas tienen la misma inquietud y el docente debe repetir la misma orientación para varias personas, pudiéndolo hacer al mismo tiempo con el proyector. En el documento técnico FONADE (2014) no se tuvo en cuenta esta necesidad de los adultos mayores, y no se especifica que en las salas de internet se deba disponibilizar este dispositivo.

De acuerdo a los anteriores planteamientos, lo que se observa en la práctica es que los adultos mayores apuntan a las fragilidades de la política pública, la cual no mira las necesidades de las personas ni se adecúa a las mismas y están siendo los mismos adultos mayores los que se han tenido que valer de estrategias para suplir estas falencias, como por ejemplo colocar sus bolsos encima de sus piernas para poder apoyar su cuaderno al escribir, levantarse de sus sillas para ir a preguntar a un compañero que se encuentra en otra sala sobre alguna duda, tapar con una prenda de vestir el brillo del sol en la ventana, levantarse de las sillas incómodas para realizar ejercicios de estiramiento y relajación muscular etc, estrategias a las que no deberían recurrir si la política pública estuviera atenta a prever las necesidades de esta fase etaria, pues son las tecnologías, los espacios y la infraestructura quienes deben adaptarse a las personas y no las personas a estas. En el momento que una política pública condiciona a los adultos mayores a que se adecúen a estas dinámicas, es una política pública que claramente no está orientada hacia el ciudadano, y esto es un factor que dificulta en gran medida que estos realicen una inmersión en la cultura digital.

### **5.2.2 Los docentes del PVD y los cursos ofrecidos**

Solamente en algunos PVD que maneja el Consorcio Integradores 2018, el mismo coordinador es quien dicta las clases. En el caso del PVD Toberín, dado el perfil profesional del coordinador, quien es licenciado en Informática, él mismo es quien dicta los cursos introductorios a las TD, los cuales luego tienen continuidad con los cursos ofrecidos por convenios, como por ejemplo con la Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD), o con el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA)<sup>44</sup>, los cuales son dictados por otros docentes

---

44 “El Servicio Nacional de Aprendizaje -SENA, es un establecimiento público del orden nacional, con personería jurídica, patrimonio propio e independiente, y autonomía administrativa; adscrito al Ministerio del Trabajo de Colombia. Ofrece formación gratuita a millones de colombianos que se benefician con programas técnicos, tecnológicos y complementarios que enfocados en el desarrollo económico, tecnológico y social del país, entran a engrosar las actividades productivas de las empresas y de la

también licenciados en informática. Estos cursos comprenden el estudio de 3 *softwares* propietarios (edición de texto, hojas de cálculo y presentación de diapositivas). De igual manera, luego de que estos cursos son ofrecidos, el coordinador retoma a los estudiantes, como estrategia para mantenerlos asistiendo al PVD, y les ofrece otros cursos de profundización de los conocimientos adquiridos a través de los cursos de la UNAD o el SENA.

Los cursos que dirige el coordinador son de mayor duración (por ejemplo, el curso que ofrece de informática básica consta de 30 horas de alfabetización digital, 90 horas de ofimática-30 de Word, 30 de Excel y 30 de Power Point- y 30 de internet, para un total de 150 horas), pero no otorgan certificado a los estudiantes (ya que estos se ofrecen de manera voluntaria por parte del coordinador), mientras que los ministrados por las entidades de convenio ofrecen certificado a los estudiantes y tienen una duración estipulada de 30 horas cada uno. Al analizar esta dinámica del PVD, a la luz de la inmersión en la cultura digital, se observa que mantener a los adultos mayores durante 30, 90 o 150 horas aprendiendo a manejar de forma mecánica las herramientas de estos programas propietarios no se constituye en una acción que les permita realizar esta inmersión, la cual comprende un uso más libre de los equipos para permitir la exploración de los ambientes, un caminar rizomático entre ventanas, aplicativos, páginas Web, redes sociales, etc y un uso de los equipos desde los propios intereses y necesidades de cada adulto mayor, que serían las que brindarían la pauta de las actividades a ser desarrolladas, lo cual se presentaría de manera antagónica al seguimiento de unos lineamientos estandarizados de lo que se debe aprender, al estilo de una máquina. La inmersión en la cultura digital es una actividad que debe desarrollarse de forma libre, que permite la comprensión de la lógica del internet y los dispositivos digitales, favorece que el individuo se sumerja en los ambientes, descubra nuevas cosas, no quede preso dentro de patrones ni rituales. Como sostiene Castro Morales (2018b),

la población mayor de 60 años aún se encuentra lejos de ingresar por completo en la cultura digital, entendiendo esta no solo como las habilidades técnicas y aptitudes en el manejo de los dispositivos digitales, sino como un modo de vida de la sociedad contemporánea que propone otra lógica en la sociedad y las formas de relacionarnos. (CASTRO MORALES, 2018b, sp)

La investigadora sugiere además que la intención de enseñar TD a las personas mayores es válida, pero que “la formación en temas de tecnología se ha limitado a aspectos técnicos y prácticos en el uso del computador, dejando por fuera dos elementos sustanciales:

---

industria, para obtener mejor competitividad y producción con los mercados globalizados.” Disponible en: <<http://www.sena.edu.co/es-co/sena/Paginas/quienesSomos.aspx>>. Acceso en: 15 oct. 2018.

las mudanzas en el uso y consumo de dispositivos y contenidos y la formación de ciudadanos digitales” (CASTRO MORALES, 2018b, sp). Por esta misma línea de pensamiento, se puede afirmar que al lograr la inmersión en la cultura digital, las personas mayores podrían ejercer su derecho a la ciudadanía, ya que lo que se observa en la cotidianidad es que cada vez más se está exigiendo que las personas se comuniquen a través de *e-mails*, aparatos y plataformas para realizar transacciones bancarias y compras, redes sociales, etc, lo cual obliga a los ciudadanos a conocer la lógica con que se utilizan, para poder llevar a cabo una participación consciente y segura, pues como lo afirma Castro Morales (2018b), en muchos casos las personas mayores desconocen los procesos electrónicos, por ejemplo en el banco, lo que los hace blancos de abusos financieros. Esta situación se opone claramente a un ejercicio pleno de la ciudadanía, donde el individuo participa activamente de la sociedad, como ser de derechos, desde su autonomía y libertad. De otro lado, las personas mayores tienen la necesidad

de entender la lógica de lo digital, hacer un uso responsable de las tecnologías para beneficios individuales y sociales y conocer prácticas emergentes relacionadas con lo digital que puedan afectarlos o beneficiarlos. Esto incluye temas como aprender a distinguir entre fake news o e-mails engañosos, proteger la información personal y aprender las características de los dispositivos y planes de servicio de las compañías para no tener que pagar planes costosos por los servicios que usan (CASTRO MORALES, 2018b, sp)

A partir de estos planteamientos, se puede entender que las dinámicas del PVD que hacen referencia a dictar cursos de informática a los adultos mayores, no están favoreciendo la inmersión de estas personas en la cultura digital, pues no se está permitiendo a los individuos conocer la lógica de funcionamiento de las TD ni están enfocados en favorecer una ciudadanía participativa, activa, crítica, que entienda y conquiste sus derechos, que tome decisiones que permitan el enriquecimiento colectivo, de una manera comprometida y responsable con su entorno, lo que, según la línea discursiva de Sampaio y Bonilla (2009), representaría que estos sujetos se tornarían más participativos, creativos, constructores y transformadores, para lograr el pleno ejercicio de sus derechos, convirtiéndose en ciudadanos conscientes de su realidad, y dispuestos a interferir en ella (SAMPAIO, BONILLA;2009). Y como lo señala Castro Morales (2018b), es necesario abrir espacios para que los adultos mayores conozcan los derechos y deberes de los ciudadanos digitales, con el objeto de brindarles voz en el ciberespacio, para que se conviertan en sujetos activos y constructores de la cultura digital. “Si queremos mejorar la participación de las personas mayores en la cultura digital, hay que formarlos en prácticas contemporáneas exigidas por la sociedad [...] que les permitan ser sujetos libres, autónomos y participantes activos en las discusiones

contemporáneas” (CASTRO MORALES, 2018b, sp)

De igual manera, los cursos de herramientas ofimáticas ofrecidos por los convenios con la UNAD y el SENA alejan a los adultos mayores de su inmersión en la cultura digital, puesto que son cursos que ofrecen unos contenidos desfasados de las necesidades e intereses de los adultos mayores, donde se corre mucho para abarcar todos los temas, en los cuales la teoría es mucha y la práctica es poca y donde se requiere que los adultos mayores se acojan a ciertos formalismos, como es el caso de llenar unos datos en un formulario y realizar unas tareas (lo que se llama dentro del PVD la plataforma), que ocupan alrededor de 10 horas de trabajo, de las 30 horas que comprende el curso.

**Clara:** a mi me parece que esos cursos que ofrece la UNAD son muy superficiales. O que nos pregunten a nosotros: que es un título?, que es un subtítulo?, que es una tabla? a ver si alguien da razón...nadie! porque todo lo vimos a medias y a las carreras, y el profesor supuestamente dijo que ya habíamos terminado Word y que ya íbamos a pasar a Excel... y de donde íbamos a pasar a Excel si en realidad no sabemos nada?...Después nos tocó posar para una foto para demostrar que "dizque si habíamos hecho el curso" y en realidad no aprendimos fue nada.

Inscribirse en esta plataforma es un proceso engorroso y tedioso, que demora mucho, pues por un lado la plataforma se cae, y por otro, se deben realizar una serie de tareas que demandan mucho tiempo y paciencia, como contestar una encuesta, una prueba diagnóstica, responder un cuestionario con preguntas como las siguientes: ¿qué es disco duro?, ¿que es la memoria Ram?, ¿qué es un sistema Operativo? etc, (conocimientos que la mayoría de ellos no tienen pues es su primer acercamiento a un PC). Seguidamente deben participar en un foro de presentación (la mayoría de las personas mayores no sabe ni siquiera qué es un foro en internet, como se accede y como se participa en él) y luego hacer 3 evaluaciones, ver tres videos, escanear unos documentos como la cédula, transcribir los datos de la cédula, etc.

Es así como ingresar a esta plataforma y llenar los datos que allí se piden, exige de los adultos mayores unos conocimientos previos que muchos de ellos, al llegar al PVD, no poseen, como enviar un correo electrónico, cuando la gran mayoría no tienen ni una cuenta de correo abierta. Allí se encuentra el primer obstáculo para los adultos mayores, pues para que ellos puedan manejar el correo se necesitan unas horas de inmersión en este servicio de red, que ellos mismos deben ir manifestando, de acuerdo a sus necesidades, ya que dentro del correo ellos deben identificar qué

**Estefanía:** a mi lo que no me ha gustado es eso de la plataforma, que quita mucho tiempo, y no hay una adecuada información sobre como manejarla, entonces nos quita mucho tiempo para aprender. Eso a mi se me hace como de mucha dificultad. Perdemos tiempo en eso. Ni el mismo profesor sabía como se hacía eso de la plataforma, tocó pedirle el favor al coordinador que nos ayudara.

servidor de correo utilizar, como se ingresa, qué es enviar un correo, que es adjuntar un archivo, como abren un correo que recibieron, como lo reenvían, como lo responden, etc. A priori no se podría estipular en cuantas horas un adulto mayor podría manejar con propiedad un correo electrónico, ya que dentro de la lógica de la inmersión, ellos mismos son quienes

deben ir diciendo hasta cuando, que necesitan, que ya dominan, es decir que esta dinámica debe ser abierta, libre, fluida, no puede ser presa dentro de los cursos.

Una vez que son realizadas las tareas de inscripción que exige la plataforma como pre requisito para acceder al curso, es que el alumno puede comenzar las clases, que ya se han reducido a unas 20 horas. Pensar que un adulto mayor (o una persona de cualquier edad) en 20 horas va a adquirir los conocimientos y competencias adecuadas para manejar con propiedad tres programas privativos de procesamiento de texto, de presentación de diapositivas y de hojas de cálculo es ilusorio y puede ser visto además como un atropello ante los tiempos de aprendizaje que requiere una persona que hasta ahora se está familiarizando con los computadores.

Se observó que el ánimo de las entidades que ofrecen estos cursos tan rápidos es simplemente certificar números de personas y presentar resultados, cumpliendo unas metas que les exigen. Se percibió que con estos cursos tan superficiales y tan de afán, estas instituciones demuestran interesarse más por la parte cuantitativa que la cualitativa. Dentro de esta lógica que están manejando estas entidades, se está apuntando al solo acceso de las personas a los computadores, desde una perspectiva tecnicista, dejando de lado lo más importante, que sería fomentar el acceso a la inteligencia colectiva. Según Levy (1999), lo que se debería buscar sería,

[...] un acceso de todos a los procesos de inteligencia colectiva, quiere decir, al ciberespacio como sistema abierto de autocartografía dinámica de lo real, de expresión de las singularidades, de elaboración de problemas, de confección del lazo social a través del aprendizaje recíproco y de la libre navegación de los saberes (p. 196, traducción nuestra).

Es intentando responder a las falencias que presentan los cursos ofrecidos por entidades externas al PVD, en cuanto a la rapidez y poca profundidad que los caracterizan, que el coordinador del Punto dicta tanto los cursos introductorios como los de afianzamiento de los conocimientos, con una duración más larga, de entre tres y seis meses. Durante estos cursos introductorios, se les enseña a los adultos mayores a prender el computador, conocer los periféricos, el Sistema Operativo, como abrir y cerrar ventanas, se les familiariza con las partes del computador, el manejo del *mouse*, del teclado, etc, hasta llegar al manejo del correo electrónico para que ellos puedan acceder con mayor propiedad a los demás cursos ofrecidos en el PVD. Dentro de los cursos de afianzamiento de conocimientos que dicta el coordinador del Punto, se encuentra el de mantenimiento básico del computador, internet, manejo de nube de almacenamiento, creación de Blogs, uso de Powtoon (programa para hacer presentaciones con animaciones, sonido y textos) y redes sociales.

Estos cursos ofrecidos por el coordinador tienen aún demasiado enfoque tecnicista y de repetición de procedimientos, y a pesar de que durante estas clases se está comenzando a acercar a las personas a las herramientas de la *Web 2.0*, como la nube, los blogs, las redes sociales o los programas de creación de contenidos, lo que se observó es que no se les incentiva a continuar usando estas plataformas o aplicaciones fuera del espacio de las clases, es decir, que se limitan a ser unos simples contenidos que se introducen a los adultos mayores a través de talleres de presentación de *softwares* y luego se dejan de lado. Se observó por ejemplo que aunque en meses pasados el coordinador les había enseñado como crear un blog, a parte del que crearon para la clase, nadie continuó escribiendo entradas en él y dejaron esta página *Web* abandonada; o que los adultos mayores solamente usan son las redes sociales para ver fotos que colocan otras personas, desconociendo todas las potencialidades que tienen estos sitios, como fuente de conocimientos, divulgación de trabajos voluntarios, derechos de los adultos mayores, potencialidades artísticas e intelectuales (WASSERMAN et al., 2012), entre muchas otras posibilidades.

En el PVD se encuentra una falencia importante en la concepción que tienen de los sitios de redes sociales las personas mayores que frecuentan el PVD, que representa una visión reduccionista de todas las posibilidades que pueden emerger del uso de los sitios de redes sociales. Estos son vistos por ellos como sitios donde se puede vulnerar su seguridad y privacidad y no están siendo realmente informados por parte de los docentes del PVD de las medidas de seguridad que cada uno de estos sitios ofrece para proteger los datos de los usuarios. Se puede afirmar que esta situación es una deficiencia por parte del PVD, ya que los adultos mayores no están siendo concientizados por parte de los docentes del abanico de alternativas que pueden ofrecer los sitios de redes sociales para adquirir nuevos conocimientos, crear y participar de grupos de intereses comunes, compartir experiencias y comunicarse de manera segura, entre otras muchas opciones. Lo que se observa es un miedo constante a que quebranten la seguridad de su información en la red. Esta creencia se ha visto reforzada por los medios de comunicación colombianos, los cuales, según los adultos mayores, alertan de manera continua sobre los peligros de las redes sociales.

En conclusión, se observó dentro de este panorama debilidades en las dinámicas que se llevan a cabo en el PVD, ya que aprender a usar estos *softwares*, aplicativos, redes o páginas *Web*, sin conocer sobre todas las posibilidades que permiten y sin incorporarlas en la vida diaria, con miras a ejercer la ciudadanía (creando, compartiendo, ejerciendo derechos libremente), constituye un aprendizaje poco significativo. En palabras de Assumpção (2002), por lo que se debería propender en el proceso de acercamiento a las TD va más allá de la

capacidad de adquirir o simplemente reproducir un conocimiento, es decir, que se debería busca alcanzar más bien la capacidad de operarlo, interpretarlo, transformarlo, posibilitando la verdadera inserción en la sociedad del conocimiento. Por la misma línea, Carvalho y Américo (2014) vienen a respaldar que esta situación encontrada en el PVD es una falencia, al sostener que de poco sirve dar nociones de informática, si el individuo subutiliza su capacidad de producir, transformar y recibir informaciones, y si no las lleva a que le sean útiles a su día a día y a su posicionamiento como ciudadano. De este modo, se puede decir que la ciudadanía se alcanza si no se priva a los individuos del conocimiento de todo el potencial que ofrecen las TD, “para encontrar caminos, procesar, diseminar y transformar la información recibida y a ser transmitida” (CARVALHO; AMÉRICO, 2014, p 82, traducción nuestra).

Otro de los aspectos a tener en cuenta en relación con los cursos ofrecidos hace relación a que en un principio existía mucha inestabilidad en el horario de las clases, y según los adultos mayores, esto dificultaba que tanto la población adulta mayor, como la población perteneciente a otras fases etarias, pudiera sacar el mejor provecho de las actividades del Punto. Según lo manifestaron los adultos mayores, debido a que al comenzar a dictar los cursos, los grupos aún no eran compactos, las personas no tenían ese compromiso con asistir a las clases tan arraigado como lo tienen en la actualidad. Poco a poco los asistentes al PVD se fueron comprometiendo cada vez más con asistir regularmente a las clases y los grupos se fueron estabilizando y solidificando.

Analizando esta situación, se puede afirmar que la creación de grupos sólidos y estables se constituye en un factor que facilita la inmersión de los adultos

**Andrea:** cuando comenzaron los cursos, había mucha inestabilidad en el horario. O sea, a veces se podía estudiar un lunes, y después lo pasaban a otro día. Entonces era muy perecudo, porque pues uno ya se había organizado en su día, en su mes, en su tiempo... para mí, eso fué lo que no me gustó al principio, que no había ese horario fijo, y de un momento a otro le decían a uno: no, ahora los martes, y hubo un tiempo que pasó eso, yo lo viví.

**Maria Eugenia:** de pronto una gran fortaleza es que los grupos son pequeños, entonces también le da el espacio al profesor, le permite estar como pendiente de cada persona. No digamos que la enseñanza acá es personalizada porque no lo es, pero los grupos pequeños son una gran fortaleza.

mayores en la cultura digital, ya que se observa que los factores social y afectivo juegan un papel importante para lograr este objetivo, pues los grupos sólidos y estables favorecen un clima de confianza, dentro del cual los adultos mayores se sienten haciendo parte de una comunidad. Esta situación se ha visto potenciada gracias a que los grupos son pequeños, de entre 15 y 20 personas, puesto que cuanto menor sea el grupo, más pertenecientes se sienten al mismo. Esto coincide con las afirmaciones de Bonilla (2002), quien asegura que "es la discriminación la que ha contribuido a bloquear la interactividad en sala de aula. Con el miedo de "errar" y ser ridiculizados por los otros, muchos prefieren callar. Es por ese motivo que en un grupo pequeño, cuando están entre los colegas con quien tienen más afinidad, ellos

se sueltan más" (BONILLA; 2002, p. 126, traducción nuestra). Además, que los grupos sean reducidos en número de estudiantes se constituye en un punto a favor, ya que les provee a los adultos mayores más oportunidades para participar en clase, para preguntar y recibir asesoría más adecuada que si se tratara de un grupo más grande de asistentes.

De igual manera, la disponibilidad de asistir a los cursos en el horario que más se acomode a cada persona es uno de los aspectos que han contribuido a que asistan tantos

*Katía: lo otro bueno de acá es que uno puede buscar el horario que uno quiera venir, porque hay por la mañana, sábado, por la tarde, en fin, entonces a uno se le facilita mucho!*

adultos mayores al PVD, ya que pueden combinarlo como más les convenga con otras actividades que desarrollan, como otros cursos que toman, actividades de las iglesias en que participan, el cuidado de sus nietos o sus mismos trabajos. Sumado a esto, el hecho de que a las personas que frecuentan el PVD se les permita seguir asistiendo a tomar los cursos por varios años, es uno de los factores más importantes que ha facilitado que aprendan a usar las TD. En otros espacios de aprendizaje que subvenciona el Estado colombiano, luego de haber completado un curso de cierto número de horas, deben retirarse para darle oportunidad a otras personas. En el caso del PVD, hay adultos mayores que llevan asistiendo con regularidad durante uno, dos y tres años, lo cual les ha permitido adquirir diversas competencias y afianzar los conocimientos aprendidos.

Al analizar esta situación, se puede percibir que esta dinámica del PVD estaría caminando hacia la cultura digital, en la cual el conocimiento es algo inacabado, que puede ser perfeccionado a partir de las diferentes experiencias, troca de informaciones, construcción colectiva, que no es algo que se consigue con la simple asistencia a un curso de ofimática de una duración determinada, y como lo sugiere Bonilla (2002), quien basada en los trabajos de Lapassade (1998), afirma que "el conocimiento es el resultado siempre inacabado de una conjugación de referencias, realizado como una actividad artesanal, como un bricolage" (p. 34, traducción nuestra), de modo que el permitir que los adultos mayores sigan asistiendo por varios años a participar de las dinámicas del PVD, es una oportunidad que se les provee para construir conocimiento y seguir avanzando hacia la inmersión en la cultura digital.

Lo que se critica es que estas dinámicas se limiten simplemente a cursos de informática, y no se de mayor espacio para que los adultos mayores exploren los ambientes de manera libre, lo cual estaría completamente acorde con la alfabetización digital y la ciudadanía. Lo que se observa que está sucediendo en el PVD es que se le está dando prioridad a estos cursos lo cual conlleva a que los adultos mayores realicen de manera esporádica algunas prácticas libres, en el momento en que les sobra un tiempo antes o después de las clases, y antes de que llegue otro grupo a tomar el curso. En otras ocasiones algunos



adultos mayores se acercan al PVD en el horario de 12 del medio día a 2 de la tarde, para resolver dudas apoyándose en el docente si este se encuentra libre, o en los mismos compañeros, o para realizar tareas de las clases. Dentro de estas prácticas libres que ellos realizan, se encuentran también mandar correos electrónicos, acceder a su cuenta bancaria, leer el periódico, o leer un libro. Pero por la poca disponibilidad de equipos, estas prácticas libres se llevan a cabo muy esporádicamente y con limitación de tiempo.

### 5.2.3 Bosquejando la Publicidad en el PVD

Otro de los factores a tener en cuenta dentro de las dinámicas del PVD, y que dificulta en gran medida la asistencia a este centro comunitario de más adultos mayores, y personas en general de las demás fases etarias, es la falta de publicidad. La casualidad de pasar por el frente del PVD y ver el letrero "Punto Vive Digital" o la publicidad voz a voz son los medios por los cuales las personas se enteran de que existe el PVD Toberín, y esto impide que el programa llegue a más personas. Existen algunos programas de TV en canales públicos donde en ciertos espacios se promocionan los PVD a nivel Colombia, pero estos son muy escasos y se presentan de manera muy esporádica. Estos espacios de promoción son liderados por el Ministro de las TIC, quien a través de una propaganda invita a los colombianos a acercarse a los PVD<sup>45</sup>

***Armando:** yo pienso que deberían divulgar más el programa, porque está muy limitado a que la gente se entera porque pasa por aquí, ve el letrero "Punto Vive Digital" y pregunta. O porque un conocido le dice a uno. Pero no más... entonces yo creería que se debería divulgar más, no sé...por decir algo en los centros comerciales, en los Centros de Atención Distrital, en fin, para que la gente asista. Hay mucha gente que es adulta mayor, y que quiere venir y no sabe de los PVDs...incluso mi esposa...ella cuando estuvo estudiando acá, ella pedía afiches para colocarlos dentro del conjunto donde nosotros vivimos y ahí promover el punto vive digital.*

Al respecto, el coordinador del PVD comenta que como iniciativa propia, para poder promocionar el PVD Toberín por primera vez cuando se inició la operación del Punto, él se acercó al Centro de Desarrollo Comunitario de la localidad, el cual es un espacio donde se ofrecen a la comunidad cursos gratuitos de diferentes competencias, muchos ligados a las manualidades o temas relacionados con salud, y colocó algunos afiches promocionando las actividades del PVD. Fue a través de ese primer contacto que comenzaron a llegar las primeras personas a participar de las actividades con TD al PVD. Según él reconoce, una estrategia que ha funcionado y que sigue funcionando durante estos

***Helena:** yo vi la publicidad de los Puntos Vive Digital en el canal 13, también en Señal Colombia, en los canales que hay que son institucionales, pero es que esos canales casi nadie los ve. Allí en esos canales yo veía unos videos que grababa el mismo ministro de las TIC para invitar a la gente a venir a los Puntos.*

cuatro años de funcionamiento del Punto es la publicidad voz a voz, como fuente de

<sup>45</sup> Propaganda transmitida en canal público de televisión colombiana. David Luna, Ministro de las TIC. Disponible en: <[https://youtu.be/Wsmr4\\_LtHI](https://youtu.be/Wsmr4_LtHI)>. Acceso en: 16 agosto 2018.

promoción y divulgación. No obstante, reconoce que hace falta más publicidad de los Puntos por parte del Ministerio de las TIC para llegar a más gente.

Se nota la necesidad de que se hiciera más publicidad para este centro comunitario, y que esta no se basara solamente en el voz a voz y una que otra propaganda en los canales de TV del Estado, ya que muchos adultos mayores no asisten al Punto por no tener conocimiento de donde queda ubicado, ni cuales son las dinámicas que se desarrollan dentro de este. Al analizar esta situación de la poca publicidad, se puede entrever que al haber mayor publicidad de los PVD habría por ende mayor demanda, y se observa que esta es una situación que demandaría que el gobierno colombiano en cabeza del ministerio de las TIC, ampliara los espacios existentes y creara otros nuevos para responder a la gran demanda de la población. Entonces la poca divulgación que han tenido hasta ahora estos espacios obedece a la misma intención de mantener este equilibrio entre poca oferta-poca publicidad-poca demanda.

### 5.3 RELACIÓN DEL ADULTO MAYOR CON EL PVD

Los factores que posibilitan y dificultan que los adultos mayores que asisten al PVD se acerquen a las TD pueden observarse además desde el punto de vista de la relación que tejen los adultos mayores con este centro comunitario, a partir de aspectos como la metodología de enseñanza-aprendizaje, los factores socioafectivos y el papel que juega el deseo propio de los adultos mayores por aprender TD.

#### 5.3.1 Entendiendo la metodología de enseñanza-aprendizaje que se lleva a cabo en el PVD

Dentro de la metodología de enseñanza-aprendizaje que se lleva a cabo en el PVD, se pueden encontrar algunas prácticas a ser analizadas: la asesoría personalizada, la necesidad de no aprender solos, la posibilidad de aprender de manera autónoma, y la creación de un ambiente de confianza desde una perspectiva dialógica. De igual manera es necesario dar una mirada a aspectos más generales como el modelo de clase empleado y la malla curricular que se desarrolla dentro de las mismas clases.

El primero de los componentes metodológicos que se encuentra en el PVD y que facilita la inmersión en la cultura digital en esta fase etaria es la asesoría personalizada. Algunos adultos mayores se acercan al PVD fuera de las clases para practicar lo aprendido y cuando tienen dudas. El coordinador les entrega una guía de trabajo, la cual desarrollan de

manera individual, y si el docente se encuentra libre, les explica de manera personalizada. La asesoría personalizada ha sido de gran ayuda en la adquisición de competencias relacionadas con las TD por parte de los adultos mayores, pero desafortunadamente, en muchas ocasiones, no se puede llevar a cabo, tanto por la falta de equipos libres, como por la poca disponibilidad del docente, quien la mayoría del tiempo se encuentra dictando los cursos. Dentro de las

**Carolina:** yo hay veces he venido cuando no entiendo algo... cualquier día y le digo: ay profe! no entendí tal cosa, ay profe no entendí tal otra! Y el muy amablemente me explica, y hasta me da una guía para yo hacer... y queda uno tranquilo, porque tal vez cuando estamos todos en clase, pues todo el mundo preguntándole al tiempo, el no alcanza a atendernos a todos.

clases el panorama es muy similar, como lo afirma la señora Carolina en el cuadro en destaque. Así exista la buena voluntad por parte del docente de resolver las dudas de los asistentes durante las clases de forma personalizada, al ser un solo profesor, para

alrededor de entre 15 y 20 personas<sup>46</sup>, cada uno con sus inquietudes particulares, y además ubicados en dos salas de computadores al mismo tiempo, no alcanza a darles la asesoría a todos durante la clase.

Es por este motivo que los mismos adultos mayores sugieren como opción de mejora para el PVD que existieran unos monitores, que los ayudaran a resolver las dudas que surgen en las clases, ya que en ocasiones se angustian, se frustran y se desesperan por no recibir ayuda oportuna por parte del docente, para seguir adelante con las tareas asignadas y se quedan bloqueados por no saber que hacer. La falta de estos monitores se

**Francisco:** yo me vine el Martes, a hacer el trabajo que nos dejó el profesor, y empecé, pero después no sabía por donde coger... y el profesor estaba en su clase y yo tampoco lo podía interrumpir, entonces ahí si quedé yo grave, y a veces los compañeros vienen si... y le colaboran a uno, pero muchas veces ellos también están ocupados y no pueden dedicarse a uno. Entonces harían falta como unos monitores que nos ayudaran un poco. Que nos guiaran con las dudas.

convierte en un factor que dificulta en gran medida la participación de los adultos mayores en las actividades con TD que se desarrollan en el PVD.

Al respecto, una adulta mayor propuso que los mismos adultos mayores que estuvieran más adelantados que otros podrían servir de monitores en el PVD, y que independientemente de recibir o no remuneración por este trabajo, sería una oportunidad para sentirse "útiles" a la sociedad, propuesta con la cual todos los adultos mayores estuvieron de acuerdo. Al analizar esta situación desde la perspectiva del trabajo colaborativo, se podría afirmar que una de las premisas de la cultura digital es que el conocimiento se construye en conjunto, no de forma aislada por un solo individuo, en consonancia con los planteamientos de Lévy (1998), quien afirma que la creación de una inteligencia colectiva se hace a través de el involucramiento de

46 A pesar de que en el PVD solamente se disponibilizan 15 computadores, hay ocasiones en las cuales se observó que llegaban hasta 20 personas a recibir las capacitaciones, teniendo que trabajar dos personas en el mismo equipo, lo cual dificulta en gran medida la interacción de los adultos mayores con los equipos de manera adecuada.

personas en torno a proyectos en los cuales colocan sus saberes, competencias y análisis propios que se ponen a disposición de todos. De manera que la propuesta de los adultos mayores estaría en consonancia con su deseo de inmersión en la cultura digital, al entender que el conocimiento se construye de manera colaborativa. Según Bonilla y Pretto (2015), la perspectiva colaborativa favorece

**Alina:** nosotros los adultos mayores necesitamos un acompañamiento constante para aprender, porque a uno solo se le dificulta...llega un momento en que uno está haciendo las cosas bien, pero luego no sabe como seguir y hay que preguntarle al profesor, o al que está al lado.

**Milena:** sería regio que el Punto Vive Digital le dieran a uno la oportunidad, por ejemplo de venir a trabajar siendo monitor, y explicando a los que tienen menos conocimiento que uno, ahí eso sería sabroso... uh! Caramba! Porque algunas personas ya estarían en capacidad de enseñar a los otros, con lo que han aprendido acá.

"la inteligencia colectiva, la abertura y el compartir el conocimiento, la horizontalidad y la descentralización de las formas de organización y producción de los bienes simbólicos, la autoría, la libertad y la transparencia de los procesos" (p. 35, traducción nuestra). Según estos investigadores, esta perspectiva se centra en una lógica basada en la creación y producción de culturas y conocimientos y no en el mero consumo de información, de manera que el conocimiento se pueda resignificar,

reconstruyendo los sentidos y significados en torno de un determinado asunto, materializándolo en nuevos productos que sean disponibilizados a la sociedad, para que otros puedan tomarlos, también, como fuente de información y a su vez resignificarlos en un círculo virtuoso sin fin" (BONILLA; PRETTO, 2015, p. 36, traducción nuestra)

Según Bonilla y Pretto (2015), dentro de esta lógica de la construcción colaborativa del conocimiento, debe darse cabida al error, y no evitarlo ni criminalizarlo, ya que este hace parte de los procesos de "formación de ciudadanos creadores de conocimientos, saberes y culturas" (BONILLA; PRETTO, 2015, p. 36, traducción nuestra).

Otra de las dimensiones que estaría en consonancia con la cultura digital es el uso de la misma tecnología para poder aprender TD, como se observó en las prácticas cotidianas de los adultos mayores, quienes procuraban por información sobre como realizar ciertas acciones en el computador, a través de tutoriales, foros o motores de búsqueda.

**Armando:** uno tiene que ayudarse con tutoriales, no solo quedarse con lo que le dan acá y lo que dice el profesor, sino aprender por su cuenta! yo el otro día busqué en el "señor Google", que todo lo sabe, como ponerle música a las diapositivas, y ví un tutorial y ahí fué que aprendí.

Según se observó, durante las clases los adultos mayores gozan de estos espacios para buscar por sí mismos tutoriales, con el fin de aprender, de forma independiente de lo que enseña el docente, algunos procedimientos, para reforzar conocimientos y profundizarlos.

De acuerdo con las investigaciones desarrolladas por Harlow y Cummings (2003), en el aprendizaje de las TD existen tres niveles: aprendizaje de sobrevivencia, aprendizaje de

ajustamiento y aprendizaje de descubrimiento. En el primer estadio, el proceso parece extraño para el aprendiz, y este necesita mucha ayuda y soporte porque aparecen muchas dudas. La instrucción directa y la práctica además del soporte emocional, son estrategias para ayudar a estos estudiantes a avanzar al siguiente nivel. Al desarrollar confianza y ciertas habilidades, los estudiantes entran al nivel de ajustamiento, en el cual la persona es dirigida por instrucciones externas o tutores, pero aún no confía en su propio sentido de control y habilidades, ya que la idea de experimentar e ir más allá del conocimiento adquirido todavía no se encuentra presente en ellos. Los aprendices aún se encuentran preocupados en esta etapa con la manera "correcta de proceder" y toma los modelos de autoridades externas. Ya en la etapa de descubrimiento, señalan Harlow y Cummings, los estudiantes comienzan a acercarse al proceso de aprendizaje por ellos mismos. Los computadores pasan a ser un elemento para resolver problemas y experimentar y se abre paso al aprendizaje autónomo.

Estos planteamientos vendrían a respaldar, por un lado, la necesidad observada en algunos adultos mayores de ser dirigidos por un docente (ya que estos adultos mayores se encontrarían en la fase de aprendizaje de sobrevivencia y ajustamiento), y por otro lado, también confirmaría la capacidad de procurarse el propio conocimiento sobre TD a través de la exploración y del aprendizaje autónomo (en la cual se encontrarían los adultos mayores que están ya en la fase de descubrimiento). Tanto el aprendizaje dirigido como el autónomo, que se está llevando a cabo en el PVD, se han convertido en factores que facilitan que los adultos mayores se acerquen a las TD con mayor confianza.

Otro de los elementos metodológicos que ha facilitado la participación de los adultos mayores en el PVD lo ha constituido la abertura para el diálogo, lo cual ha ayudado a construir confianza social dentro del grupo. Ninguna persona mayor se siente cohibida a realizar preguntas al coordinador, por pequeña u obvia que parezca, hacer comentarios que tienen que ver con las dudas que surgieron de la clase anterior, o de las prácticas que algunos realizaron en casa y también de asuntos que escucharon en medios de comunicación, que constituyen temas de actualidad con respecto a las TIC. *¿Cómo se descarga un video de YouTube al computador?, ¿Cómo se sube un archivo a la nube?, ¿Para hacer un backup de varios archivos, se puede hacer todo al tiempo, o es necesario hacerlo elemento por elemento?, ¿Por qué algunas características de Word no se ven reflejadas al subir un archivo a drive?, ¿Qué tal son los computadores Lenovo?, ¿Cuando se termina el año uno bota el antivirus?, ¿Se puede enviar una película por WhatsApp?, ¿Se puede convertir una película a PDF para que pese menos?*; son el tipo de preguntas que hacen todos los días los adultos mayores, y que dan cuenta de su interés por conocer más sobre TD, del involucramiento que

tienen en las temáticas desarrolladas en clase, y de su curiosidad por aprender a hacer diferentes actividades usando las TD.

Este espacio de diálogo que se da dentro de las dinámicas del PVD está alineado con la cultura digital, la cual acoge una perspectiva dialógica, y está favoreciendo que los adultos mayores se sientan acogidos, participantes, dentro de un ambiente de confianza que les permite participar de un diálogo abierto, lo cual se constituye en un factor que posibilita la participación de los adultos mayores en las dinámicas del PVD. Estos planteamientos son apoyados por Silva (2000), quien afirma que es necesario que los sujetos lleven a cabo un "gesto instaurador que crea y alimenta la experiencia comunicacional entendida como diálogo con y en la multiplicidad"(SILVA, 2000 p. 15, traducción nuestra). A partir de esta perspectiva dialógica, es que el sujeto puede llegar a contruir un conocimiento, el cual "deja de situarse en el plano de la emisión del saber, para emerger de la actividad conexional, [...] y deja por tanto de someterse al modelo reduccionista y disyuntivo del pensamiento simplificador que separa emisión y recepción y se abre a la perspectiva del pensamiento complejo" (SILVA, 2000, p. 16, traducción nuestra). De esta manera se configura un sujeto que ante las informaciones que recibe de los otros puede preguntar, debatir, argumentar, oponerse, discordar, en una construcción de conocimiento que fluye, que no es estático, y que se opone a los patrones tradicionales donde se acepta pasivamente lo que se es transmitido.

Según Silva (2000), el pensamiento que construye conocimiento desde la mirada dialógica "trabaja con un número extremadamente elevado de interacciones, de interferencias [...] y también con las incertezas, ambigüedades, e indeterminaciones" lo cual contruye un conocimiento rico, lleno de matices, alimentado por diferentes fuentes, construido a partir de la interacción, de la troca entre emisor y receptor, lo cual vendría a alimentar positivamente las dinámicas del PVD, puesto que se observa que en este punto, el coordinador del PVD, al abrir espacio al diálogo, está adaptando dichas dinámicas a las características de los adultos mayores, para los cuales es necesario crear un clima de confianza, de construcción de comunidad para poder participar activamente de las actividades que se desarrollan en el PVD.

En líneas generales, estas actividades desarrolladas en el PVD se resumen de la siguiente manera: los estudiantes se reúnen en la sala de capacitaciones, donde hay un solo computador, un proyector y alrededor de 25 sillas, unas con mesa incorporada y otras no.

Figura 13-Adultos mayores en la sala de capacitaciones del PVD



Fuente: foto tomada por la investigadora

El docente inicia la clase contestando preguntas de los asistentes, luego explica el nuevo tema usando el tablero y el marcador, seguidamente prende el proyector y el computador y le explica lo mismo, ahora abriendo el programa que están aprendiendo. Les explica despacio, repite las explicaciones, da ejemplos prácticos, el ambiente de la clase es festivo, se ríen, hacen comentarios jocosos, el coordinador sabe los nombres de los estudiantes, estos toman apuntes, hacen preguntas, interrumpen cuando no entienden algo. Todo esto establece y construye un clima de confianza entre los asistentes, que favorece en gran medida la participación de los adultos mayores en las dinámicas del PVD. De igual manera, se observó que el coordinador hace pausas para que no se cansen y hablen entre ellos, hace preguntas a los estudiantes, ya que algunas veces, por ser horario luego de almorzar y por estar la luz apagada y solamente el proyector encendido, tienden a dormirse.

Luego de la explicación, pasan a las dos salas de computadores, separadas por un muro, y comienzan a realizar los ejercicios que el docente les ha indicado. Se observó que durante la realización de estas actividades, los adultos mayores se ayudan entre ellos, y el docente pasa de sala en sala, de uno en uno, tratando de resolver las dudas e inquietudes de todos. Quien va terminando el ejercicio apaga el computador y se retira del PVD o en algunas ocasiones aprovecha para realizar prácticas libres antes de que lleguen otras personas a tomar los cursos.

Figura 14-Personas de una misma clase trabajando en dos salas de computadores contiguas



Fuente: fotos tomadas por la investigadora

Dentro de este modelo pedagógico que se viene utilizando dentro del PVD se encuentran una serie de componentes que vale la pena ser analizados. La clase es centrada en el docente. Él es quien posee el conocimiento. Durante las explicaciones que da el profesor, los estudiantes no tienen acceso a su propio computador. El docente explica primero valiéndose de dos elementos analógicos: el tablero y el marcador. Luego explica usando el único computador que hay en la sala y el proyector. Los estudiantes toman apuntes. Terminadas las explicaciones, es la oportunidad que tienen los adultos mayores para tener contacto con el computador, con el objeto de realizar los ejercicios que les indica el docente. Estas actividades las deben realizar los adultos mayores en un tiempo estipulado, lo cual atropella sus tiempos de exploración y comprensión de la lógica de las TD, observándose un modelo profesoral, de fábrica, que no está de acuerdo con la inmersión en la cultura digital.

Se puede afirmar que la metodología que se utiliza en el PVD, se basa en el modelo tradicional, centrado en el docente y en el conocimiento y es de inclinación puramente conductista. Es claro que los adultos mayores están acostumbrados a aprender usando esta metodología, pues es con la que aprendieron en su juventud, por lo cual, al no conocer otro modelo asimilan que el usado tradicionalmente es el adecuado y tienden a alabarlo. En este modelo tradicional, "el profesor transmite y el alumno asimila, con la idea de la secuencialidad/linealidad del conocimiento (p. 206) [...], centrado en la lógica de transmisión y del consumo de informaciones" (BONILLA; 2002, p. 78, traducción nuestra). Como lo afirma Paulo Freire (1970), este modelo tradicional de educación se asemeja a una práctica bancaria, en la cual se memorizan contenidos, transformando a las personas en "vasijas", en recipientes que deben ser "llenados" por el docente. De esta manera,

la educación se torna un acto de depositar en que los educandos son los depositarios y el educador, el depositante. En lugar de comunicarse, el



educador hace "comunicados" y depósitos en los educandos, meras incidencias, reciben pacientemente, memorizan y repiten. Se observa así una concepción "bancaria" de educación, en la que la única margen de acción que se ofrece a los educandos es la de recibir los depósitos, guardarlos y archivarlos. (FREIRE, 1970, p. 80, traducción nuestra).

A pesar de que este modelo de educación tradicional es el que prevalece en el PVD, se encuentra que los adultos mayores están transformando ese modelo, desde la participación, la abertura al diálogo, a la interactividad, la ayuda mutua durante las prácticas, etc, es decir que existe una dinámica paralela al modelo tradicional del profesor que se está llevando a cabo en el PVD. Este modelo interactivo al que están apuntando los adultos mayores, está más acorde con la inmersión de los individuos en la cultura digital, precisamente porque este enfoque está inspirado en esta cultura, en la cual se favorece un espacio de creación, de comunicación y de intercambio de saberes, de hipertextualidad e interactividad, gracias a las "redes de interfaces abiertas a nuevas conexiones, imprevisibles, que pueden transformar radicalmente su significado y uso (Lévy, 1993, p. 102, traducción nuestra). En este nuevo escenario, el papel del profesor ya no es el de ser el centro de la clase, sino de proveer a los estudiantes con elementos provocadores y preguntas, guiando a los estudiantes hacia procesos de búsqueda de informaciones, animando a los estudiantes para que las seleccionen, las interpreten, las sintetizen, las remezclen, las produzcan y las compartan, lo cual estaría más acorde con la cultura digital. Según Silva (2001),

La interactividad es un principio del mundo digital y de la cibercultura, esto es, del nuevo ambiente comunicacional basado en internet, el sitio, el juego, el software, Interactividad significa liberación de la restricción delante de la lógica de transmisión que predominó en el siglo XX. [...] Es el modo de comunicación que viene a desafiar a profesores y gestores de educación, igualmente centrados en el paradigma de transmisión, a buscar la construcción de sala de aula donde el aprendizaje se de con la participación y cooperación de los alumnos. (p. 1, traducción nuestra).

Dentro del enfoque interactivo, el papel que tradicionalmente se le ha atribuido al estudiante mudaría hacia un modelo más participativo, en donde se tiene acceso al computador desde el primer día de clase, para permitirle explorar los dispositivos, los entornos, las posibilidades, para cometer errores, experimentar y aprender no desde lo memorístico, sino desde el contacto con las TD. De acuerdo a la línea de pensamiento de Silva (2001), "el alumno no está más reducido a mirar, oír, copiar y prestar atención. El crea, modifica, construye, aumenta y, así, se vuelve co-autor" (p. 9, traducción nuestra).

Se espera de estos estudiantes que tomen datos de forma simultánea de múltiples fuentes, que se comuniquen permanentemente, que sean creativos al ser capaces de crear sus

propios contenidos, que realicen tareas al mismo tiempo, que prefieran la información hipertextual a la lineal y que desarrollen una postura crítica ante las informaciones que reciben, seleccionándolas y procesándolas, para a partir de esta reflexión generar un conocimiento útil para ellos (TORO, 2010). El papel del profesor también mudaría, hacia el perfil propuesto por Silva (2001), en el cual el docente, inspirado en el diseño del *software* interactivo, construye territorios a explorar, convirtiéndose en "formulador de problemas, provocador de interrogaciones, coordinador de equipos de trabajo, sistematizador de experiencias" (p. 9, traducción nuestra).

Esta comprensión del papel del docente y del estudiante desde la interactividad, estaría más acorde a alcanzar la alfabetización y la ciudadanía digital. Una alfabetización que está entendida a nivel del sujeto, de las competencias que este posee para producir y compartir conocimiento en la red a través de diferentes lenguajes, ante la aparición de un universo multimedia que demanda nuevas habilidades, nuevos modelos de pensamiento y acción (OLIVEIRA, 2013; PÉREZ, 2004), y una ciudadanía entendida a nivel de acción en sociedad de estos sujetos alfabetizados, los cuales pueden interactuar con los demás a través de la comunicación, la reflexión, la toma de decisiones y el intercambio de ideas, como sujetos plenos que se mueven en el mundo contemporáneo como seres éticos, autónomos, participativos, que crean, construyen, transforman y tienen poder de decisión (BONILLA; OLIVEIRA, 2011), haciendo parte libremente de la vida cultural, social y política, ejerciendo plenamente sus derechos, dejando de lado ser un mero consumidor de informaciones, para tornarse un individuo crítico de su propia existencia. De esta manera, se puede apuntar que la interactividad es un terreno fértil para favorecer la alfabetización y la ciudadanía de los sujetos, pues permite que estos puedan aprovechar todas las potencialidades de las TD, las cuales favorecen interactuar con otros, posicionarse, discutir, debatir, analizar, concordar o discordar, participar activamente en la escogencia, intercambio, creación y mezcla de conocimientos, como sujetos de derechos, lo que conlleva a su vez a la inmersión por parte de estos individuos en la cultura digital.

De igual manera, a la luz de la ciudadanía y la alfabetización digital, se puede analizar otro de los aspectos asociados al componente de la metodología que se maneja en el PVD, que hace referencia al currículo. Al respecto, el coordinador del PVD comentó que recibe unos lineamientos generales por parte del MINTIC, de lo que debe ser enseñado, pero tiene libertad de crear su propio derrotero de temáticas, en el orden que él lo considere apropiado, y dando profundidad a los temas que, según él, sean de interés y necesidad para las personas que asisten al PVD. Como la mayoría de los asistentes al Punto son adultos mayores, el

coordinador dirige estos temas hacia lo que, según su criterio personal, ellos necesitan en su vida práctica, teniendo en cuenta que, como algunos adultos mayores aún quieren permanecer activos laboralmente, debe proporcionarles las herramientas ofimáticas que les exigen en las diferentes empresas en las cuales se quieran vincular.

Este punto es factible de ser analizado desde la óptica de que no todos los adultos mayores están en el mercado de trabajo, entonces las necesidades a las cuales está apuntando el coordinador con los temas que enseña a los adultos mayores no corresponden con la realidad de la totalidad los adultos mayores. Se percibe un desfase entre estas dos variables: necesidades vs contenidos y habilidades que se adquieren en el PVD. Es de cuestionar que estas habilidades que se les enseñan en el PVD no estén alineadas con los intereses de esta fase etaria, la cual manifiesta querer insertarse en la cultura digital, es decir, que lo que se observa es que se está queriendo adecuar a los adultos mayores a las características de la política pública y no al contrario, que sería lo deseado, es decir, que fuera la política pública, sus directrices y la operacionalización de las mismas las que se adecuaran a las necesidades, intereses y realidad de los adultos mayores, que es la población que más confluye a participar de las dinámicas del PVD. De otro lado, el PVD está desconociendo que a parte de que las empresas exigen un certificado en herramientas ofimáticas para contratar a un posible empleado, también estas empresas exigen ya en el trabajo cotidiano del individuo que este demuestre ciertas habilidades como el trabajo en equipo, la capacidad de escoger informaciones relevantes, la creación de conocimientos para luego compartirlos, etc, habilidades y competencias que se estarían desconociendo por completo por parte de los contenidos enseñados en el PVD, los cuales se limitan al manejo de unas herramientas de manera tecnicista y repetitiva.

Esta libertad que posee el coordinador del PVD de diseñar su propio programa de trabajo facilitaría en gran medida que los temas estudiados se adecuaran a las necesidades e intereses de la población que asiste al Punto, es decir, que se les proveyera de oportunidades para lograr su inmersión en la cultura digital. Pero lo que se observa en la práctica es que tanto estos temas, como los que enseñan las entidades de convenio, como la UNAD y el SENA (quienes elaboran sus propias mallas curriculares), están siempre enfocados a la apropiación de tres *softwares* privativos (edición de texto, presentación de diapositivas y hojas de cálculo), es decir, están enfocados simplemente al manejo de herramientas ofimáticas, lo cual, en palabras de Pretto (2013), se inscribiría dentro de un modelo de creación de simples reproductores de contenidos, personas que siguen instrucciones y procesos repetitivamente y que usan las TD como simples herramientas, cerrando las posibilidades que las TD ofrecen y

negando todas sus dimensiones intrínsecas.

Es decir, que las dinámicas relacionadas con la malla curricular que se llevan a cabo dentro del PVD claramente no favorecerían alcanzar la ciudadanía digital, que como se estudió en el capítulo 3, debería ser el objetivo norteador de las políticas públicas que delinean los gobiernos. El currículo que favorecería en mejor medida un acercamiento a la alfabetización y a la ciudadanía digital, sería aquel que abogara por la participación de los individuos para llevar las riendas de sus realidades, desde la inmersión en la cultura digital. Un currículo que alentara la construcción colaborativa del conocimiento, colocando en sinergia saberes, competencias, potencialidades, y que permitiera la transformación del contexto social, cultural y político de los individuos (BONILLA; PRETTO, 2015), lo que abriría las puertas a la reinención de una nueva dinámica social de transformación y cambio (SILVA, 2014), en la cual el ser humano es concebido como sujeto de derechos. Un currículo acorde a lograr una alfabetización digital, estaría a nivel del sujeto, en cuanto le provee competencia de hacer las cosas y el mismo currículo favorecería alcanzar la ciudadanía cuando hace alusión a un nivel social, pues esta se inscribe en un nivel de acción en sociedad y de participación social.

### 5.3.2 Esbozando los factores socioafectivos

Para continuar bosquejando los factores que posibilitan o dificultan la participación de los adultos mayores en las dinámicas del PVD concernientes a la relación del adulto mayor con el PVD, se puede mencionar la colaboración que existe entre compañeros contemporáneos, como un factor que favorece que los adultos mayores participen de las actividades con TD. Esta fue una de las

constantes encontradas en todos los grupos de adultos mayores que asisten al PVD en los diferentes días y horarios. Se observó que la experiencia de tomar parte de las actividades del PVD se ha visto enriquecida sobre manera por el hecho de que entre los mismos compañeros exista esa ayuda mutua. Cuando a una persona adulta mayor se le facilita un tema determinado,

*Irene: la ayuda entre compañeros se hace como cosa natural, no es porque seamos viejos o no, se hace porque si yo te puedo ayudar a ti, y se un poquitico más, eso es invaluable! Es una práctica muy bonita que tenemos acá en el Punto, además cuando uno le explica a otra persona, uno también afianza su conocimiento.*

*Alejandra: uy! ya sería muy feo que uno entre viejos...ahí poniéndose de egoísta...no!, ya pasamos un proceso de ser egoístas en la niñez! Ya en esta etapa de la vida, uno quiere es ayudar al otro y también recibir ese apoyo.*

*Alba: acá no somos egoístas! Esa época ya pasó. Uno ya quemó esas etapas de la vida!*

es común verla ponerse de pie, e ir pasando por los lugares en donde están trabajando sus compañeros para ver si entendieron, sentarse junto a ellos, e irles resolviendo dudas, dejando

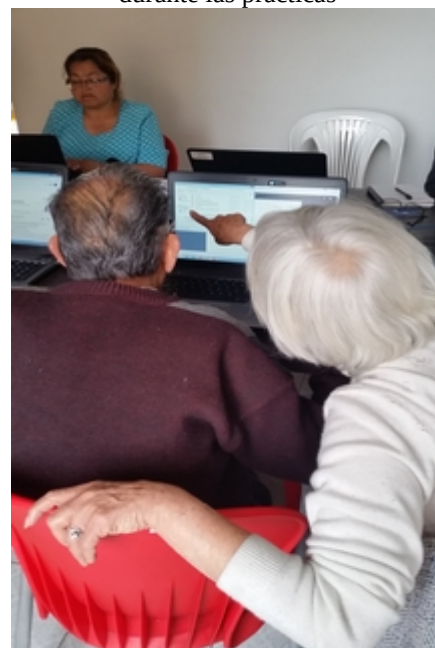
a un lado la tarea que le asignó el docente para entregar en un tiempo estipulado. Se nota que para ellos es más importante esta vivencia social de ayudar al otro, que la de terminar un trabajo individual en el tiempo estipulado por el docente.

De igual manera, se observó que entre ellos se ponen de acuerdo en pequeños grupos (de hasta tres personas), para asistir al PVD en horario fuera de las clases (antes de que comiencen o al termino de la mismas, en lapsos de tiempo que no alcanzan a superar los 30 minutos), para que quien entendió mejor un tema le explique a los otros y puedan practicar juntos. Se percibe así que el interés colectivo está por encima del particular en este grupo de personas, ya que en este momento de sus vidas, para ellos, es muy importante que el otro también logre sus objetivos de aprendizaje.

Al analizar el esquema colaborativo que se lleva a cabo por parte de los adultos mayores dentro de las dinámicas del PVD, se puede entender, desde la perspectiva de Santana (2015), que se está llevando a cabo un trabajo conjunto entre personas que comparten decisiones y responsabilidades y que estos procesos son negociados colectivamente, con poca jerarquización en las relaciones y basados en la confianza mutua. Esto porque "el hombre en su interés por acercarse a otros y en el marco de su cultura produce técnicas y prácticas que, en forma conjunta e indisoluble, tienden a generar colaboración" (RIPANI; 2015, p. 174). Este esquema colaborativo se está llevando a cabo en el PVD solamente de manera analógica, y aunque se constituye en un factor que posibilita la participación de los adultos mayores en las prácticas con TD que se llevan a cabo en

el PVD, no permite realizar una inmersión en la cultura digital, ya que en palabras de Castells (2000), los trazos asociados a la *Web*, como la dislocación geográfica de acuerdos comunitarios, el trabajo colaborativo en red y la libertad de reelaboración discursiva son rasgos característicos de la cultura digital. Y como acrecienta Ripani (2015), basada en los trabajos de Lévy (2007) y Jénkins (2008), "Uno de los principales dispositivos detrás de la cultura digital es el deseo de estar conectados, es decir, existe un interés de construir, compartir y colaborar con otros, que se constituye como una característica fundante de ese paradigma"(RIPANI; 2015, p. 174).

Figura 15-Adultos mayores colaborándose entre ellos mismos durante las prácticas



Fuente: foto tomada por la investigadora

La ausencia de colaboración de manera digital que se presenta dentro de las dinámicas del PVD, se constituye un factor que dificulta que los adultos mayores realicen una inmersión en la cultura digital, lo que les permitiría, entre otras posibilidades, construir, enriquecer, remezclar, intercambiar y producir conocimiento de manera colectiva, puesto que, según lo afirma Edméa Santos (2015), dentro de la dinámica colaborativa digital no prevalece una construcción del conocimiento de manera solitaria, sino que se crea una proposición compleja del mismo, a partir de la participación de diferentes actores, que se comunican en red conectando contenidos, personas, lugares físicos y online.

La colaboración analógica entre compañeros y de otro lado la confianza que existe entre ellos son aspectos que configuran un ambiente agradable dentro del PVD. El hecho de que nadie se burle de ellos dentro de las clases por hacer

**Rafaella:** yo he aprendido aquí a hablar, a desenvolverme...hemos perdido timidez, que de pronto la traíamos, y hablamos con tranquilidad, porque ninguno hace como dicen "Bullying" de ninguno, entonces eso nos ayuda muchísimo, a crecer como personas. Porque como acá casi todos estamos en la misma situación, de ser adultos mayores, no nos burlamos de nadie, acá no da miedo hacer preguntas, tenemos esa libertad y existe ese respeto...hay cosas que para uno son difíciles, y para otra persona pueda que no, entonces nadie se va a reír de uno si pregunta algo tonto. Eso es importantísimo.

preguntas o pedir que se les repitan varias veces las instrucciones es un factor que facilita la participación de los adultos mayores de una manera relajada, dentro de un ambiente de confianza y respeto mutuo.

Es así como se observa que el componente socioafectivo influye de manera directa en facilitar la participación de los adultos mayores en las actividades con TD que se llevan a cabo en el PVD, y en que se sientan a gusto de participar de dichas dinámicas. Diversos estudios (ARNOLD, 2000; ROGERS, 1992; FONTANELLA; SANDMANN, 2011; GONZÁLEZ-PEITEADO; RODRÍGUEZ-LÓPEZ, 2017) refuerzan este hallazgo, ya que han demostrado que las cuestiones socioafectivas interfieren en los procesos de inmersión y participación del ser humano en las diferentes dimensiones de la cultura, y que al reconocer que las personas, como protagonistas y objetos del hecho social, poseen sentimientos, emociones, creencias y posturas, que durante mucho tiempo tuvieron que ser disimuladas en los diferentes contextos, se puede permitir que estas enriquezcan el proceso de participación de las personas dentro de la cultura contemporánea, desde una perspectiva que destaque la centralidad de los aspectos afectivos y relacionales del ser humano. Esta corriente se desarrolló a partir de la década de 1970, a partir de la Psicología Humanística, y propende por que en los diferentes espacios en los que se desarrolla el ser humano, sea educativo, laboral, familiar, etc, se conozcan de manera imprescindible las dinámicas afectivas, las motivaciones y necesidades de las personas dando espacio a las vivencias sociales, a las emociones y a las relaciones interpersonales. Para los pedagogos de la corriente Humanista Afectiva, es

imprescindible que se le permita al alumno expresar libremente sus inquietudes, deseos y necesidades, dentro de un clima afectivo favorable de comprensión, aceptación y respeto.

Según se observó durante las clases, el coordinador permite que los asistentes cuenten anécdotas, él mismo hace comentarios jocosos, todos participan, se ríen, el ambiente es de distensión, agradable y todos están tranquilos. El único día en que se percibió que los adultos mayores estuvieron tensionados y nerviosos fue

*Álvaro: este ambiente que se respira acá en el PVD es raro verlo en muchas partes. Lo digo porque por el trabajo, me toca asistir constantemente a actualizarme y tengo que ir a diferentes foros, a cursos, a seminarios, a diferentes cosas. Y uno ve que la gente...cada uno es por su lado, entonces eso es malo...en cambio aquí, eso hace que uno le coja mas cariño a las cosas. Y uno hace todo lo posible por venir!*

durante la jornada de inscripción a la plataforma, donde se notaban apurados, cansados, preocupados y estresados, pues tenían que dar cuenta de muchas actividades con un grado de dificultad muy alto y poco tiempo para realizarlas. El resto del tiempo se observó a los adultos mayores con entusiasmo y gozando de un ambiente relajado de participación en las actividades del PVD.

### 5.3.3 La importancia del deseo de aprender sobre TD

Continuando con el esbozo de los factores que posibilitan y dificultan el acercamiento a las TD por parte de los adultos mayores que asisten al PVD, se encuentra que como una de las constantes observadas en este grupo etario está el deseo por aprender nuevos conocimientos sobre TD, para poder estar en sintonía con el mundo contemporáneo y poder interactuar a través de los dispositivos digitales con su familia o amigos, es decir, que su deseo de aprender persigue la inmersión en la cultura digital, el cual puede ser entendido como uno de los factores primordiales que facilitan, en esta fase etaria, el acercamiento a las TD dentro del PVD.

*Inés: aquí lo interesante es que todos los días aprendemos algo nuevo. Hoy aprendimos esto, y mañana aprendemos otra cosa! Que rico!... y vamos a practicar...entonces ese interés y esa motivación siempre están presentes, y es uno de los factores que facilitan que uno aprenda a usar el computador con más facilidad. Ese deseo de aprender le facilita a uno las cosas...como que le abre el entendimiento.*

*Celia: una vez que supimos de estos cursos...porque nosotros nos enteramos tarde...todos nos vinimos! porque es que queremos aprender! Nos gusta mucho el aprender, pero en muchas instituciones nos impide aprender es que no hay la plata para pagar los cursos.*

Según se observó durante las clases, los adultos mayores desean acercarse a las TD para poder ser capaces de manejar las plataformas, tener autonomía en los procesos, como por ejemplo, poder enviar por sí mismos un correo, manejar sin ayuda la nube, descargar sin dificultad alguna información de internet, etc, actividades que les facilitan participar con mayor autonomía de las dinámicas del mundo contemporáneo, como

*Nicolás: un factor que facilita que yo aprenda acá, es pues...que tengo voluntad...Pues sí! El deseo de aprender, eso es fundamental. Otro factor...que mi trabajo me permite a mi el día martes asistir...otro factor...mi interés en actualizarme, porque ésta es una herramienta del futuro.*

los demás sujetos sociales, como seres vivos, dinámicos, participantes, que tienen pleno ejercicio de sus derechos, lo cual está en consonancia con alcanzar la ciudadanía digital. Los adultos mayores quieren alcanzar esta ciudadanía en su deseo de recuperar terrenos en los que sienten que han sido desplazados, como la autonomía, el estar actualizados, el aprendizaje y la alta estima de si mismos, a través de la realización de actividades que llevan a cabo otras fases etarias, con el fin de sentirse inmersos en la cultura desde un papel participante y protagonista, y de esta manera los adultos mayores estarán quebrando además preconceptos que la sociedad tiene hacia ellos, pues como lo afirma Britto da Motta (2002), en el imaginario social, la vejez se asocia al "[...] desgaste, a las limitaciones crecientes y pérdidas físicas y de papeles sociales"(p. 41, traducción nuestra).

A manera de conclusión, teniendo en cuenta que la realidad de cada adulto mayor es única y, por tanto, puede representar un acercamiento diferente a las TIC y que esta aproximación depende de las variables sociales, culturales, económicas, físicas, educativas, entre otras, las cuales determinan el acceso que las personas tengan hacia las tecnologías, se pudo observar que dentro de las dinámicas del PVD existen unos factores que están posibilitando y otros que están dificultando que esta fase etaria se acerque con mayor propiedad a las TD.

Al asumir una postura crítica de los procesos llevados a cabo dentro de este centro comunitario, se pudo encontrar que en general, los factores que posibilitan que los adultos mayores se acerquen a las TD no son dados como consecuencia directa de las directrices de la política pública, sino que son el resultado de los mismos relacionamientos que se dan entre las personas que frecuentan el PVD (como el deseo por aprender, la ayuda mutua, el respeto y la paciencia que existe entre compañeros y docentes, lo cual viene a enriquecer el componente socioafectivo de las dinámicas del PVD). Es decir, que es a partir de la propia construcción de los adultos mayores de unas dinámicas dentro del PVD que se producen los efectos dinamizadores del aprendizaje dentro de este centro comunitario, lo cual se da de manera independiente de los lineamientos que nortean el quehacer del PVD.

Se puede señalar además que, aunque actualmente tanto la tecnología como su aprendizaje son mucho más intuitivos y fáciles de entender que en el pasado, en muchas ocasiones este aprendizaje y manipulación está orientado hacia un usuario estándar joven. De ahí la importancia de permitir que este grupo etario exprese sus necesidades, para que se escuchara desde su propia lógica las dificultades que encuentran al acercarse a las TD, con el fin de poder realizar mudanzas y generar unas condiciones más equitativas de acceso a las tecnologías, por parte de este grupo etario. Esto se vería reflejado en acciones significativas



dentro de las dinámicas del PVD, como por ejemplo, permitirles a los adultos mayores escoger si desean y se sienten más cómodos trabajando en un computador portátil, o uno de escritorio, o usando *touch pad* o *mouse*, o disponer de una infraestructura más adecuada, que atendiera a las particularidades motoras que se observan en esta etapa de la vida.

Escuchar con detenimiento estas voces de los adultos mayores permitiría además planear las políticas públicas de las que ellos serían beneficiarios, con miras a atender sus necesidades, características específicas y anhelos, es decir, que permitiría la creación de políticas públicas orientadas hacia esta población, que se adecuaran a la misma, en contraposición a la dinámica observada en el PVD Toberín, en el cual son los adultos mayores quienes se están teniendo que adaptar y adecuar a los lineamientos de la política que rige los PVD. Ya que aunque la realidad de cada adulto mayor sea particular, puesto que los ancianos son un grupo heterogéneo, existe un deseo compartido por muchos de ellos, que consiste en acceder a las tecnologías digitales para realizar una inmersión en la cultura digital.

Ante esta situación, lo que se percibe es que la sociedad contemporánea tiene dificultades para escuchar dichas particularidades de los adultos mayores, y son casi siempre otras personas quienes hablan por ellos, sean los creadores de políticas públicas, los coordinadores de los programas de alfabetización digital, los docentes, etc, dejando de lado el sentir propio de esta población. Además de esto, casi siempre los estudios que se realizan para conocer la relación entre adultos mayores y TD son de carácter cuantitativo, midiendo en escalas numéricas el acceso de esta población a estas tecnologías, como si el mero acceso a los equipos y el internet ya fuera suficiente para que las personas se apropiaran de las TD, desconociendo y dejando de lado todas las posibilidades que ofrecen estas tecnologías, para que las personas ejercieran plenamente sus derechos de participación, de transformación, de articulación en red con los saberes, haceres y experiencias de otras personas, lo que conducirían a lograr la ciudadanía digital, meta a la cual deberían apuntar los gobiernos con sus políticas públicas.

Opuesto a esto, lo que se observa dentro del PVD es que se está apuntando a un modelo de adquisición de habilidades mecánicas, desde una mirada conductista de la educación, que se opone al enfoque interactivo, que nace a partir de la cultura digital. Se percibe la necesidad de que se permitiera un uso más libre y menos conductista y tecnicista de los computadores y el internet que se disponibilizan en el PVD, dado que se está restringiendo totalmente las potencialidades que podrían ofrecer las TD, dentro de una dinámica que se limita al mero manejo de herramientas ofimáticas, inserido en un modelo de enseñanza centrado en el docente y el conocimiento, desconociendo el abanico de posibilidades

orientados a la creación, el intercambio de saberes, el trabajo colaborativo, la proposición de nuevas ideas y de nuevas maneras de estar en el mundo que potencializa la apropiación de las TD.

## 6. UN ACERCAMIENTO A LOS SABERES, HACERES Y EXPERIENCIAS QUE EMERGEN DE LA INTERACCIÓN DE LOS ADULTOS MAYORES EN EL PVD

*“Envejecer no significa perder la capacidad de adaptarse al cambio  
ni querer estar anclado en el pasado.  
Muy al contrario, la mayoría de personas mayores  
desean seguir creciendo y aprendiendo cosas cada día,  
por ello pueden desear disfrutar de los nuevos horizontes  
que abre el uso cotidiano de la tecnología”.  
(VILLAR, 2001, p. 6, traducción nuestra)*

Luego de haber delineado los factores que posibilitan o dificultan la participación de los adultos mayores a las actividades con TD en el PVD, es momento de esbozar los saberes, haceres y experiencias que surgen de la interacción de los adultos mayores en este centro comunitario, para ir completando el panorama objeto de estudio, con miras a un mejor entendimiento de como se posiciona esta fase etaria frente a las prácticas desarrolladas en el PVD, teniendo como telón de fondo la cultura digital. Este acercamiento es importante ya que como nos sugiere Villar (2001), la sociedad tiene retos que hacen referencia al fomento del acceso de los adultos mayores a las TIC, identificando y eliminando los elementos que lo obstaculizan, y una vez conseguido ese acceso, generar servicios que, utilizando las TIC, satisfagan las expectativas de las personas mayores y les hagan la vida más fácil y placentera. Además, desde el punto de vista de Messias (2014), los adultos mayores están ocupando cada vez un mayor lugar en la sociedad, tornándose poco a poco más participativos: comprando, estudiando, trabajando, viajando y adentrándose con mayor frecuencia en el mundo virtual. Sumado a esto, se puede asegurar que el número de personas de mayor edad acercándose a usar un computador viene aumentando constantemente, sea por cuenta propia, sea con la ayuda de amigos o familiares, o sea a través de instituciones a las que acuden a acercarse a las TD, lo cual hace pertinente estudiar que saberes, haceres y experiencias emergen dentro de las dinámicas que se llevan a cabo dentro del PVD Toberín. Ana Regina Messias (2014) afirma, además, que “la capacidad de los adultos mayores de permanecer activos e independientes se

asocia a la tecnología de la comunicación, particularmente el internet” (p. 238, traducción nuestra), y más adelante sostiene que “los adultos mayores constituyen un segmento nuevo de rápido crecimiento en internet, segmento este que busca en sus relaciones afectividad y sociabilidad” (p. 238, traducción nuestra). De igual manera, las tecnologías de la información y la comunicación pueden traer cambios significativos para las personas mayores, puesto que al acercarse a estas tecnologías, se mejoran en ellos las condiciones de interacción social, se da una prevención del envejecimiento cerebral, ganan mayor confianza y se tornan más presentes y actuantes en la sociedad (ALMEIDA; MENEZES, 2011, p. 6).

Todas estas razones hacen que emerja la pertinencia de dibujar los saberes, haceres y experiencias de esta fase etaria que asiste al PVD, los cuales se encuentran inscritos dentro de la cultura digital, entendida esta como:

el resultante de todas aquellas prácticas sociales y humanas que vienen siendo desarrolladas a partir de los procesos de digitalización. En el momento en que lo digital pasa a existir y a hacer parte del cotidiano de los practicantes, se desenvuelven maneras de usufruir esa tecnología, creando y recreando artefactos, objetos, maneras de producir, de conocer, hacer, pensar, relacionarse y generar otras técnicas y tecnologías (CORDEIRO, 2014, p. 126, traducción nuestra).

Según Cordeiro (2014), es a partir del desarrollo de la tecnología digital y de la aproximación de los interactores a manipular y vivenciar estas tecnologías que se construye la cultura digital, y es ahí precisamente cuando lo digital permea todo lo cotidiano, al envolver la captura, la producción, el procesamiento y el compartir diferentes contenidos, de modo que se puede afirmar que lo digital pasa a marcar sin duda alguna la sociedad actual.

## 6.1 ENTENDIENDO LOS CONCEPTOS DE SABERES Y HACERES

Para poder entender cuáles son los saberes y haceres que los adultos mayores que asisten al PVD han adquirido y ponen en práctica, gracias a su interacción con las TD dentro del PVD, es necesario realizar primero un abordaje teórico de estos dos temas, desde las voces de algunos autores que han investigado a propósito de los mismos.

Según diferentes investigadores (BARRAZA, 2007; GARCIA; TOBÓN; LÓPEZ, 2009; GONCZI; ATHANASOU, 2000; LEVY-LABOYER, 2003), los saberes se asocian al conjunto de conocimientos que posee una persona, relacionados con determinado tema u ocupación y, de igual modo, los haceres se relacionan con las habilidades y destrezas del ser humano, que tienen que ver con las aptitudes para realizar con facilidad y precisión determinadas tareas. Es decir, que los saberes hacen referencia al conjunto de conocimientos

que una persona adquiere, procesa y asimila, a través del estudio o de la experiencia, mientras que los haceres se asocian directamente a las competencias que desarrolla el ser humano, las cuales son una combinación de diferentes recursos para el desempeño de una determinada función.

De igual manera, hay que tener en cuenta que "el conocimiento nunca está listo, siempre es provisorio, necesitando de constantes argumentaciones para que pueda ser validado" (BONILLA, 2011, p. 12, traducción nuestra). Según la investigadora, los nuevos conocimientos pueden crearse a partir de nuevas interpretaciones y nuevas construcciones de significados y esta precisamente es la dinámica que las herramientas de la *Web 2.0* proveen dentro de su ambiente colaborativo. De acuerdo con Bonilla y Pretto (2015), la interconexión entre las tecnologías de la información y la comunicación han traído mudanzas significativas en la forma como el ser humano se relaciona con el conocimiento, ya que tanto los equipamientos como la capacidad de procesamiento han contribuido a crear una nueva manera de construir conocimiento "que hoy orienta los procesos de producción colaborativa y abierta en red, que está presente en todas las áreas, además de la computación, y que muestra la dimensión no instrumental de esas tecnologías" (BONILLA; PRETTO, 2015, p. 25, traducción nuestra). Por este motivo, los conocimientos hoy en día no pueden ser vistos de la misma forma que antes del surgimiento de las TD, ya que

las informaciones que circulan hoy, frente a la experiencia y al conocimiento antecedente del sujeto o de la comunidad, pueden ser organizadas y sistematizadas en diferentes lenguajes, inseridas en el contexto de vida de ese sujeto o comunidad, tornándose significativas para ellos y nuevamente socializadas para que otros sujetos y otras comunidades puedan aprovecharlas (BONILLA, 2011, p. 12, traducción nuestra).

De esta manera, el conocimiento ahora no es estático, sino que circula, se mueve, se transforma, crece, se resignifica, gracias a los aportes que hacen a este los individuos que se han apropiado de las posibilidades del internet. Es así como "los conocimientos son transformados al mismo tiempo que transforman los sujetos que los producen" (BONILLA, 2011, p. 12, traducción nuestra), pero para que se pueda dar esta transformación en los sujetos, no solo basta con tener un conocimiento, sino que es importante además saber usarlo para el desempeño de determinado procedimiento, lo que suele entenderse como el nivel de competencia de la persona en un área práctica determinada. De poco sirve, por ejemplo, tener el conocimiento de que se puede ser objeto de fraudes en internet, si la persona deja abiertas sus cuentas de correo electrónico y no las cierra de forma correcta. Es decir, lo importante es la medida en que una persona utiliza sus conocimientos, las informaciones que adquiere, sus

aptitudes, actitudes y valores, para desempeñarse en las diferentes situaciones y actividades, poniendo en práctica lo que se sabe como un todo, no como un conocimiento aislado (REYES, 2012). La propia construcción colaborativa de conocimiento se constituiría, en si misma, como un hacer, ya que se pasaría de poseer un conocimiento, a hacer algo con este, es decir, no dejarlo estático, al contrario, ponerlo en movimiento.

Es por esta razón que una política pública que pretenda lograr un acercamiento efectivo de los sujetos a las TD, que simplemente comprenda cursos sobre TD, en el que se enseñen herramientas ofimáticas y se den a conocer algunos conceptos asociados a las TD, como por ejemplo, qué es el *hardware* y el *software*, qué es una nube de almacenamiento, o qué es una red social, y en los cuales solamente se enseñen los procedimientos técnicos para manejar algunos programas y plataformas, sin permitirle a los sujetos explorar estos ambientes, interactuar con ellos, entender la lógica de las TD por medio del intento y el error, producir y compartir conocimientos etc, de poco serviría para llevar a cabo una verdadera apropiación de las TD.

Se observa que estas metodologías que no integran teoría y práctica son las que más abundan en el sistema educativo colombiano, sea en entidades públicas o privadas (VALENCIA COBOS ET AL., 2013), ya que se da prelación a que los estudiantes sean meros repetidores de los conocimientos que el docente expone en clase de manera magistral, y reducidas oportunidades tienen los estudiantes de hacer algo concreto con estos conocimientos o saberes adquiridos, que no pocas veces se recitan de manera memorística, como si con esto bastara para tornarse conocedor de una disciplina determinada. Esta misma situación se vive en otros países latinoamericanos, como lo expresan Bonilla y Oliveira (2011), quienes realizan una crítica a estos sistemas, ya que los gobiernos afirman que al asistir a los "tecnocentros" o "infocentros", las personas se estarían "apoderando" de las tecnologías digitales, y "apropiándose" de estas, lo que supondría que las personas que asisten a estos centros actuarán con autonomía e independencia, lo cual no se observa en esas realidades.

Los modos de gestión de estos espacios se revelan, en general, contrarios a tal perspectiva, centralizando e imponiendo reglas y normas de utilización de las tecnologías. Con eso, someten a los sujetos a un uso pasivo y limitado de los recursos de las TIC, vinculados a una obediencia a las directrices impuestas por los proyectos" (BONILLA; OLIVEIRA, 2011, p. 34, traducción nuestra).

Opuesto a esta dinámica, se considera importante que en estos centros se promoviera la oportunidad para que los sujetos pensaran, interactuaran, buscaran la solución de

problemas, crearan nuevos conocimientos, a partir de los conocimientos aprendidos. De esta manera se lograría una organización, una retención y una utilización práctica de los conocimientos específicos, lo que aunado a las habilidades, los valores, la interacción con las personas con quienes se relaciona el individuo, y al contexto en el cual se desarrolla, producirían un proceso significativo para el individuo, a través del desarrollo de las competencias (SALAS, 2004). De igual manera, Bonilla y Oliveira (2011), basados en los trabajos de André Lemos (2003), aseguran que es importante cuestionar los presupuestos norteadores de estas políticas públicas, los cuales han sido largamente aceptados, ya que Lemos

propone una discusión sobre lo que se entiende por "sociedad de la información", inclusión y exclusión. Para el autor, incluir es un dogma que refleja una ausencia de discusión, significando, en la mayoría de los casos, ofrecer condiciones materiales de acceso a las tecnologías sin envolver procesos cognitivos cuestionadores (BONILLA; OLIVEIRA, 2011, p. 35, traducción nuestra).

De otro lado se observa que de acuerdo a la visión de varios autores (FORGAS, 2005; MALPICA, 2000; SALUJA, 2000), la conceptualización de los haceres ha tenido siempre un fuerte enfoque empresarial, en el que el individuo debe buscar la eficacia en sus labores, desde una perspectiva de inmediatez, utilitarista y pragmática, en la cual el propósito básico de la formación por competencias es ayudar al individuo a lograr las conductas requeridas para lograr éxito en el trabajo, desde una óptica donde se privilegia el desempeño, con el fin de lograr una fuerza laboral competente, eficiente, desde unas habilidades prácticas esperadas, que son definidas por los empleadores. En contraposición a esta postura, en la presente investigación se abordó una línea discursiva más holística, que se sustentó en la visión psicológica de las competencias, más acorde con el pensamiento de Cejas y Castaño (2003), quienes afirman que al acercarse el concepto de competencias desde el punto de vista psicológico, estas se pueden entender como una conformación compleja, que implica componentes aptitudinales y afectivos del sujeto y que no tienen que ver solamente con el cumplimiento de tareas en la vida laboral, sino que abarca además los diferentes espacios en los que se desenvuelve el ser humano, es decir que de esta manera se afronta el concepto de competencias desde una perspectiva más humanista, que se contrapone a la visión instrumental-empresarial. Desde el abordaje psicológico de las competencias, se tiene en cuenta que para poder desarrollarlas, se deben conjugar conocimientos, procedimientos, aptitudes y actitudes para que el ser humano enfrente los retos que le presenta la vida diaria, y no solamente como una herramienta infalible para producir y competir dentro de una empresa (CEJAS; CASTAÑO, 2003).

Bajo este filtro, los haceres o competencias que los adultos mayores están desempeñando a partir de los saberes, aptitudes, actitudes, interacciones con pares y docentes dentro del PVD, fueron abordados no como capacidades productivas requeridas para el ejercicio de una actividad profesional, sino que se entendieron de una manera más integral, como un conjunto de comportamientos que representan para ellos la construcción de un aprendizaje significativo, que les permite moverse y relacionarse con las TD dentro y fuera del PVD, haciendo frente a los retos reales que les supone la vida diaria y que pueden estar ligados al uso de las TD, esto sin desconocer que uno de los aspectos que están comprendidos dentro de la realidad de los adultos mayores es el de la necesidad de continuar laborando en la vejez, sea por necesidad económica o por necesidad de estar ocupados y activos (lo cual les supone una mejor salud física y mental, según ellos mismos lo expresan).

## 6.2 DELINEANDO LOS SABERES ADQUIRIDOS POR LOS ADULTOS MAYORES A PARTIR DE SUS PRÁCTICAS EN EL PVD

Al comenzar dando una mirada a las actividades llevadas a cabo en el PVD, para realizar un acercamiento a los posibles saberes que los adultos mayores están adquiriendo en este centro comunitario, se pudo observar que dichas dinámicas, como se detalló en el capítulo anterior, comprenden la disponibilización de cursos tanto de TD como de otras áreas del conocimiento, pero que los cursos de acercamiento a las TD son el eje sobre el cual se mueven las dinámicas del PVD. Los demás cursos, enfocados a las distintas disciplinas del conocimiento, son ofrecidos de manera complementaria y menos frecuente dentro del PVD. Además de asistir a estos cursos, los adultos mayores se acercan en algunas oportunidades al PVD para practicar o resolver dudas, y en otras ocasiones, aunque muy pocas, a llevar a cabo actividades de índole personal. El Consorcio Integradores 2018 (quien dirige el PVD Toberín), a través de convenios con entidades como el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA) o la Secretaría de Salud de Bogotá, ha ofrecido algunos cursos de contabilidad, primeros auxilios, emprendimiento e Inglés básico, a los cuales han asistido también los adultos mayores. Estos cursos se llevan a cabo de manera más esporádica que los cursos de TD, y dependen directamente de la disponibilidad financiera y logística de estas entidades del gobierno. La investigadora no realizó un acercamiento más detallado a estos cursos, ya que no están comprendidos dentro del objeto de la presente disertación, que tiene foco en las dinámicas con TD que se desarrollan dentro del PVD.



Los cursos de TD que se disponibilizan en el PVD comprenden ofimática básica, intermedia, herramientas *Web*, herramientas multimedia y mantenimiento de computadores nivel básico. Estos cursos son ofertados a través del convenio que tiene el Consorcio con la Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD), y con el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), entidades que ofrecen cursos con una duración cada uno de 30 horas.

Antes de que los adultos mayores tomen estos cursos de TD, el coordinador del PVD, por iniciativa propia, les ofrece un curso introductorio, el cual nació a partir de la necesidad percibida por él, de proveer un primer acercamiento a las TD a las personas

*Camila: yo cuando llegué al Punto estaba nula, nula. Llegué en grado cero. No sabía nada y acá he aprendido muchísimo. Entonces por eso fué que me motivé a venir aquí a aprender, porque yo no sabía nada. No sabía ni prender el computador.*

que asisten al PVD, antes de enfrentarlos con estos cursos que ofrecen las entidades de convenio, los cuales abordan unos contenidos más avanzados. Durante este curso introductorio que él ofrece, llamado alfabetización digital, los estudiantes tienen un primer contacto con los computadores, conocen el *hardware* que van a utilizar, se familiarizan con el uso del correo electrónico, exploran las herramientas *Web* y aprenden a realizar actividades básicas en un procesador de texto de carácter privativo. Aquí se encontraría una gran inconsistencia en el uso de los términos, ya que como se estudió en el capítulo III de esta disertación, llamar a un curso introductorio de computadores de "alfabetización digital" sería poco acertado, teniendo en cuenta todos los factores que confluyen para que un individuo pueda alcanzar una verdadera alfabetización. Un individuo alfabetizado digitalmente es aquel que es capaz de "participar, cuestionar, producir, decidir, transformar, tornándose parte interactuante de la dinámica social, en todas sus instancias (BONILLA, 2005, p. 43, traducción nuestra). Esa visión reduccionista que se hace de la alfabetización digital en el PVD, lleva a que

[...] las necesidades educacionales sean minimizadas, una vez que bastan cursitos de corta duración-entrenamiento-para "capacitar" a la población para hacer uso de las tecnologías. En ningún momento es considerado que esas habilidades básicas son adquiridas en algunos pocos contactos con la tecnología, sin la necesidad de cursos de entrenamiento (PRETTO; 2001, sp, destaque del autor, traducción nuestra).

Es decir que siguiendo la línea argumentativa de este investigador, no habría necesidad de que las personas que acuden al PVD tomaran cursos de entrenamiento en TD, sino que se les proveyeran oportunidades para interactuar de manera libre con lo equipos, explorando, preguntando, interrogándose, interrogando a otros, buscando en la red, ensayando, cometiendo errores, realizando de nuevo, mezclando informaciones, buscándolas a través de

diferentes lenguajes, lo que llevaría a una construcción de los saberes y haceres en el PVD, que estaría más acorde con la cultura digital.

Todas estas habilidades se podrían promover en las personas que participan de las dinámicas del PVD, si desde la misma formación de los docentes que los guían, se llevara a cabo un cambio significativo. Como lo explica Bonilla (2011), en los procesos formativos es necesario ofrecer las condiciones para que los sujetos realicen una inmersión en el contexto,

explorando redes sociales, ambientes virtuales de aprendizaje, blogs, microblogs y editores colaborativos online, produciendo páginas, imágenes, videos y audios y socializándolos en red, utilizando canales de charla para comunicarse, organizar y realizar planeaciones en conjunto con sus colegas (BONILLA; 2011, p. 74, traducción nuestra).

Debido a que muchos docentes de TD fueron formados en dinámicas opuestas a las que propone la investigadora, aceptan este modelo como acertado y tienden a reproducirlo en su vida laboral, alejándose de unas líneas de acción en consonancia con la cultura digital.

Es así como al dar una mirada a las prácticas con TD que realizan los adultos mayores en el PVD, y que han sido guiadas y acompañadas por los docentes de este centro comunitario, se pudo advertir que los adultos mayores poseen una serie de conocimientos con respecto a las TD: saben qué es el *Hardware* y el *Software* - una adulta mayor anotaba emocionada: "*Ahh! Entonces el software es como la parte espiritual del computador!*" realizando esta analogía para ayudar a sus compañeros a comprender el concepto de *software*. Conocen las diferencias entre memoria RAM y ROM, la historia del computador, qué es un PC, una CPU y un computador de escritorio. Igualmente saben qué es un procesador, qué clases de procesadores existen, qué es un disco duro y qué es una memoria USB. Saben también qué es formatear un equipo, qué es un correo electrónico, saben qué es almacenamiento virtual de información, identifican herramientas y aplicaciones que les ofrece la *Web*, sobre todo aplicaciones de *Google*, conocen como consultar páginas *Web*, por ejemplo de gobierno en línea, como ver videos en *YouTube*, entienden como utilizar su dispositivo móvil para buscar contenidos, y en general conocen las herramientas básicas de hojas de cálculo, presentador de diapositivas y procesador de texto de *software* privativo.

**Valentina:** aquí he aprendido de todo, Word, Excel, hacer cartas, insertar una imagen, copiar, pegar, enviar documentos, insertarlos en el correo, hacer diapositivas en Power Point, ponerles música. El profe nos enseñó como se bajan las aplicaciones, como por ejemplo Powtoon, Whatsapp, Instagram... como subir las fotos a la nube, como crear un formulario en Google... vimos como crear un Blog y cositas así que uno va aprendiendo a conocer.

Igualmente se observó través de unas exposiciones que los adultos mayores presentaron ante sus compañeros en una de las clases, que conocen qué es BIOS, qué son los *drivers*, que tipos de procesadores existen, qué es *Cmap Tools*, qué tipos de archivos existen,

y qué es un blog. Dentro del manejo del *software* privativo de edición de texto, según las observaciones de las prácticas que realizan en el PVD, se pudo advertir que ellos ya conocen como hacer edición de página, de texto y de párrafo, alineación, interlineado, crear estilos, copiar formato, insertar imágenes, colocar marca de agua, firma, encabezado y pie de página, hacer listas con tablas de contenido, crear tablas, combinar correspondencia, colocar bordes de página, hacer plantillas y formularios.

A pesar de que los adultos mayores al recibir todos estos conocimientos, iniciaron un proceso que podría llevar a una perspectiva de alfabetización digital, dicho proceso fue abandonado a medio camino, ya que estos saberes fueron transmitidos para ellos de manera superficial, para que tuvieran una leve idea de que se tratan estas herramientas, páginas Web y aplicaciones, lo cual no condujo a que las incorporaran en sus prácticas diarias. Como lo explica Bonilla (2002), la sola capacitación de los individuos no garantiza su alfabetización, pues una persona alfabetizada es aquella que haciendo uso de los conocimientos "es capaz de participar, cuestionar, producir, decidir, transformar y ser parte interactuante de la dinámica social, en todas sus instancias" ( p. 70, traducción nuestra).

Transmitir toda esta serie de conocimientos a los adultos mayores no es una acción inválida, puesto que es importante aproximarse a ellos par entender de manera global como funcionan las TD. Lo que se critica es que dentro de las dinámicas del PVD las personas mayores no están haciendo uso de muchos de estos saberes de manera espontánea, usándolos como insumo para realizar actividades de forma libre, sino que los están repitiendo de manera memorística y mecánica, con el solo objeto de cumplir unas tareas asignadas por el docente, que han de ser completadas en un tiempo estipulado por el mismo, lo cual estaría en discordancia con la inmersión en la cultura digital que están procurando los adultos mayores al acercarse al PVD.

De igual manera, llama la atención que dentro de los conocimientos que se les transmiten a los adultos mayores sobre TD en el PVD, no esté el *software* libre, el cual se constituye en un modelo de desarrollo del conocimiento centrado en la colaboración y la interacción de millares de personas, que "tiene como base [...] compartir la información, no preocuparse (mucho) con el error, disponibilizando los descubrimientos de cada uno a manera de estimular a la propia comunidad a buscar el perfeccionamiento del sistema" (BONILLA; PRETTO, 2015, p. 30, traducción nuestra), sino que se les restringe el aprendizaje y uso al *software* privativo. Desde el punto de vista filosófico, el *software* libre se contrapone a intereses hegemónicos y capitalistas y propende por que el conocimiento sea abierto, disponible a todos, factible de ser moldeado, perfeccionado, mezclado y compartido dentro de

una perspectiva del bien común. Se observó que en el PVD existe una carencia en cuanto a mostrar a los adultos mayores las implicaciones del uso de un *software* cuyas informaciones son cerradas, en el cual no se explica a las personas para donde va o que se hace con todo lo que se realiza dentro de esos *softwares*, en el que se deja de invertir en el desarrollo del proyecto para invertir en la compra de la licencia de *software*, fortaleciendo las empresas que ya están fortalecidas y dejando de aprovechar el potencial de los sujetos que frecuentan el PVD para pensar en el desarrollo del *software*. Ese desarrollo es importante como política pública y, en especial, para países latinoamericanos, como Colombia.

Esta situación se ve direccionada desde el mismo Ministerio de las TIC, organismo que a través de anuncios de televisión hace propaganda al *software* privativo que se utiliza en los PVD. En varios de estos anuncios, el Ministro de las TIC, quien invita a través de esta publicidad a las personas a asistir a los PVD<sup>47</sup>, hace referencia a que las personas van a aprender a usar un *software* privativo de procesamiento de texto, haciéndole promoción directa y cerrando la posibilidad de que puedan ser enseñados programas de *software* libre.

Además, dentro de los lineamientos que nortean las dinámicas de los PVD de la Zona Centro, a través del Documento Técnico del Fondo Nacional de Desarrollo (FONADE), se vislumbra que la compañía *Microsoft* otorgó un licenciamiento especial al Ministerio de las TIC, para que sus programas fueran utilizados en los PVD (COLOMBIA, 20014a). Estos acuerdos entre la empresa de *software* y los diversos gobiernos, especialmente en los países en desarrollo, es claramente una estrategia de negocios de la empresa, con miras a preservar su inserción en el mercado y mantener en el imaginario colectivo la necesidad de seguir utilizando, en los diversos ambientes, el sistema privado. La empresa de *software* entra en los países haciendo acuerdos con los gobiernos y libera las licencias para que las personas comiencen a utilizar ese sistema y se familiaricen con el mismo, y construyan cultura en torno al sistema, para hacer inviable para las personas concebir otro tipo de sistema. Como lo sostiene Bonilla (2014),

Las grandes empresas de software, [...] con recelo de que la cultura del software libre se establezca junto a la población [...] proponen acuerdos a los gobiernos, inclusive liberando el pago de licencias por un determinado tiempo, especialmente para proyectos que atiendan al joven "consumidor" final, aquel que, una vez formado en la cultura propietaria, va a garantizar la continuidad de ese modelo de negocios (BONILLA; 2014, p. 218, traducción nuestra)

---

47 Propaganda transmitida en canal público de televisión colombiana. David Luna, Ministro de las TIC. Disponible en: <[https://youtu.be/WsmSr4\\_LtHI](https://youtu.be/WsmSr4_LtHI)>. Acceso en: 16 agosto 2018.

Es decir que las empresas de *software* privativo actúan en la dimensión de la constitución de la cultura del uso de ese tipo de *software*, ya que las personas se familiarizan con la interface del mismo y luego no consiguen usar otro tipo de *software*, sin importar que se les argumente que el *software* libre es más seguro, más estable, entre muchas otras potencialidades. De esta manera, al ser un sistema que desconocen, se niegan a usarlo.

Las grandes empresas de software tienen la conciencia de que después de que la gente se familiarice con un sistema digital, adentrándose en los procesos, lógicas y esquemas asociados a este, osea, después de formar cultura, [...] presentarán cierta dificultad para aproximarse de otros ambientes. Las personas, entonces "ahora" dependientes de los sistemas, a cada nueva versión del mismo, necesitan pagar por ella para mantenerse actualizados. (BONILLA; 2014, p. 219, traducción nuestra)

Según la investigadora, estas empresas desarrolladoras de *software* privativo cuentan con otros apoyos en este proceso de constitución de cultura, como por ejemplo las tiendas de venta de computadores, en las cuales estos equipos vienen con algún sistema instalado, sea propietario (cuando el cliente paga la licencia) o libre (cuando no la adquiere) y en donde son los mismos vendedores quienes "avisan" a los clientes que la máquina viene con *software* libre instalado, pero que "este sistema no funciona y que será necesario sustituirlo por el sistema *Windows* [...] ya que el *software* libre no funciona, es difícil de operar y no es seguro" (BONILLA; 2014, p. 219, traducción nuestra). De acuerdo con Bonilla (2014), la mayoría de los compradores creen en esta explicación, pues ella circula en los medios y en diversas esferas de la sociedad; lo que no le explican a los compradores es que la versión de *software* libre instalada en la máquina que adquirieron es un sistema todavía en desarrollo y por eso inestable, o es un sistema incompleto, lo que significa que muchos de los paquetes que realizan operaciones específicas (como editor de texto o gerenciamiento de impresoras) no fueron instalados y, de esta manera, si el *software* no es instalado, es de esperar que el computador no funcione.

Al indagar al coordinador del PVD para conocer su postura ante esta situación, se pudo conocer que a pesar de que él es partidario de hacer uso del *software* libre, opina que este no está muy difundido en Colombia y las personas que acuden al PVD llegan pidiendo que les enseñe a usar el conjunto de *softwares* privativos, que es el que utilizan en sus empleos, y además es el *software* que viene instalado en sus equipos. Según lo comentó, él tendría problema al tratar de enseñarles a usar *software* libre a los adultos mayores y población en general que asiste al Punto, porque de acuerdo con sus planteamientos, no habría aceptación por parte de la comunidad, debido prioritariamente a la falta de conocimiento. Adicionalmente expresa que en el PVD no se ha podido enseñar a usar *software* libre porque,

por un lado, el Ministerio de las TIC ya provee a los PVD con *software* privativo instalado y en los equipos no se permite instalar otros programas para evitar que haya daños en las máquinas y que, de otro lado, el uso de *software* libre no se ha podido implementar en el PVD porque enfrentar a un adulto mayor, el cual está hasta ahora iniciando un proceso de aprendizaje, al *software* libre es muy difícil.

Estas posturas se constituyen en un completo equívoco, dado que afirmar que para un adulto mayor que nunca se acercó a las TD es difícil usar *software* libre no corresponde a la realidad. Precisamente se puede afirmar todo lo contrario, si ese adulto mayor nunca interactuó con una interface propietaria, le va a ser más fácil trabajar en una interface libre. Al analizar esta situación se puede encontrar que el discurso que maneja el coordinador del PVD está alineado con la estrategia de creación de cultura que generan las empresas de *software* propietario, a través de la cual se hace creer a las personas que es más fácil interactuar con este tipo de *software*, lo cual se constituye en una incoherencia, ya que lo que existe es una cuestión de familiaridad con este *software*, que muda la percepción que las personas tienen de este, al considerarlo el adecuado.

De otro lado, el coordinador apuntó que lo ideal sería capacitarlos para que aprendan a manejar por ejemplo OpenOffice, pero ya en la realidad, este paquete de oficina lo van a encontrar de manera muy escasa en cualquier lugar, entonces, según él, no sería adecuado para el proceso inicial de los adultos mayores, comenzar a capacitarlos con *software* libre. Todas estas concepciones personales que tiene el coordinador del PVD, sobre el *software* libre, influyen directamente a que no se incentive a que los adultos mayores instalen en sus equipos el *software* libre y aprendan a utilizarlo, y da cuenta de que la visión de algunos docentes sobre este tema es aún muy reducida, sesgada y carente de argumentos teóricos, que les permitan posicionarse de una manera más acorde con la cultura digital. Es por este motivo que Bonilla (2014) sugiere que se debe incentivar a los docentes a conocer realmente qué es un *software* libre, la opción filosófica y política en la que se insiere, desmitificando falsas ideas vehiculadas por los medios de comunicación y el mercado.

Adicionalmente, luego de la observación de algunas clases dirigidas por el coordinador, se pudo vislumbrar que se le está transmitiendo un conocimiento a los estudiantes sobre el tema del *software* libre que no corresponde a la realidad. Esta situación viene a ser respaldada por los estudios de Bonilla (2014), quien refiriéndose a la interacción entre profesores y sistemas de *software* libre, sostiene que "la mayoría de los profesores no sabe como interactuar con los ambientes [de *software* libre]. Muchos creen que esos sistemas y aplicativos son difíciles de operar, menos eficientes y de menor calidad que el propietario

más divulgado" (BONILLA; 2014, p. 205, traducción nuestra). Es así como el coordinador les explicó a los adultos mayores que el *software* libre no es muy conocido y que sus funciones son más básicas que las del *software* privativo, lo cual correspondería a unos datos inexactos, ya que hay comunidades, ciudades y países en las cuales es muy conocido<sup>48</sup> y puede tener funciones más avanzadas que las del *software privativo*, ya que al estar abierto a que cualquier persona en el mundo lo modifique, es factible de ser perfeccionado cada día. Como lo explica Bonilla (2014),

Insatisfechos con esa forma de producción y comercialización de software [modelo catedral], investigadores, activistas y desarrolladores, al rededor del mundo, desarrollan otro modelo, denominado por Raymond (1998) modelo "bazar", centrado en la colaboración y en la interacción entre millares de personas, al estilo de una feria, o de un bazar. En este modelo, se asume que los errores son generalmente triviales cuando son analizados por centenas de co-desarrolladores que se debruza sobre el sistema para mejorarlo, y las nuevas versiones son liberadas frecuentemente, tornando el software mucho más estable y seguro (BONILLA, 2014, p. 209, traducción nuestra).

Además se observó que a los adultos mayores se les fue transmitido que estos *softwares* son distribuidos de manera gratuita. Esta declaración carece de validez, debido a que, como lo afirma Bonilla (2014), basada la libertad número 2 de las cuatro libertades del *software* libre, definidas por la *Free Software Foundation* (FSF, Fundación para el *software* libre creada en 1985 por Richard Stallman), existe en este tipo de *software*,

[...] libertad para redistribuir, inclusive vender copias, de modo que pueda colaborar con la comunidad de desarrolladores y con la sociedad en general, Esta libertad desmitifica la idea de que el software libre es gratuito. O sea, un software libre puede ser vendido, y esta es una de las formas en las que los desarrolladores pueden recibir por su trabajo (BONILLA, 2014, p. 210, traducción nuestra).

Y como lo señala Jacovkis (2009), existen empresas que crean una versión libre de sus programas, la cual ofrece una funcionalidad básica y disponibilizan ampliaciones pagas bajo licencia. De igual manera, según sostiene el investigador,

Hay muchas maneras con las que una empresa puede hacer negocio utilizando software libre, ya sea desarrollándolo, integrándolo en otros productos o vendiendo servicios asociados. [...] Los productores y distribuidores de software libre, como RedHat o MySQL, tienen modelos de

---

48 Es el caso de la ciudad de Montreal (Canadá), donde desde el Departamento de Tecnología se está apoyando al ayuntamiento de la ciudad con miras a que todo el *software* allí utilizado, y el que se desarrolla para la ciudad, sea distribuido bajo licencias libres. Información disponible en: <<https://lamiradadelreplicante.com/2018/05/17/la-ciudad-de-montreal-se-pasa-al-software-libre/>>. Acceso en: 12 agosto 2018.

negocio que habitualmente combinan diferentes fuentes de ingresos. La certificación, la venta de servicios asociados y el desarrollo a medida son algunas de las más habituales. Algunas empresas publican el software con licencias tipo copyleft, de modo que los programas que se deriven también tienen que ser libres, pero venden licencias especiales para quien quiera integrar su producto en un programa privativo (JACOVKIS, 2009, p. 10)

Todas estas argumentaciones vienen a desvirtuar que el *software* libre sea distribuido de forma gratuita en todos los casos, como se les transmitió a los adultos mayores que asisten al PVD. De igual manera, ante la inquietud de esta fase etaria sobre el por qué se dañan sus equipos, el coordinador les explicó que una de las principales razones por las cuales sus computadores empiezan a presentar fallas es debido a que las versiones de *software* propietario instaladas en los mismos no son legales, ya que por el bajo poder adquisitivo que existe en Colombia, se instalan con frecuencia esas copias no licenciadas, y que con las actualizaciones automáticas, comienzan a aparecer errores en los equipos, pues la empresa que los crea se vale de esta estrategia para detectar sus versiones no originales<sup>49</sup>. Ante esta situación, el coordinador les recomendó a los asistentes como configurar sus equipos para que no hagan las instalaciones automáticas y así no presenten problemas, lo cual es una información errada, pues si a un equipo no se le instalan las actualizaciones de *software*, sea este privativo o libre, en algún momento va a dejar de funcionar correctamente.

Se observó que el docente no les sugirió a los adultos mayores que para evitar este tipo de inconvenientes, una mejor opción sería que instalaran en sus equipos *software* libre, por ejemplo OpenOffice, ya que tanto su instalación como sus actualizaciones se disponibilizan de manera libre. Además, al usar este tipo de *software*, en el cual se disponibilizan las actualizaciones constantemente, se puede mantener el *software* siempre actualizado y funcionando sin problema. Estas actualizaciones son importantes porque cada día surgen nuevos formatos, nuevos contenidos, nuevas estructuras tecnológicas que exigen que el *software* esté adecuado al contenido que va a ser ejecutado, y si no hay esa compaginación, estos nuevos contenidos no van a poder ser accesados por el interactor<sup>50</sup>.

49 Las empresas de *software* privativo crean sistemas para detectar si las copias que están ejecutando los usuarios del mismo son originales, que se basan en forzar el sistema operativo a realizar una validación en línea para detectar si el *software* es genuino o no. En la primera actualización que el usuario realiza, se le exige instalar ciertos controladores que almacenan un archivo de licencia en el PC para futuras verificaciones. A partir de allí, si el *software* decide que la instalación del *software* no tiene una licencia válida, en el equipo empiezan a aparecer ciertos mensajes que avisan al usuario que su licencia no es legal, y se desactivan inmediatamente las actualizaciones no críticas del sistema, al igual que se desactivan ciertas funciones, tras lo cual parte del sistema operativo se vuelve inservible y presenta funcionalidades reducidas. Esta estrategia para detectar copias no licenciadas viene direccionada mundialmente por el TCG (Trusted Computing Group- Grupo Confiable de Computación), una alianza llevada a cabo por *Microsoft*, *Intel*, *IBM*, *HP* y *AMD*, la cual promueve estándares de “computadores seguros”. Una de sus líneas de acción es detectar remotamente *software* no licenciado. Disponible en: <[https://es.wikipedia.org/wiki/Windows\\_Genuine\\_Advantage](https://es.wikipedia.org/wiki/Windows_Genuine_Advantage)>, <<https://www.cl.cam.ac.uk/~rja14/tcpa-faq.html>>. Acceso en: 01 nov. 2018.

50 Existen diferentes tipos de actualizaciones. Algunas añaden nuevas características o mejoran las ya



En conclusión, se observó la transmisión a los adultos mayores de un conocimiento sobre *software* libre permeado por la propia apreciación que hace de este el coordinador del PVD y una desincentivación del uso del mismo por parte del Ministerio de las TIC, entidad que debería facilitar el acceso a las TIC a través de propuestas de índole colaborativo como lo constituye el movimiento del *software* libre, cuya popularización impulsaría el fortalecimiento del sector de TD en Colombia (el cual es uno de los objetivos de este Ministerio), al promover la investigación e innovación por parte de compatriotas que quisieran crear y perfeccionar este tipo de *software*.

Otro de los saberes que poseen los adultos mayores que frecuentan el PVD es el de conocer que existen redes sociales y como acceder a algunas de ellas. Se observó que algunos de ellos abrieron cuentas en *Facebook* e *Instagram*, pero que solo saben que allí se pueden compartir fotos de familiares o amigos. Se percibió que no conocen todas las posibilidades que tienen los sitios de redes sociales, teniendo en cuenta que en estos sitios las personas pueden crear grupos para engendrar, buscar, remezclar, disponibilizar e intercambiar informaciones y experiencias, que estos pueden ser entendidos como un ambiente prolífico para la construcción de conocimientos, lo cual puede llevarse a cabo tanto de manera síncrona como asíncrona. Todas estas posibilidades de las redes sociales y muchas otras serían las que estarían desperdiciando los adultos mayores que asisten al PVD por falta de conocimiento de las mismas, el cual, de ser transmitido de manera apropiada por parte de los docentes del PVD, repercutiría directamente en los haceres de los adultos mayores, al permitirles sacar un mayor provecho de los sitios de redes sociales que se encuentran a su disposición. Reforzando esta afirmación, las investigaciones de Muñoz (2002) y Castro Morales (2018a) nos indican que en ocasiones los adultos mayores no se acercan a las TIC porque desconocen las potencialidades que para ellos pueden tener. Castro Morales (2018a), basada en los trabajos de Ragnedda y Muschert, (2013) sugiere que

Además de los esfuerzos hechos en materia de equipamiento e infraestructura, se necesitan, sobre todo, procesos de *apropiación*, que no se limite a un estar o no estar *online*, sino que le permita al sujeto aprovechar la tecnología para crear, compartir, e incidir en la realidad que le rodea de manera autónoma, activa y participativa. (CASTRO MORALES, 2018a, p. 122)

---

existentes. Otras hacen que el *software* sea compatible con otros programas, con protocolos diferentes, sistemas operativos nuevos o actualizados, etc, y con una mayor compatibilidad, se producen menos errores y bloqueos. Finalmente, hay actualizaciones de seguridad: parchean vulnerabilidades y errores críticos en los programas, evitando por ejemplo que terceros instalen virus o *softwares* espía. Es decir que cuando se instalan las actualizaciones disponibles, sea en *softwares* libres o propietarios, el sistema y los programas tienden a ser más seguros, estables y utilizables. Disponible en: <<https://www.kaspersky.es/blog/software-updater/9390/>>. Acceso en: 01 nov 2018.

Pese al desconocimiento de las TD, los adultos mayores se muestran dispuestos a aprender a usarlas, por lo que es viable mostrarles las posibilidades de las mismas, como formas de atender a sus necesidades y enfrentarse a situaciones de aislamiento, dificultad de desplazamiento o de interacción y comunicación. Se esperaría que dentro de las dinámicas del PVD se les brindara a los adultos mayores estrategias para que este grupo etario permaneciera actualizado, informado, comunicado y participativo, en concordancia con la cultura digital, pero con lo expuesto anteriormente, lo que se ve en la práctica es que no se está caminando en dirección a estos objetivos.

Otro saber importante que poseen los adultos mayores que asisten al PVD y que se alinea con la cultura digital, es el de la conciencia de la seguridad en la red. Al respecto, se observó que sienten miedo de dejar al descubierto contraseñas o historiales al usar equipos en sitios públicos, como el mismo PVD

**Isabella:** si uno está trabajando y está en lo más importante, por ejemplo cuando tenemos el correo abierto, y se cierra el programa o se bloquea...a uno siempre le da nervios de que el correo quede abierto, por lo menos yo, me preocupo mucho en cuanto al correo, en mi casa pues no, en otros lugares sí. Porque queda libre, y hay mucho flujo de gente asistiendo y le pueden a uno robar la información o cometer alguna fechoría. Lo mismo sucede si uno no borra los historiales, porque allí queda la información de uno, y eso es peligroso.

o en cafés-internet, pues saben que pueden ser objeto de estafas, manipulaciones o suplantaciones de identidad. Los adultos mayores que asisten al PVD Toberín ya tienen interiorizada esta conciencia de la seguridad en internet, y esto se ve reflejado en acciones que fueron observadas en ellos por parte de la investigadora, como estar pendiente de cerrar ventanas, cerrar adecuadamente la cuenta del correo electrónico, no compartir contraseñas con los compañeros y borrar el historial. Los adultos mayores afirman que este conocimiento fue adquirido en el PVD y que lo aplican a diario. Según lo afirmaron, durante sus vidas han tenido experiencias en las cuales han visto afectada su seguridad, por vivir en un país con unos altos índices de inseguridad ciudadana, por lo que manifestaron que extrapolan a las redes los mismos cuidados que tienen al salir a la calle, lo cual estaría en concordancia con la línea de pensamiento de Bauman, quien asegura que la inseguridad es una característica de la contemporaneidad líquida que vivimos, ya que los peligros existen desde siempre y no solo están aunados a la red (BAUMAN, 2003).

**Maria Eugenia:** la semana pasada tenía que imprimir por ejemplo una tarea de Inglés, porque es algo tan sencillo como ir a una parte y decir que se lo impriman, pero me inhibe que cojan mi correo, que quede abierto, que lo puedan usar en un sitio público, por eso sí es importante que haya una impresora acá en el PVD, para que uno no tenga que estar en sitios públicos dando el correo.

Esta percepción de los adultos mayores que asisten al PVD contrasta con los resultados de una encuesta realizada en 21 países, en el año 2016, por la firma rusa Kaspersky Lab<sup>51</sup> (que incluyó a Colombia), y que arrojó como uno de sus resultados que los adultos

51 Encuesta "Older and wiser? Look at the threats faced by over-55s online" Disponible en:

mayores son uno de los principales objetivos de los ciberdelincuentes, ya que cuatro de cada diez usuarios de internet mayores de 55 años (lo que corresponde a un 40%), entregan detalles financieros privados por internet, facilitando ser blanco de estafas. La encuesta

*Alejandra: si uno deja el correo abierto, o los historiales sin borrar, se le pueden entrar a las claves de uno del banco, a mi se me hace peligroso desde ese punto de vista, porque yo manejo cuenta de ahorros, y tarjeta de crédito... a mi se me haría muy peligroso que utilizaran eso. Si? O que lo utilizaran para hacer extorsiones, estafas... yo no me imagino la cantidad de delitos que puedan cometer, porque como yo no soy delincuente, no me imagino que más puedan hacer, uno no alcanza a dimensionar la magnitud de la gravedad de dejar eso abierto.*

también encontró que el 20% de los adultos mayores han sido blanco de *software* malicioso, 14% han caído en estafas de premios o esquemas de inversión falsos por internet, y el 10% han perdido dinero por haber sido víctimas de robo de información a través de páginas de internet que suplantán la identidad de páginas oficiales de bancos o emails falsos. De igual manera, estos hallazgos encontrados en la encuesta de 2016, son corroborados por la investigadora Castro Morales (2018a), quien encontró que varios de los adultos mayores con los que tuvo contacto en su investigación, manifestaron haber sido víctimas de delitos en internet, lo cual

muestra el lugar vulnerable en el que se encuentran en estos momentos [las personas mayores] a raíz de su desconocimiento en el área de tecnologías digitales. Esto justifica la necesidad de tocar constantemente este tema dentro de los programas de formación en tecnologías, pues además de aprender cómo usar, las personas requieren conocer como funciona y como actuar ante situaciones de riesgo como esta, aún más cuando de personas de protección especial se trata (CASTRO MORALES, 2018a, p. 172).

Por razones como estas es que se hace tan importante que los adultos mayores que asisten al PVD ya tengan avances en cuanto a esta conciencia de seguridad en la red, pues este hecho les permite moverse con mayor propiedad en la cultura digital, la cual comprende “procesos comunicacionales, de experiencia, de vivencias, de producción y de socialización de esas producciones, en una perspectiva multidimensional y no lineal” (SAMPAIO; BONILLA, 2012, p. 3, traducción nuestra), los cuales no se podrían llevar a cabo con tranquilidad y fluidez si no se toman en cuenta ciertas medidas de seguridad por parte de los interactores.

### 6.3 ESBOZANDO LOS HACERES DE LOS ADULTOS MAYORES EN EL PVD

Luego de ilustrar algunos de los saberes a los cuales se han acercado los sujetos de la presente investigación, se abre paso el realizar un acercamiento a lo que se está haciendo con

---

<[https://media.kasperskycontenthub.com/wp-content/uploads/sites/100/2017/05/10084116/Report\\_Over-55s\\_Online\\_ENG\\_UPD.pdf](https://media.kasperskycontenthub.com/wp-content/uploads/sites/100/2017/05/10084116/Report_Over-55s_Online_ENG_UPD.pdf)>. Acceso en: 03 agosto 2018.

estos saberes, lo cual hace referencia a los haceres que se están llevando a cabo dentro del PVD. A través de dicha aproximación, se pudo conocer que los adultos mayores que frecuentan el Punto demuestran competencia para ejecutar con propiedad diversas actividades con TD, que se inscriben dentro de la cultura digital en diferentes medidas.

Se encontró que algunos adultos mayores asisten al PVD a realizar actividades personales, pero estos son una minoría. Estas actividades las llevan a cabo si les sobra un tiempo antes o después de tomar los cursos, cuando los equipos se encuentran libres. Se les vio leyendo libros de literatura, escuchando audiolibros, leyendo el periódico, enviando correos a algunas entidades (para tramitar el arreglo de un computador que adquirió un adulto mayor, para poner una queja en una entidad pública), elaborando cuentas de cobro, buscando la ubicación de lugares a los que se tienen que desplazar para hacer algún trámite, llenando el formulario del Censo de ciudadanos (que se realizó en el año 2018 en Colombia y cuya primera etapa se llevó a cabo por internet), presentando derechos de petición a través de la página de internet de una Entidad Prestadora de Salud (EPS) y descargando certificados de antecedentes fiscales para acceder a obtener la VISA estadounidense. Estas actividades se encuentran en consonancia con la inmersión en la cultura digital, pero son realmente muy pocos adultos mayores del PVD quienes las realizan.

Otro de los haceres que se observaron en los adultos mayores es el del manejo de los sitios de redes sociales, el cual se ve permeado por el tema de la conciencia de la seguridad en la red. Es así como los adultos mayores que asisten al PVD se muestran reacios a interactuar en sitios de redes sociales porque tienen la creencia de que su seguridad y privacidad puede verse afectada. Para estas personas mayores, los dos principales sitios de redes sociales que utilizan son *Facebook* e *Instagram*. Aunque durante los cursos que han tomado en el PVD conocieron de qué se trata *Twitter*, *Snapchat* o *LinkedIn*, solamente abrieron un perfil en *Twitter*, pero no lo siguieron utilizando. En este punto se observa una debilidad en las dinámicas del PVD, puesto que hace falta una mayor promoción de las posibilidades de comunicación, interacción, construcción e intercambio de saberes, entre muchas otras posibilidades, que ofrecen estas redes sociales a las cuales se acercaron de manera somera. Como lo afirma Santana (2014), los sitios de redes sociales posibilitan a las personas a conectarse, opinar, mostrar, socializar, compartir, participar, hacerse visibles, y crear capital social. La autora hace énfasis en la posibilidad que ofrecen estas redes de construir capital social, entendido este como "un agrupamiento de recursos que están arraigados a las redes sociales y son factibles de ser accedidos y usados por los sujetos en sus acciones e interacciones" (SANTANA, 2014, p. 105, traducción nuestra).

Sobre el mismo tema, Recuero (2012) afirma que las personas que usan redes sociales realizan una inversión en la manutención de lazos sociales, a partir de los cuales obtienen diferentes beneficios “como por ejemplo, el acceso a determinadas informaciones que no estarían disponibles de otro modo” (RECUERO, 2012, p. 600, traducción nuestra), lo cual se constituye en capital social. Santana (2014) explica, además, que dentro de las potencialidades de las redes sociales se encuentra la visibilidad, entendida como un tipo de capital social que se puede construir y que ofrece posibilidad para lograr valoración social, ya que estos “funcionan como una vitrina donde los sujetos se exhiben, interactúan y utilizan estrategias para alcanzar visibilidad, popularidad y reputación” ( p. 36, traducción nuestra). Para Recuero (2009, p. 107, traducción nuestra), “lo que es diferencial en los sitios de redes sociales es que ellos son capaces de construir y facilitar la emergencia de capital social que no son fácilmente accesibles a los actores sociales en el espacio *off line*”

Las redes sociales posibilitan la cooperación, las interacciones sociales, el compartir ideas, el establecimiento de grupos de intereses en común, grupos contra preconceptos al igual que grupos para reivindicaciones políticas, y permiten también la valorización de múltiples culturas. Por esta línea, Castro Morales (2018b), afirma que:

[...] espacios virtuales como Twitter o Facebook se han convertido en generadores de agenda pública y espacios de debate alrededor de políticas y medidas gubernamentales que a la final nos afectan a todos, incluidas las personas mayores. Así pues, quienes no pueden acceder, no entienden la lógica o desconocen la existencia de estos espacios acaban al margen de discusiones de temas en los que deberían ser protagonistas y acabamos siendo los más jóvenes los que abogamos por los derechos de los mayores, sin que ellos se enteren de las decisiones finales que los afectan (CASTRO MORALES, 2018b, sp).

Desconociendo todas estas potencialidades de las redes sociales, los adultos mayores que asisten al PVD se encuentran en su mayoría reacios a usar *Facebook*, pero en contraposición a eso, se percibió que les agrada mucho usar *Instagram*, debido a que según ellos lo expresan, esta red social es más fácil de utilizar, es menos invasiva, se sienten más seguros usándola y menos susceptibles de que su privacidad se vea afectada. Esta apreciación puede deberse a que la interface de *Instagram* es más sencilla de utilizar que la de *Facebook*, al contener menos botones y permitirles seguir cuentas y temas de interés que pueden personalizar. De otro lado, como *Facebook* es una red social más antigua, sus falencias se han dado a conocer más

**Amanda:** a mi lo de Instagram si me gusta y mucho! porque pues... ahi veo cosas a nivel internacional, yo veo cosas de personajes públicos que publican cosas interesantes, y uno puede seguir cuentas que a uno le agraden sobre diferentes temas, por ejemplo yoga, cocina, estilos de vida saludables. Algo que me ha gustado mucho también es realizar compras por Instagram, me ha gustado, ya compré una ropa deportiva por ahi y me fué bien.

ampliamente y estas ya están incorporadas en el imaginario y los discursos de los adultos mayores.

En charlas informales realizadas con los adultos mayores que estaban usando *Facebook* en los equipos del PVD, se pudo conocer que el interés en manejar esta red social reside en que sus familiares colocan fotos de acontecimientos de la vida diaria, por ejemplo, sus hijos suben fotos de sus nietos y se han visto en la obligación de verlas a través de *Facebook*, pues ya nadie imprime las fotos ni las guarda en un álbum como se solía hacer

**Martina:** yo tengo Facebook para ver las fotos de mi nieta que vive en Argentina, mi hija siempre pone videos y fotos de la niña por ahí. De resto no me interesa eso de Facebook.

en épocas anteriores. Para los adultos mayores no es fácil familiarizarse con el ambiente de *Facebook*, comentan que tiene muchos botones y herramientas que les cuesta aprender, y que no encuentran en la pantalla fácilmente o recuerdan su función con facilidad, por lo tanto deben tomar apuntes de lo que les orienta el coordinador para poder luego practicar solos.

Esta realidad encontrada en el PVD contrasta con los estudios realizados por los investigadores Castro Morales y Corredor Aristizábal (2016), sobre el uso de las redes sociales por parte de los adultos mayores, los cuales evidenciaron que los sujetos que hicieron parte de sus investigaciones hacen uso de diferentes tecnologías, no solo para comunicarse con sus familiares, sino para construir conocimiento, compartir arte, promover activismo político, generar contenido digital, grupos de discusión y emisoras *Web* con fines sociales y culturales altamente significativos. Por medio de las redes sociales, los adultos mayores podrían utilizar recursos para compartir fotos, videos, informaciones, dar a conocer sus trabajos, potencialidades artísticas e intelectuales y, particularmente, comunicarse con otras personas. Además, según lo señalaron estos investigadores, es importante considerar que al hacer uso de las redes sociales se da un proceso de actualización, porque es gracias al contacto con parientes y amigos, en un ambiente de intercambio de ideas e informaciones, que los adultos mayores pueden aprender.

Sumado a esto, para varios investigadores (DE SOUZA; MACHADO; ALCÂNTARA, 2014; PRETTO; RICCIO; PEREIRA, 2009), la misma internet y los sitios de redes sociales pueden ser vistos como ambientes virtuales de aprendizaje, ya que posibilitan las interacciones sociales, permiten compartir ideas, establecer grupos de intereses en común, es decir, en estos sitios acontecen muchas interacciones rizomáticas, ya que no hay una jerarquía en red y este hecho favorece la construcción de conocimiento en forma colaborativa, dando paso a un proceso de enseñanza aprendizaje en un todo dinámico, contextualizado e interactivo, en el cual todos pueden opinar, participar, posicionarse, compartir y producir.

De acuerdo con Moreira y Januário (2014), recientemente han surgido algunos estudios que dan cuenta de que las redes sociales pueden alentar la comunicación y el intercambio de informaciones y conocimientos, favoreciendo el desarrollo de capacidades y estrategias de enseñanza/aprendizaje más dinámicas e interactivas, posibilitando una mayor participación de los interactores, un mejor aprovechamiento de los recursos y mayores posibilidades de información y conocimiento. Si destacamos que la interacción social es uno de los elementos que más contribuyen en el aprendizaje de las personas, las interacciones sociales que se llevan a cabo dentro de un sitio de red social no pueden ser tratadas como un elemento separado de la construcción pedagógica, pues estos dos se encuentran integrados, es decir, no existe separación.

Otro de los haceres que demostraron los adultos mayores dentro de sus prácticas en el PVD y que da cuenta de que este colectivo está caminando poco a poco hacia la inmersión en la cultura digital, es el de la realización de videollamadas, las cuales también posibilitan construir la ciudadanía, ya que, en palabras de Maria Helena Bonilla y Paulo Cezar Souza de Oliveira (2011):

[...] la comunicación es un derecho humano básico y, en la sociedad contemporánea, se efectiva a través de las tecnologías de la información y la comunicación. Así, el derecho al acceso a las TIC y a la libertad de expresión e interacción en red pasan, efectivamente, a componer el contexto de la constitución de la ciudadanía contemporánea. ( p. 33, traducción nuestra)

El día que las personas mayores participaron de la dinámica de hacer videollamadas, se observó en ellos gran felicidad, se escucharon gritos de alegría en las salas de computadores porque estaban saliendo sus caras en las pantallas y estaban pudiendo ver a sus compañeros de clase a través del computador. Se reían, les daba pena salir en pantalla, se peinaban y arreglaban el vestido para salir más bonitos y sonreían todo el tiempo por la emoción de poder estar haciendo videollamadas. Según lo comentaron, a partir de ese día comenzaron a realizar videollamadas, principalmente a sus familiares que se encuentran en otras ciudades de Colombia y del exterior y lo que más les llamó la atención es que lo pudieron hacer de manera gratuita<sup>52</sup>, haciendo comparación a las llamadas que hacían cuando eran jóvenes, en las cuales tenían que pagar altas sumas de dinero para poderse comunicar con algún pariente o amigo que estuviera fuera del país. Aseguraron que en su juventud se imaginaban que esta tecnología iba a existir algún día, pero lo que no imaginaron era que iban a poder presenciarla y utilizarla. A pesar de que los adultos mayores que asisten al PVD

52 Las videollamadas se realizan a través de llamada telefónica por IP (Protocolo de Internet, por sus siglas en Inglés), lo cual no supone un gasto extra, al estar incluido dentro del paquete de internet que contrata la persona con el proveedor de internet.



solamente conocen la característica de la gratuidad de las videollamadas frente a la telefonía tradicional, las primeras ofrecen muchas otras características diferenciadoras frente a la segunda.

Las videollamadas están soportadas por una tecnología llamada VoIP (*Voice Over Internet Protocol*, es decir, voz sobre protocolo de internet), la cual permite transformar señales de audio analógicas, en datos digitales que pueden ser transferidos a través de internet. Esta tecnología nació a

inicio de la década de 1990, pero a causa de la baja velocidad de transmisión de datos de la época, fue considerada un fracaso. Ya con la popularización del internet de banda ancha, esta tecnología comenzó a tener mayor auge. De acuerdo con Galvão (2016), el principio de esta tecnología se resume de la siguiente manera:

la señal analógica de voz se convierte a la señal digital, la red IP los fragmenta en paquetes, como los de datos, y los transmite a través de su red de área local (LAN), los paquetes se conmutan entre los enrutadores a través de la red WAN (World Area Network) hasta la estación de destino (enrutadora), donde se distribuyen de nuevo a través de la red LAN y, finalmente, se entregan al usuario final (dispositivo telefónico IP o PC personal) (GALRÃO, 2016, p. 32, traducción nuestra).

Según el investigador, el interés por la tecnología Voz sobre IP (VoIP) ha crecido en los últimos años debido a sus ventajas evidentes, que son la reducción de los costos en comparación con la telefonía tarifada y la economía en la construcción de una única infraestructura (red) para intercambiar datos y voz (GALRÃO, 2016). Otra de las ventajas de esta tecnología es señalada por Soto, Moreno y Díaz (2009), quienes explican que en las llamadas por VoIP, hay una transmisión de datos más eficiente que en una llamada por teléfono tradicional, puesto que

Los sistemas telefónicos actuales son impulsados por un método de conectar llamadas muy fiable, pero algo ineficaz, conocido como circuito de conmutación, este es un concepto básico que ha sido utilizado por las redes

Figura 16-Adultos mayores haciendo videollamadas



Fuente: foto tomada por la investigadora



telefónicas de hace más de 100 años. Al realizarse una llamada, la conexión se mantiene a lo largo de la misma. Porque se están conectando dos puntos en ambas direcciones, es llamado un circuito. Este es el fundamento de la Red Telefónica Conmutada (RTC). Si nos fijamos en una típica conversación telefónica, la mayor parte de esta transmisión de datos es desperdiciada (SOTO; MORENO; DIAZ, 2016, p. 3).

Y por el contrario, en una llamada por VoIP, “mientras un lado está hablando, el otro escucha, lo que significa que sólo la mitad de la conexión está en uso en cualquier momento dado. Basado en esto, se podría dividir el archivo a la mitad para mejorar la eficiencia” (SOTO; MORENO; DIAZ, 2016, p. 3). Según los investigadores, a lo largo de una conversación también hay momentos de silencio, en los cuales no hay transmisión, lo cual aminora aún más el flujo de datos que se envían, haciendo el sistema aún más eficaz.

Otra de las ventajas que ofrecen las videollamadas, sobre la telefonía tradicional, es que proveen características que se encuentran normalmente en planes del servicio telefónico regular, como el identificador de llamada, la llamada en espera, la transferencia de llamada, el remarcado, el regreso de llamada, el pasar la llamada a un número específico, el enviar la llamada al correo de voz, el enviar una señal de ocupado o enviar un mensaje de “fuera de servicio” (SOTO; MORENO; DIAZ, 2016), servicios por los cuales generalmente las empresas de telefonía cobran de manera adicional a sus clientes.

Los adultos mayores que frecuentan el PVD no conocen todas estas características que ofrecen las videollamadas, pues su contacto con esta plataforma se dió de manera conductista a partir de las instrucciones que iba dando el docente, actividad que no permitió a los adultos mayores explorar las diferentes opciones, botones y posibilidades que ofrecen las videollamadas. Esta exploración libre de los ambientes es la que está en mayor consonancia con llevar a las personas a realizar una inmersión en la cultura digital, la cual debe darse con libertad, desde las necesidades e intereses propios de cada persona. Algunos adultos mayores comentaron que esta exploración e indagación sobre videollamadas la han realizado en sus celulares con ayuda de sus familiares, a través de *Whatsapp*, pero manifestaron que las pantallas de estos dispositivos son demasiado reducidas y que prefieren ver la imagen de la persona con la que se están comunicando de manera ampliada. En el PVD, los adultos mayores realizaron las videollamadas a través

*Daniel: yo ya me puedo comunicar por el whatsapp o por videollamada con mis nietos que están en Estados Unidos y eso ha sido maravilloso! Les canto canciones y hasta jugamos cuando yo los llamo! Me ha permitido ver como crecen y eso ha permitido acortar las distancias, como si yo estuviera allá con ellos.*

de *Hangouts*, una plataforma que está integrada al correo de *Gmail*. Existen varias aplicaciones para realizar esta actividad que son de código abierto, como el caso de *Jitsi* y *Eztalks*, que ofrecen además muchas ventajas frente a sus competidores de carácter

propietario, como por ejemplo reunir hasta 99 personas en una misma videollamada, o poder grabar la video llamada para luego ser compartida con alguna persona que no pudo estar participando de la conversación, pero estas aplicaciones de videollamadas de *software* libre no son conocidas ni usadas por los adultos mayores que frecuentan el PVD.

Las videollamadas son un tipo de comunicación interactiva que se desarrolla dentro de la perspectiva uno a uno, pero también puede llevarse a cabo entre varias personas al mismo tiempo, y esta es una opción que los adultos mayores que asisten al PVD tampoco conocen. De acuerdo con Santaella (2004) quien, basada en los trabajos de Thomson (1995), propuso que existen cuatro procesos de comunicación interactiva: la cara a cara, en la cual los interactores se encuentran frente a frente; la epistolar, que se da de manera asíncrona a través de correos tradicionales; la telefónica, la cual se da de manera síncrona y permite que los interactores aunque no se vean se escuchen en tiempo real; y la interactividad mediada por el computador, que se refiere a la relación interactiva con *softwares* y entre las personas en el ciberespacio.

Primo (2007), a su vez, al estudiar la comunicación mediada por computador, acrecienta a la teoría de Santaella, que hay dos tipos de interacción: reactiva y mutua, definiendo que la interacción mutua es caracterizada por relaciones interdependientes y procesos de negociación, en el que cada interactor participa de la construcción inventiva y cooperada del relacionamiento, afectándose mutuamente, mientras que la interacción reactiva se limita solamente a relaciones determinísticas de estímulo-respuesta. Entonces se puede asegurar que dentro de la clasificación de estos dos investigadores, las videollamadas serían un híbrido entre los procesos cara a cara, telefónico y a través del computador (y dentro de este, de manera mutua). Por la misma línea, según lo expresa Castro Morales (2018a), desde la mirada de los adultos mayores,

la video llamada resulta una mezcla entre lo “convencional” y lo “no convencional”, por eso resulta tan familiar como extraño, tan normal como novedoso. La video llamada es la convergencia de varios procesos de comunicación interactiva (CASTRO MORALES, 2018a, p. 178)

Otro de los haceres importantes por parte de los adultos mayores en cuanto a las TD, es el de poder solucionar problemas de la vida diaria. Si se observa esta práctica a la luz del concepto de cultura digital, se puede caer en cuenta que los adultos mayores están caminando poco a poco hacia la misma. Aunque algunos autores como Santaella (2004) y Sergio Amadeu da Silveira (2009) usan los términos cultura digital y cibercultura como sinónimos, al expresar por ejemplo que: “[...] Me gusta pensar en la cultura digital más como una forma de hablar de

cibercultura. Para mi sería un sinónimo. Es la cultura que nace al interior y a partir de la expansión de las redes digitales" (SILVEIRA, 2009, p. 67, traducción nuestra), en la presente investigación, cibercultura y cultura digital se entienden como términos que se complementan. Como lo explica Cordeiro (2014), se puede causar "cierta confusión terminológica al no especificar que la cibercultura tiene una característica específica en relación con la cultura digital, ella solo es posible a partir de la posibilidad de conexión en red. Por tanto entendemos los dos conceptos como distintos pero complementares" (CORDEIRO, 2014, p. 126, traducción nuestra). Esta investigadora se apoya en autores como Ronaldo Lemos (2009), Pierre Lévy (1999) y Rogério Costa (2008) para hacer la distinción entre cibercultura y cultura digital.

Para definir estos dos conceptos, se puede seguir los planteamientos de Castro Morales (2018a), quien asegura que la cultura digital,

correspondería a las prácticas, valores y sentidos dentro de los que se incluyen el compartir, el colaborar, construir conjuntamente, comunicar, participar, consumir, resolver, remezclar, transformar, posibles por la digitalización, que están presentes en diferentes ámbitos de la vida social del sujeto. Con base en ello, la cultura digital viene a estar compuesta por esos modos de ser, estar, conocer y comportarse de los sujetos dentro de un mundo que se torna cada vez más digital. Una cultura que se estructura con base a esos nuevos sentidos que emanan de ese nuevo contacto, de esa nueva relación. La cultura digital, en este caso, se refiere entonces a aquella que emerge con o sin conexión a internet y es la correspondiente a la cultura de la contemporaneidad. (CASTRO MORALES, 2018a, p. 95)

Y también se puede seguir a Pierre Lévy (2009), quien apunta que la cibercultura es "el conjunto de técnicas (materiales e intelectuales), de prácticas, de actitudes, de modos de pensamiento y de valores que se desenvuelven conjuntamente con el crecimiento del ciberespacio" (p. 17, traducción nuestra), y enfatiza como imperativo categórico que para vivenciar la cibercultura "cada computador del planeta, cada aparato, cada máquina debe poseer una dirección de internet" (p. 127, traducción nuestra), es decir que la cibercultura tiene como característica específica y elemento estructurante el tener conexión a la red. Se puede afirmar, con base en los planteamientos de Sampaio (2011), que la condición para la existencia de la cibercultura es la cultura digital, pues a pesar de que estos dos términos poseen características distintas, no se puede olvidar que la cibercultura y la cultura digital se complementan, ya que la primera, además de la conexión, necesita de la propagación de contenidos digitales, que son las producciones, las construcciones, los intercambios realizados por los sujetos a partir de la vivencia de la cultura digital. Según la investigadora, la cultura

digital es más amplia, porque ella está presente en lo *online* y en lo *offline*, o apenas en lo *offline*, ya que su base está fundamentalmente estructurada en los procesos de digitalización.

Teniendo en cuenta los anteriores planteamientos, al observar que muchos adultos mayores expresaron que buscan sobre todo en foros de internet como retirar manchas de la ropa, como desbloquear el celular, como arreglar el sistema de frenos de un automóvil, como comer de manera saludable, como mejorar el dolor de espalda, entre otras cosas, se puede percibir que están dando los primeros pasos hacia la cultura digital, ya que el hecho de valerse de las TD para conocer ciertos procedimientos, y con base en estos mudar sus prácticas diarias o de comportamiento, da cuenta de que poco a poco están caminando hacia la cultura digital.

Según lo comentó un adulto mayor, que tiene una finca en la parte rural a las afueras de la ciudad de Bogotá, viendo la necesidad de construir una carretera dentro de ésta, que supusiera un bajo costo económico, a través de una búsqueda en internet, pudo conocer, a través de un foro, que podía construir una carretera usando llantas usadas. Así lo hizo y luego a partir de ahí comenzó a buscar tutoriales de como hacer artesanías con llantas y tuvo la idea de crear una microempresa usando esta técnica, todo, gracias a lo que conoció en internet. De esta manera se puede observar que los adultos mayores que frecuentan el PVD están encontrando que a través de las TD pueden aprender nuevos conocimientos, que les representan mudanzas y beneficios en su vida diaria. Estas prácticas que están desarrollando los adultos mayores se realizan desde una perspectiva de consumo de informaciones, que aunque atiende a sus necesidades, no conduce a un estadio de producción colaborativa, ya que no ultrapasan esta perspectiva de consumo. Las pocas iniciativas que hubo de producción de contenidos quedaron en ensayo, como cumplimiento de una actividad más para la clase.

Se observó que el coordinador del PVD les propuso a los adultos mayores una serie de actividades que consisten en crear un blog, trabajar en línea de manera colaborativa usando *Google Docs* y *Google Drive*, crear un canal de *YouTube* y subir videos de creación propia en él, participar en foros, crear presentaciones a través de *Powtoon*, usar *Cmap Tools* y *PictoChart*. Pero se percibió poco énfasis en que los adultos mayores realmente produzcan y

**Carmenza:** yo hice un video en YouTube, de tarjetitas que yo hago por el celular, las subí al video con música y con mensajes y les he compartido el link del video en la Iglesia y a mis familiares y amigos para que vean que yo hago tarjetas para vender.

También ya sabemos crear una presentación usando un programa que se llama Powtoon, allí yo ya he creado unas historias sobre reciclaje, les pongo personajes, voz y animación y se las he compartido acá a los compañeros por el correo.

compartan contenidos, es decir, se les dan las bases de estas herramientas de la *Web 2.0*, pero no se les incentiva a usarlas más allá del mero ejercicio de cumplir con una tarea para la clase. Las personas mayores con las cuales se tuvo contacto expresaron que conocieron como hacer

un blog y crearon en este un par de entradas, pero luego lo abandonaron y no volvieron a escribir en él, o que conocieron como subir videos a YouTube, pero que solamente subieron uno como ejercicio para la clase y no volvieron a cargar más en este sitio Web. Se percibe que hace falta mayor concientización de la importancia de hacer uso de estas plataformas para tornarse creadores, para no quedarse en el estadio de ser meros consumidores de contenidos e informaciones. En este sentido, como lo afirma Nelson Pretto (2001), la alfabetización debe entenderse en sentido amplio "en todas las áreas, abarcando no solamente los procesos de codificación, decodificación y comprensión, sino también los procesos de análisis, organización, selección, producción y socialización de informaciones y conocimientos" (PRETTO, 2001, sp, traducción nuestra).

Acorde con estos planteamientos del investigador, se podría incentivar a los adultos mayores que asisten al PVD a realizar actividades que estuvieran más en consonancia con la cultura digital, que abarcaran no solamente encontrar y recibir informaciones, sino también producirlas y compartirlas, puesto que "la participación en el ciberespacio le anteceden conocimiento, prácticas y saberes que surgen de esa relación con lo digital y se configuran como condición para sumergirse en ese universo de manera significativa" (CASTRO MORALES, 2018a, p. 98), de forma que los adultos mayores pasen de saber que la Web 2.0 permite construir conocimientos de manera colaborativa, a realmente producirlos, intercambiarlos, complementarlos etc.

Otro de los haceres que se observan en las personas mayores que frecuentan el PVD, y que se encuentra en consonancia con la vivencia de la cultura digital, es el uso del correo electrónico, el cual fue un tema de una recurrencia muy alta dentro de sus discursos. Se observa en ellos que esta forma

**Ximena:** antes no sabíamos ni siquiera mandar un correo... y hoy en día pues ya usamos el correo todos los días, por ahí es que el profesor nos manda los ejercicios que debemos hacer, y a muchos de nosotros nos ha servido poder mandarle correos a las EPS, a entidades para hacer reclamos, para presentar quejas, antes le tocaba uno ir hasta allá y aguantarse unas filas enormes para dejar una carta de petición.

de comunicación les parece un gran avance tecnológico que les ha permitido disminuir distancia, y ahorrar tiempo, esfuerzo y dinero, ya que durante la mayor parte de sus vidas estuvieron acostumbrados a comunicarse por medio de cartas o telegramas. El coordinador del PVD incentiva el uso del correo electrónico entre los adultos mayores, al enviarles por este medio las actividades que deben realizar en clase, y además les sugiere que se comuniquen por allí cuando están realizando tareas en grupo. Los adultos mayores comentaron que a través de este medio se han podido comunicar con entidades de salud y del Estado, evitándose filas y desplazamientos hasta estos lugares. Se observó que el uso del correo electrónico es una práctica que tienen interiorizada, que manejan con propiedad y que les está facilitando la

vida. Se observó concordancia entre esta situación encontrada en el PVD y la referida por la investigadora Castro Morales (2018a), quien asegura que a las personas mayores,

en su vida cotidiana les es solicitado con más frecuencia enviar mensajes por correo electrónico o enviar cartas a los centros de salud y otras instituciones. Se convierte en una necesidad de alta prioridad, pues con mayor frecuencia, las instituciones recurren a este medio de comunicación para relacionarse con los ciudadanos. (CASTRO MORALES, 2018a, p. 155)

Es decir, que el uso del correo electrónico por parte de los adultos mayores que frecuentan el PVD es uno de los elementos que contribuyen a lograr su ciudadanía, pues les permite participar, comunicarse, hacer valer sus derechos, presentar quejas o reclamos, pedir información, entre otras posibilidades, que son acciones acordes con la ciudadanía, vista como la calidad de "sujetos plenos que participan del mundo contemporáneo en cuanto seres éticos, autónomos y con poder de decisión" (PRETTO, 2001, sp, traducción nuestra).

Hasta este punto se han dibujado los saberes y las competencias que los adultos mayores poseen gracias a su interacción con las TD dentro del PVD y se observa que éstas conducen a configurar además una serie de experiencias relevantes en la vida de cada uno de ellos, es por esto que desde sus propias voces, se pretende continuar entendiendo como se posicionan ante estas vivencias, en el marco de la cultura digital.

#### 6.4 DANDO PERSPECTIVA A LA EXPERIENCIA COMO VIVENCIA

Para poder dibujar las experiencias que están teniendo los adultos mayores en el PVD con relación a las TD, es preciso primero dar una mirada a como se entendió teóricamente la experiencia dentro de esta investigación, alimentada desde el punto de vista de algunos estudiosos sobre el tema, los cuales orientaron el acercamiento a esta dimensión estudiada en PVD. La investigadora Leonor Arfuch, quien ha estudiado a profundidad la experiencia, se sitúa en la perspectiva de caracterizar la cultura contemporánea a través del encumbramiento de lo vivencial, del rescate de la propia experiencia como componente fundamental para la construcción del sujeto social. Argumenta que las ciencias sociales se inclinan cada vez con mayor persistencia a dar importancia a la voz y el testimonio de los sujetos, a través de entrevistas, conversaciones, perfiles, relatos, anecdotarios, testimonios, historias de vida, relatos de autoayuda, etc. "En el horizonte temático, la lógica informativa del 'esto ocurrió' ha hecho de la vida y consecuentemente de la propia experiencia un núcleo esencial de tematización" (ARFUCH, 2002, p. 17, destaque del autor). Es a mediados de los años 80 cuando aparece esta tendencia de legitimar la experiencia como vivencia, ya que es cuando

los ideales de la Ilustración, las utopías del Universalismo, la razón, el saber y la igualdad demuestran un declive, es decir que se presenta la crisis de los grandes discursos legitimantes, la pérdida de certezas y fundamentos en la ciencia, filosofía, arte y política, para dar paso a la valorización de los “microrelatos” desplazando el punto de vista omnisciente hacia la valoración de la pluralidad de voces, la hibridación y la subjetividad (ARFUCH, 2002).

Pese a que varios investigadores sostienen que vivencia y experiencia son dos conceptos diferentes (FERRATER, 1994 ; PELEGRINA, 2017; ZUBIRI, 1989), al aseverar por ejemplo que:

La experiencia es el plano de lo (meramente) vivido. Es el primer nivel de automanifestación de la vida humana. La experiencia es dada como trato inmediato, no diferenciado, entre lo que soy (ser humano real) y la realidad externa que hay ahí espontáneamente y que es la que es, interactuando con mi realidad (...) La vivencia es un segundo momento de la automanifestación de la vida, en el cuál lo real se actualiza como un objeto con sentido que me afecta. Aquí lo vivido aparece vivenciado explícitamente como algo que afecta a mi vida. Es un objeto intencional referido a mí como sujeto de mi propia vida (PELEGRINA, 2017, sp.),

en la presente investigación se usarán los términos experiencia y vivencia de modo indistinto y como sinónimos, soportados en los trabajos de varios investigadores (ARFUCH; 2002; GADAMER, 1997; LARROSA BONDÍA, 2002 RIZO, 2004).

Según Rizo (2004), el concepto de experiencia ha tenido una larga trayectoria reflexiva en la Filosofía, y en la contemporaneidad está traspasando las fronteras de otras disciplinas de las Ciencias Sociales, como la Sociología, la Antropología, y la Comunicación, pero la falencia radica en que a pesar de que el interés de las Ciencias Sociales por la voz y los testimonios de los sujetos no es nuevo, se vislumbra una escasa reflexividad metodológica reflejada en muchas investigaciones, por esto se hace necesario reabrir el debate, enriquecer la discusión en torno al papel de las vivencias, las experiencias del ser individual y colectivo en la conformación de los sujetos sociales. Lo fundamental es la presencia, la proximidad entre sujeto investigador y sujeto investigado, es decir, entre sujeto cognoscente y sujeto conocido. Es así como el espectro teórico en el que se fundamenta la valorización de la experiencia se sustenta en los postulados básicos de la fenomenología, trazando “un puente entre la experiencia como aprehensión del entorno a través de los sentidos (experiencia externa) y la experiencia como vivencia del mundo por el sujeto en sus dimensiones sensorial y simbólica (experiencia interna)” (RIZO, 2004, p. 234).

“La experiencia tiene lugar como un acontecer del que nadie es dueño, que no está determinado por el peso propio de una u otra observación, mas que en ella todo se ordena de una manera impenetrable” (GADAMER, 1997, p. 520, traducción nuestra). Según este

investigador alemán, la experiencia solamente se da de manera real en las observaciones individuales, las cuales al ser vivenciadas tuvieron un énfasis especial, que les otorgó un significado duradero.

“La experiencia es lo que nos pasa, lo que nos acontece, lo que nos toca. No lo que pasa, no lo que acontece, o lo que toca. Cada día pasan muchas cosas, pero al mismo tiempo, casi nada nos acontece” (LARROSA BONDÍA, 2002, p. 21, traducción nuestra). Y en la medida en que se asimila el concepto de experiencia con el de vivencia como sinónimos, se puede decir que “solamente existen vivencias en la medida en que ellas algo se experimenta o es intencionado” (GADAMER, 1997, p. 125, traducción nuestra). Según Larrosa Bondía, (2002) es necesario separar el concepto de experiencia, de su ligación ya acostumbrada, pero errada, con el concepto de información, ya que tener información sobre las cosas no significa que algo nos aconteció, que algo nos tocó. Se puede asistir a una clase, haber realizado un viaje o leído un libro sin que nada nos suceda. De igual manera, también se liga equivocadamente a la experiencia con la opinión, y de acuerdo con la línea argumentativa de Larrosa Bondía, los medios de comunicación han fabricado una alianza perversa entre información y opinión, sacralizando lo que ellos mismos pregonan, dejando al sujeto incapaz de tener una experiencia, pues se convierte en un sujeto fabricado y manipulado por los aparatos de información y opinión.

La experiencia, la posibilidad de que algo nos acontezca o nos toque, requiere un gesto de interrupción, un gesto que es casi imposible en los tiempos que corren: requiere parar para pensar, para mirar, para escuchar, pensar más despacio, mirar más despacio, y escuchar más despacio, para sentir más despacio, demorarse en los detalles, suspender la opinión, suspender el juicio, suspender la voluntad, suspender el automatismo de la acción [...] hablar sobre lo que nos acontece [...] escuchar a los otros, cultivar el arte del encuentro, callar mucho, tener paciencia y darse tiempo y espacio (LARROSA BONDÍA, 2002, p. 24, traducción nuestra).

A pesar de que, según los planteamientos de Larrosa Bondía (2002), la experiencia es un acontecimiento particular, subjetivo, relativo y personal, ya que aunque dos personas que enfrenten el mismo acontecimiento hacen dos experiencias diferentes, es válido pensar que es en ese conjunto de construcciones individuales que se edifica como una colcha de retazos la experiencia colectiva, donde las diferentes vivencias se contraponen, se mezclan, se complementan, o coinciden. Según Rizo (2004), dar protagonismo a la narración de vivencias, y de experiencias de las personas implica recuperar el sujeto como voz individual y social, es decir, que el acceso a la vivencia de los individuos permite la reflexión en torno a las especificidades del mundo social en el que éstos están inmersos. En otras palabras, "el



privilegio de conocer las experiencias de los sujetos abre posibilidades para una mejor comprensión de la contemporaneidad" (RIZO, 2004, p. 233). Esta postura también es corroborada por Macedo (2006), quien coloca que:

De esta perspectiva se entiende que, si la esencia del hombre, es en su realidad, la "totalidad" de las relaciones sociales, toda práctica individual humana es una actividad sintética, una totalización en curso y activa de todo el contexto social. Así, la vida, como la vida en sociedad, es una práctica que se apropia de las relaciones sociales, las interioriza y las transforma en estructuras psicosociológicas. Así, el orden social está presente en las acciones más banales, por ejemplo en nuestros sueños, en nuestras fantasías, artes, obras, posturas y conductas (MACEDO, 2006, p. 113, traducción nuestra).

Además, esta posición es reiterada por varios investigadores (DUTRA, 2002; VICHÉ, 2013; SAUCEDO, 2003; WERTSCH, 1997), quienes sostienen que son los ritmos individuales los que acompañan y moldean los ritmos colectivos de las comunidades, ya que las vivencias individuales enriquecen el constructo de las vivencias colectivas, y que es necesario tener en cuenta la dicotomía existente en el momento en que una persona participa en contextos sociales particulares y lleva a cabo una apropiación de estructuras discursivas compartidas para comprender, interpretar y dar sentido a sus experiencias a lo largo del tiempo, y el momento en que el individuo asimila selectivamente las palabras y discursos de los demás para construir historias sobre su vida, en una especie de simbiosis en la que es difícil distinguir donde empieza y donde acaban estos momentos. Las narrativas que emergen de las vivencias individuales son artefactos culturales a través de los cuales las personas construyen una relación que abarca tanto su experiencia personal, como el mundo social en el que están inmersos (WERTSH, 1997).

Estas narrativas "son colectivas porque manejan un cúmulo de significados y representaciones comprensibles para muchos individuos, pero las personas pueden utilizarlas de manera singular para dibujar sus experiencias como algo único o para comprender su realidad social" (SAUCEDO, 2003, sp). Y como acrescenta Dutra (2002), "El acto del sujeto de contar su experiencia no se restringe solamente a dar a conocer los hechos y acontecimientos de su vida. Significa, [...] una forma de existir-con-el-otro; significa compartir su ser con-el-otro" (DUTRA, 2002, p. 377, traducción nuestra). Todo esto lleva a pensar que la construcción de la experiencia social se compone de muchas individualidades, es lo que la enriquece, la constituye y la hace posible de ser comprendida. Es a través de la mirada hacia las posturas de estos autores que se tuvieron en cuenta las experiencias individuales de los adultos mayores que asisten al PVD como un conjunto de miradas propias, en las cuales se

puede cimentar el constructo social de las vivencias que ocurren en este centro comunitario, todo esto teniendo en cuenta que estas experiencias se insieren dentro del contexto de la cultura digital, la cual establece un nuevo orden en el cual la valorización de los saberes particulares, la inteligencia colectiva, el compartir, el socializar y la colaboración desempeñan un papel esencial, permitiendo que el conocimiento se construya y distribuya de forma descentralizada, abierta y solidaria, permitiendo a las personas potencializar su poder creativo, agentivo y propositivo (BONILLA; PRETTO, 2015)

## 6.5 DIBUJANDO LAS EXPERIENCIAS DE LA POBLACIÓN ADULTO MAYOR QUE ASISTE AL PVD

Para comenzar ejemplificando algunas de las experiencias con TD de las personas mayores objeto de la presente investigación, se puede advertir que según lo expresaron, ya han tenido experiencias anteriores relacionándose con TD, en otros espacios, los cuales se constituían en academias privadas o instituciones públicas que ofrecen cursos de TD, pero según lo refirieron, estas experiencias no fueron exitosas, debido entre otros factores, a que la

*César: para mí, aprender sistemas fue traumático en todas partes. Yo tuve una serie de inconvenientes, la primera vez que entré, hubo una convocatoria del SENA, pero eso hubo una fila como de 200 personas y los cupos eran 15. Logré entrar, pero que defraudación! la profesora era bien cuchilla! Y era con sistema de calificación! yo todo el tiempo estuve calificado... y eso es muy feo, porque aprende uno presionado. Además empezaban con una cantidad de teoría. Se dedicaban a la teoría y para llegar a la práctica era después de los dos, tres meses y uno sentía que había pagado y no había aprendido nada! Que decepción!*

metodología de enseñanza era con calificación, porque se les transmitía demasiada teoría y no tenían oportunidad de practicar. Estas experiencias poco positivas que las personas mayores vivenciaron en otros espacios de acercamiento a las TD, son las que en parte

han contribuido a constituir la experiencia de relacionarse con las tecnologías digitales en el PVD más positiva, puesto que los adultos mayores ya tienen un punto de referencia anterior que les permite comparar ciertos aspectos de las dinámicas del PVD con otros espacios y dar una valoración positiva a las prácticas que se desarrollan en este centro comunitario.

Existen otras experiencias que los adultos mayores resaltaron como importantes, como es el caso de la experiencia de disfrutar volver a asistir a un espacio de aprendizaje como lo hacían cuando eran más jóvenes y de sentirse protagonistas del PVD. Para muchas de las personas mayores que asisten a este centro comunitario, el ser estudiantes era una vivencia que veían ya muy lejana en sus vidas, como un momento que ya habían culminado y del que sentían cierta nostalgia. Al asociar el estudio con la juventud, el volver a ser estudiantes supone para ellos un reconocimiento de sus capacidades cognitivas, las cuales son opacadas y

desdeñadas por la sociedad de manera preconceptuosa. De otro lado, son conscientes de que esta fase etaria es la que se ha apropiado de los procesos que se llevan a cabo en el PVD, pues son la población que más asiste al Punto, tornándose realmente los protagonistas de éste.

Otra experiencia a destacar es la de adultos mayores que enseñan TD a compañeros más

jóvenes: dos personas menores de 30 años que asisten al PVD comentaron que es un adulto mayor, don Armando, quien les explica lo que ellas no entienden en la clase y que, además de eso, él va a la casa de ellas a colaborarles con las tareas asignadas por el docente. Durante la observación de las actividades que realizaban los adultos mayores dentro del PVD en conjunto con personas de menor edad, se pudo descubrir que en varias ocasiones los adultos

mayores eran quienes le resolvían dudas a los más jóvenes, despertando en las personas mayores sentimientos de orgullo propio, alegría, mejora de la autoestima, de volverse a sentir útiles, como ellos mismos lo expresaron en charlas informales con la investigadora que acontecían luego de que ocurrieran estas muestras de colaboración de adulto mayor hacia el más joven.

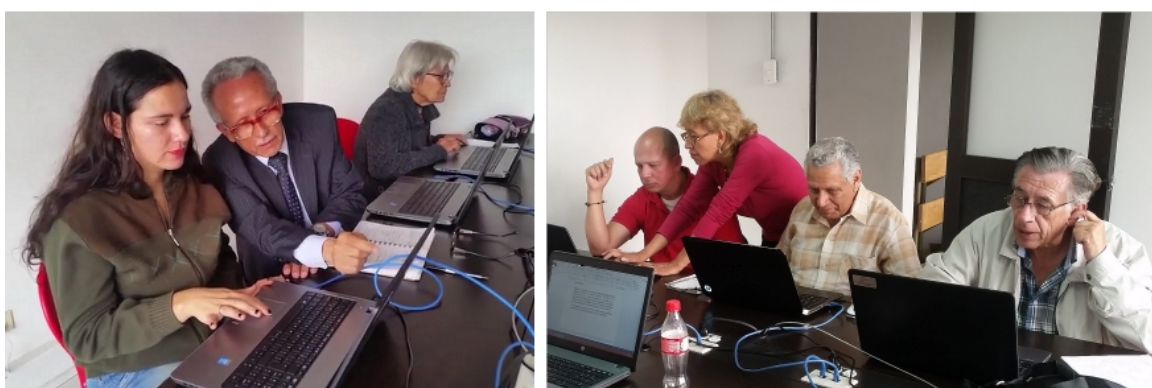
**Camila:** nosotros los adultos mayores somos realmente los protagonistas del Programa de los Puntos Vive Digital, porque somos los que más asistimos acá, nosotros somos los que aprovechamos realmente esta oportunidad tan bonita que nos está dando el gobierno de capacitarnos y actualizarnos.

**Victoria:** es que uno después de tantos años, volver a sentarse en un salón de clase para aprender cosas que uno no sabía lo renueva a uno, se siente uno otra vez joven! Es un disfrute no una obligación! Volver a ser estudiantes es una experiencia que disfrutamos y valoramos mucho!

**Ana María:** [no es adulto mayor]: en el caso de nosotros, nosotros buscamos mucho a Armando, el va a mi casa, el es el que nos colabora, y también el va a donde Amanda [no es adulto mayor], entonces no es por la edad que deberían hacer a un lado a la gente, porque mire el es mayor que nosotras y entiende más y nos explica. No es la edad! No es la edad! Es uno mismo como persona!

**Alba:** lo de mis tareas y todo lo del computador lo hago yo sola. Hay oportunidades en las cuales yo le enseño a personas más jóvenes que yo. Había un muchacho que iba a mi casa porque yo tengo computador y yo le enseñaba, y aprendía muchísimo porque el necesitaba cualquier cosa y yo le explicaba.

Figura 17-Adultos mayores explicándole a personas más jóvenes



Fuente: fotos tomadas por la investigadora

Esta experiencia vendría a desmentir que las personas jóvenes tienen una mayor apropiación de las TD que las personas de más edad, y estaría acorde con los hallazgos de la

investigadora Castro Morales (2018a), quien afirma que las TD posibilitan una relación más horizontal entre las generaciones y fortalecen procesos coeducativos entre las mismas, y que, de igual modo,

las mismas diferencias entre las generaciones pueden propiciar la cocreación, el diálogo, la solidaridad y el intercambio de conocimientos entre estas, si se asume una perspectiva basada en la colaboración, la horizontalidad, la valorización de saberes particulares para la solución de problemas comunes [...] la brecha digital no se da necesariamente por la cualidad de ser viejo o joven, pues en ello intervienen una multiplicidad de factores sociales, económicos y de acceso que juegan un papel determinante en la desigualdad, con respecto al uso y apropiación de las TD y la participación de los sujetos en la cultura digital (CASTRO MORALES, 2018a, p. 9).

Otra experiencia a tener en cuenta mientras se dibuja la realidad del adulto mayor que asiste al PVD es la de hacerse conscientes de los cambios del propio cuerpo asociados con la edad, y advertir que durante las clases se hacen necesarias una serie de pausas para reposar, distensionar los músculos, relajar el cuerpo, descansar la visión. Estos hallazgos están de acuerdo a los planteamientos de Castro Morales (2018a), quien basada en los trabajos de Chahín y Brinñez (2011), afirma que

Hay que tener en cuenta que cada fase del desarrollo humano trae consigo una serie de mudanzas físicas y psicológicas que determinan el comportamiento de las personas y que toda persona, como ser vivo, con el paso del tiempo, presenta una serie de pérdidas y desgastes en el organismo que producen efectos en la forma cómo se relaciona con su entorno. La pérdida de la audición, fallas de memoria, dificultades visuales, de percepción y atencionales son condiciones más comunes y “esperables” durante la fase de la vejez y tales cambios influyen en los procesos perceptivos, de aprendizaje y motores, velocidad de la percepción, la comprensión y el aprendizaje (CASTRO MORALES, 2018a, p. 204)

Al observar las prácticas de los adultos mayores en el PVD, se pudo advertir que de vez en cuando se ponían de pie porque se cansaban de estar en una posición sedente, y comentaban que les dolían las caderas o la espalda. Se pudo notar que frecuentemente hacían pausas para hacerse masajes en la espalda unos a otros, se quitaban las gafas, retiraban la vista del computador y se frotaban las muñecas. Igualmente durante estas pausas, aprovechaban para socializar, contarse cosas de su vida cotidiana y relajar la tensión que les producía realizar algunos ejercicios en el PC. Los adultos mayores comentaron que son conscientes de que con la edad aparecen algunos malestares físicos que les dificultan de alguna manera realizar actividades sentados en la misma posición, pero que se han valido de estrategias de relajación que ellos mismos idearon para hacer frente a estas dolencias y llevar a cabo las

actividades que se les piden realizar en el PVD. De igual manera es pertinente reconocer, en este punto, que problemas de salud que tienen que ver con cansancio muscular y la asistencia a citas médicas de control relacionadas con algunas enfermedades asociadas con la edad ocasionan que algunas personas se ausenten de las clases, lo cual para ellos constituye un gran perjuicio para su acercamiento a las TD: “yo no vengo a una clase y quedo perdida, no sé para donde coger” menciona al respecto la señora Bárbara. Las personas mayores manifestaron que en la medida de lo posible piden sus citas médicas en días diferentes a los de las clases del Punto, para no quedarse atrasados.

Otra de las experiencias marcantes para los adultos mayores según lo manifestaron, es la que hace referencia al uso de lo aprendido en el PVD en otros ambientes y en la vida laboral. Algunos adultos mayores comentaron que hay programas que aprenden en el PVD que no los usan en otros ambientes, como es el caso del *software* privativo de hojas de cálculo, el cual se les dificulta aprender precisamente por este mismo motivo, ya que al no ser algo que ellos usen por

**Valeria:** a mi lo que más se me ha dificultado ha sido aprender Excel. Por que? Porque es una herramienta que cuando uno la está necesitando, lógicamente pienso que uno le coloca todo el interés por aprender bien (risas), pero cuando uno la está viendo como tal solo por aprender...solamente por aprender y no estar uno practicando por fuera del curso, siempre se le dificulta, sobre todo aprender las fórmulas. Pero para quien lo necesita en su vida laboral pues pienso que debe ser muy práctico. Para mi no lo es.

fuera de las clases, esta desligación entre lo que aprenden y lo que necesitan produce en ellos cierta apatía y dificultad en el aprendizaje, como lo ilustra la señora Valeria. Esta puede ser además la razón para que algunos adultos mayores no se acerquen a recibir las clases que se ofrecen en el PVD, pues están orientadas hacia habilidades que se necesitan en ambientes laborales. Para un adulto mayor que no quiera inserirse de nuevo en el mercado laboral, estos cursos ofrecidos por el PVD no tendrían relevancia alguna.

A pesar de esto, la gran mayoría de los adultos mayores revelaron vivencias que dan cuenta de que lo que aprenden en el PVD les sirve por fuera de este, es decir que los conocimientos adquiridos son significativos para ellos, ya que con respecto al uso de lo aprendido en otros ambientes, las personas mayores manifestaron que gracias a lo aprendido se han podido desenvolver con mayor fluidez en otros cursos, en la iglesia, en el aeropuerto, al llevar informes del conjunto residencial donde viven, al

**Esperanza:** antes cuando uno iba a una entidad del gobierno o al mismo aeropuerto, que uno fuera a viajar, a uno le daba miedo, le tocaba pedir ayuda para entrar a las pantallas para hacer el Check in, o para mirar cualquier cosa, ya hoy en día uno va y al menos se puede meter en las pantallas y sabe para donde va! no como antes, osea, nos toca valernos menos de otras personas y ahora somos un poquito más autosuficientes en ese sentido.

**Laura:** yo asisto a una Iglesia Cristiana y allá dejan tareas, entonces si tengo que hacer algun trabajo lo hago y lo mando por internet. Yo lo envío y si lo tengo que mandar a otra persona ya se como pegarle para una dos o tres personas, osea he ido aprendiendo bastante!

comunicarse con entidades del Estado, en especial con Entidades Prestadoras de Salud (EPS), entre otros espacios.

En lo referido a hacer uso de lo aprendido en el PVD en su vida laboral, los adultos mayores refirieron que los conocimientos adquiridos en el PVD les han servido para acceder a oportunidades de empleo, para ascender dentro de sus empresas o para desempeñarse mejor dentro de los trabajos que realizan de manera independiente. Dado que Colombia es un país en vías de desarrollo, los adultos mayores no tienen garantizada una pensión por jubilación, solamente la reciben si realizaron durante sus vidas alguna actividad económica que les permitiera cotizar al sistema de seguridad social. Por ejemplo, las amas de casa, que se dedican a criar a sus hijos y a realizar las labores del hogar, no tienen derecho a recibir ninguna contraprestación económica en la vejez, si no aportaron de manera independiente al sistema de pensiones. Para poder garantizar recibir una pensión de 245 dólares, que sería el correspondiente a un salario mínimo en Colombia, esta ama de casa que no recibe remuneración alguna por el trabajo que realiza, debería aportar mensualmente al sistema de pensiones 83 dólares<sup>53</sup>, lo cual para la mayoría de personas en situación de desempleo, que dependen de otros familiares para subsistir, es una cifra demasiado alta.

***Elba:** yo llevo una tesorería en la casa donde unos pensionados, y tengo que hacer cuadros, unos informes de amortizaciones. Yo antes eso lo hacía era manual, pegada a la calculadora y me costaba mucho. Ahora como aprendí, pues ya los informes los sé hacer con fórmulas, y le rinde a uno más y le queda a uno mejor.*

***Alina:** Magali y yo, las dos trabajamos en la misma empresa, en un colegio, y este curso nos facilitó...ascender! A las dos nos ascendieron por saber de computadores, y usted sabe que acá en Colombia nos mata la edad para trabajar, y para nosotras la edad no fué un impedimento...porque sabíamos manejar el computador! imagínese el orgullo y la felicidad!*

En el caso de las personas que logran acceder a la pensión por jubilación, se observa que no les alcanza para vivir dignamente. En Colombia, el monto promedio de la pensión de jubilación es de alrededor de 245 dólares<sup>54</sup>, que es lo que reciben el 51% de los adultos mayores jubilados y este dinero no es suficiente para suplir sus necesidades básicas, es por esto que existen muchos adultos mayores que todavía tienen una actividad económica vigente, sea como trabajadores independientes (el 45% de la población colombiana es trabajadora independiente)<sup>55</sup> o vinculados a alguna empresa. Algunas de las personas, con las que se entró en contacto en la presente investigación, manifestaron estar en la búsqueda de trabajo, otras se encuentran aún trabajando pues aunque ya cumplieron la edad de jubilación, no han alcanzado las semanas que deben cotizar para acceder a la pensión (que en Colombia son 1300 semanas, tanto para hombres como para mujeres), esto debido a que, según comentan, los trabajos que han tenido durante sus vidas han sido intermitentes y no han tenido una estabilidad laboral que les permita completar dichas semanas cotizadas al sistema de seguridad social.

53 Disponible en: <<http://www.finanzaspersonales.co/trabajo-y-educacion/articulo/como-pagar-y-calcular-la-seguridad-social/55463>>. Acceso en: 08 sept. 2018.

54 Disponible en: <<https://www.portafolio.co/mis-finanzas/de-cuanto-es-la-pension-promedio-en-colpensiones-509585>>. Acceso en: 04 sept. 2018.

55 Disponible en: <<https://www.vanguardia.com/economia/negocios/392336-asi-cotizan-a-seguridad-social-los-independientes>>. Acceso en: 08 Sept. 2018.

Los adultos mayores que se encuentran trabajando de manera independiente dieron testimonios que dan cuenta de que las herramientas que han aprendido en el PVD les facilitan realizar

**Paula:** yo por lo menos no me considero vieja ni me siento vieja, y espero muchos años trabajar más porque lo necesito, porque lo que me salió de pensión es muy poquito y no me alcanza para nada.

procesos de contabilidad y realización de informes de manera más rápida y eficaz, usando hojas de cálculo, procesador de texto y presentador de diapositivas. Una adulta mayor comentaba, por ejemplo, que con lo aprendido en el PVD pudo colocar un aviso en su conjunto residencial ofreciendo sus servicios de digitación de trabajos en procesador de texto y que ha podido ganar un dinero extra con esa actividad que realiza.

**Marta:** yo tengo una empresa de finca raíz, y lo que he aprendido acá me ha servido para mi empresa, ya hago una base de datos de mis clientes, y Excel lo uso para llevar las cuentas de activos y pasivos.

En cuanto a los adultos mayores que se encuentran buscando empleo, estos manifiestan que al leer las ofertas de trabajo que aparecen en el periódico, bolsas de empleo o en buscadores por internet, siempre encuentran que se exige que el candidato sepa manejar el paquete de procesador de texto, hojas de cálculo y presentación de diapositivas de un *software* propietario y que demuestre estas habilidades a través de la presentación de un certificado que así lo acredite. A pesar de que los adultos mayores expresaron que ellos se acercan a participar de las dinámicas del PVD con el ánimo de acercarse a las TD para realizar una inmersión en la cultura digital, también necesitan recibir el certificado que acredite

**Emilio:** Uno no puede como anteriormente se hacía, que uno empíricamente sabe muchas cosas, pero si usted no muestra un cartón, entonces usted no sirve para nada! Hoy en día es muy importante mostrar el certificado de que uno hizo el curso para que le crean a uno que uno sabe.

que ellos son competentes en los temas que han aprendido, con el fin de presentar este soporte ante una posible empresa que los quiera contratar. De esta manera se entiende por qué las personas mayores están interesadas en recibir los mismos cursos que recibe una persona de menor edad, ya que tanto el joven como el adulto mayor aún se encuentran laborando o buscando empleo.

Siguiendo la línea de pensamiento de Bonilla y Oliveira (2011), a pesar de que capacitar a las personas en herramientas ofimáticas no es una acción que se descalifique, lo que se critica es que se pretenda que con el solo manejo de estas herramientas, una persona se pueda desempeñar adecuadamente dentro de un campo laboral, donde además de estas competencias, se necesitan muchas otras, como por ejemplo la capacidad de encontrar y escoger informaciones relevantes, distinguir entre un contenido verdadero y una información falsa, poder compartir, remezclar, crear contenidos desde una postura crítica, trabajar en equipo de manera síncrona y asíncrona a través de diferentes plataformas o redes sociales, etc,

competencias a las cuales deberían apuntar a incentivar las dinámicas del PVD en las personas que allí asisten. De acuerdo con Bonilla y Oliveira (2011),

promover una iniciación de los sujetos en el uso de las tecnologías no deja de ser una opción social válida. Lo que se discute es en que medida estos abordajes contribuyen para que los sujetos se articulen activamente en esas nuevas dinámicas sociales, a través de las tecnologías, para generar las transformaciones necesarias para sus demandas sociales, económicas, culturales y políticas" ( p. 32, traducción nuestra).

Se observa además, dentro de las dinámicas del PVD, debilidad en cuanto a permitir a las personas que allí concurren que se muevan con libertad dentro de los ambientes, que los exploren de manera autónoma, que construyan su propio conocimiento a través del ensayo y el error, alejándose del ambiente conductista en el que están siendo inmersos, ya que se percibe que están reproduciendo procesos de manera mecánica, y poco se les está permitiendo pensar por sí mismos, innovar, ser creadores, asimilándose a las actividades realizadas por una máquina. Las TD, entendidas de esta manera, se constituirían en simples herramientas que se usan de manera repetitiva, cerrando por completo todas sus posibilidades, como se detalló en la introducción de la presente investigación. Sobre este mismo tema, Bonilla y Oliveira (2011) realizan una crítica a las acciones llamadas de inclusión digital:

La principal justificativa relacionada a esa cuestión, formulada por gestores y monitores de telecentros/infocentros [...] es que las habilidades comprobadas o certificadas en el uso de los aplicativos básicos, exigidos por el mercado de trabajo, mejoran las posibilidades de conseguir empleo. Parece obvio, pero no se puede dejar de constatar que cada vez más el mercado de trabajo está saturado, que las barreras económicas y productivas están inseridas en el contexto, que las exigencias de cualificación profesional son cada vez más ampliadas y asociadas al nivel educacional de los sujetos, y que la habilidad con las tecnologías digitales, que evolucionan de manera vertiginosa, aunque sea imprescindible, es apenas uno de los requisitos exigidos. ( p. 34-35, traducción nuestra)

Estos dos investigadores señalan que los registros y las declaraciones que afirman que estas acciones estimulan la generación de empleo y renta son simplistas y reduccionistas, frente a los complejos problemas estructurales asociados al desempleo.

Finalmente, para terminar de dibujar las diferentes experiencias que pueden tener los adultos mayores en relación a las TD, en el PVD, se puede traer a discusión como el lugar desde el cual estas personas se acercan a las TD moldea sus vivencias. Unas personas mayores pueden ser vistas, según las categorías de Santaella (2004), como interactores de las TIC expertos, legos y novatos (como se detalló en el Capítulo I de la presente disertación).

Camila, es una adulta mayor que puede ser clasificada como novata. Al no tener



mucha intimidación con la red ni con los procedimientos dentro de los programas, necesita mucha ayuda, pues comete muchos errores. Lleva tres meses asistiendo al PVD. En una ocasión llegó llorando al PVD porque no entendió las explicaciones de la clase anterior con respecto a las herramientas del procesador de texto que estaban estudiando. Se dirigió al coordinador, quien luego de consolarla, le entregó una hoja con unas actividades para que las desarrollara de manera autónoma mientras él se iba a dictar clase a un grupo. Dentro de este taller se encuentran actividades como editar texto, justificar, centrar, subrayar, cambiar tamaño y color de fuente, colocar encabezado e insertar captura de pantalla. Al entrar en contacto con la adulta mayor, ella comenta que se le ha dificultado mucho aprender este programa, que aunque tiene computador en la casa, allá no practica porque no hay quien le resuelva sus dudas, pues su esposo e hijo no tienen tiempo ni paciencia, por eso se acercó al PVD para ver si podía aclarar sus inquietudes. Se observa muy insegura de hacer las cosas y de nuevo comienza a llorar. Como no hay nadie más en la sala, se encuentra muy frustrada al no poder hacer las cosas. En un intermedio de descanso de la clase que está dictando el docente, éste se acerca a resolverle algunas inquietudes para que pueda continuar.

Al igual que Camila, según las observaciones realizadas de las prácticas diarias de los adultos mayores que asisten al PVD, el 56% de personas pertenecientes a esta fase etaria pueden clasificarse como novatos, pues según Santaella (2004), para ellos todo es novedad, presentan inseguridad en las operaciones de navegación, las cuales realizan de manera aleatoria, demuestran confusión y en muchas ocasiones dificultad para encontrar un camino de vuelta. Según la autora, los novatos son más lentos y vacilantes que los demás, avanzan, erran, y se autocorrigieron repetidamente hasta encontrar una solución. Igualmente Santaella (2004), basada en los trabajos de Pierce (1975), explica que los interactores novatos navegan en la red de modo exploratorio mediante operaciones abductivas, lo que sería, a través de la creación de hipótesis o adivinación. Esta abducción se observó en repetidas ocasiones en este grupo de adultos mayores considerados novatos, ya que sus prácticas eran mediadas por el ensayo y el error cuando navegaban por territorios desconocidos, usando un método de varios intentos hasta lograr el objetivo deseado. Se observó, por ejemplo, que los adultos mayores que pertenecen a esta categoría, al entrar a una página *Web* desconocida, esperaban siempre las instrucciones del docente para saber como moverse dentro de la misma, y cuando daban click por error no sabían como devolverse y se mostraban angustiados por haber hecho algo incorrecto. Los adultos mayores novatos buscaban mucho a los expertos, para despejar dudas cuando el docente no se encontraba cerca. Igualmente procuraban ayudar a otros novatos pues comentaban que saben lo difícil que es enfrentarse por primera vez a un computador, lo cual

produce ansiedad y en ocasiones deseos de abandonar su acercamiento a las TD, por experimentar frustración ante las tareas que se les dificultan.

Esperanza es una adulta mayor que puede ser vista como lego. Aunque realiza las actividades con lentitud e indecisión, ya conoce rutas específicas que ha memorizado para entrar a la red y a los programas estudiados y conoce reglas generales de navegación. Lleva un año asistiendo al PVD. En ocasiones trae su computador portátil desde casa, para resolver algunas dudas que tiene del programa de procesamiento de texto que están estudiando. Ella intenta realizar las actividades sola, y logra hacerlas casi completamente, pero dice que la memoria le falla mucho y debe apoyarse en los apuntes. Comenta que a sus 72 años le interesa mucho acercarse a los computadores para estar actualizada. Hace poco tiempo terminó su bachillerato, y vive a dos horas en bus del PVD. Viene desde tan lejos porque en el PVD que le queda más cerca a su casa no hubo cupo para ella. Según Santaella (2004), el interactor lego, aunque es lento e indeciso, ya conoce rutas específicas que ha memorizado para entrar a la red y reconoce reglas generales de navegación, acostumbrándose a utilizar el internet para realizar actividades poco variables y recorrer rutas específicas. La autora, inspirada igualmente en las investigaciones de Pierce (1975), afirma que el lego recurre a operaciones de inducción para resolver problemas, es decir, que se apropia de experiencias anteriores para construir suposiciones y proponer estrategias y caminos de adaptación.

El 34% de los adultos mayores que frecuenta el PVD pueden ser clasificados dentro de esta categoría, ya que se observó que sus procesos de inferencia derivados de la inducción, se basan en llegar a conclusiones a partir de un caso específico, es decir, lo que Santaella (2004) llama de “internautas detectives”, pues aprenden con la experiencia. Por ejemplo, estos adultos mayores al enfrentarse a un nuevo programa o página *Web*, iban desplazando el cursor por la pantalla, para ver si les aparecían algunos mensajes explicativos encima de los botones, lo cual les ayudara a conocer de que se trataba cada comando, presumiendo que debían hacer click en ese punto para lograr algún resultado deseado. Los adultos mayores legos procuraban en algunas ocasiones la ayuda de los compañeros expertos, aunque con menos frecuencia que los interactores novatos buscaban a los expertos. Como los legos ya tienen una mayor confianza en que a través de la exploración pueden aprender a realizar ciertos procedimientos, intentaban hacerlo solos para no interrumpir a los compañeros.

Valeria es una adulta mayor que puede ser vista como experta, ya que navega en la red con propiedad, busca informaciones con rapidez y autonomía, y se ha apropiado de estrategias precisas para tener intimidad con la red y con los programas estudiados en el PVD. Termina las actividades propuestas por el docente con celeridad, calidad y precisión, y esto le da

tiempo para ayudarle a sus compañeros a resolver dudas. Se mueve entre programas con fluidez y no le cuesta trabajo ejecutar ninguna tarea, además sabe vocabulario técnico relacionado con las TD. Se pone de pie y acude a donde están sus compañeros, quienes la llaman constantemente para que les ayude. Lleva tres años asistiendo al PVD y maneja todas las herramientas ofimáticas con propiedad. Comenta que si no sabe hacer algo o no entendió muy bien en clase como se hace, acude a buscar un tutorial en internet para despejar sus dudas. Con respecto a la producción de contenidos, asegura que ya creó en alguna oportunidad un blog y que publicó algunas entradas en el, y que quiere retomarlo para invitar, a partir de este, a que otros adultos mayores se acerquen al PVD.

El 10% de los adultos mayores que asisten al PVD pueden ser catalogados como expertos, pues como afirma Santaella (2004), conocen la lógica de las TD, transitando por la red con velocidad, foco y familiaridad a través de una representación mental clara de la estructura y los mecanismos de navegación. Además este grupo de personas delante de la máquina, poseen estrategias precisas pues conocen las aplicaciones como un todo, lo cual les permite tomar decisiones rápidas, ya no por ensayo y error (SANTAELLA, 2004). La Lógica de la inferencia de estos interactores se presenta sobre procesos deductivos, como lo afirma Santaella (2004), fundamentada en los trabajos de Pierce (1975), puesto que a partir de una o más premisas tomadas como verdaderas, se demuestra una tercera proposición, que es consecuencia directa de sus antecesoras. Se observó por ejemplo que los adultos mayores utilizaban la herramienta de "volver" a una página anterior en la cual estaban navegando y dedujeron que en el *software* propietario que estaban utilizando también debería existir esa misma herramienta, la cual encontraron y usaron como un recurso para deshacer alguna acción en la que se habían equivocado.

Se observó en los interactores expertos un deseo constante de colaborar a sus compañeros novatos y legos. En ocasiones, así los adultos mayores novatos o legos no pidieran ayuda, los expertos se desplazaban hasta los lugares de los compañeros para preguntarles si habían entendido bien como realizar los procedimientos o si se les dificultaba algo, esto debido a que los expertos realizaban las actividades en un tiempo menor al ser más veloces en sus prácticas. Esta dinámica ayudaba en gran medida a que existiera un clima de trabajo agradable, de distensión y ayuda mutua que facilitaba en gran medida que los adultos mayores de las tres categorías mencionadas por Santaella (2004), que asisten al PVD Toberín, realizaran una mejor inmersión en la cultura digital.

Camila, Esperanza y Valeria tienen experiencias distintas en relación a las TD y, en parte, estas tienen que ver con el tiempo que llevan asistiendo al PVD: tres meses, un año y

tres años. Esto da cuenta que una mayor antigüedad de asistencia permite que se pase de ser un usuario novato a lego y luego a experto. Camila al ser usuaria novata, experimenta mucha frustración. Esperanza vivencia tranquilidad y deseo de mejorar. Valeria demuestra seguridad en lo que hace, ganas de aprender más y deseos de ayudar a los compañeros a que aprendan igual que ella. Son tres miradas distintas hacia las TD, que constituyen tres experiencias que están vivenciando muchos adultos mayores en el PVD y que direccionan actitudes, deseos, miedos, metas, aciertos y aprendizajes, dentro de un proceso de adquisición de competencias con las TD que siempre podrá ser sujeto de ser perfeccionado.

## **7. ADULTOS MAYORES Y SUS PERCEPCIONES FRENTE A LAS DINÁMICAS EN QUE PARTICIPAN EN EL PVD TOBERÍN**

*Uno de los mayores beneficios que los usos de la computadora proporciona al adulto mayor es que lo ayuda a superar el miedo a la soledad y al aislamiento de sus familiares. En el ciberespacio aumenta su posibilidad de interactuar y su autonomía personal y social.*  
(ORTIZ LEÓN, 2007, sp)

Dado el emergente y creciente interés de los adultos mayores en todo el mundo por realizar una inmersión en la cultura digital en las últimas dos décadas, diversos estudios han sido realizados en relación a este tema, aunque muchos de ellos con corte eminentemente cuantitativo, observando y midiendo desde las voces de maestros, coordinadores de programas educativos o creadores de políticas públicas, los avances de estos programas y proyectos, sus potencialidades y dificultades. En la presente investigación, se propuso dar un papel protagonista al sentir de los mismos adultos mayores, para poder tener un acercamiento a sus percepciones, experiencias, formas de estar y de convivir con las dinámicas propias del PVD Toberín, así como para poder dibujar la posición que asumen ante lo que observan y vivencian. Las intervenciones de los adultos mayores que han ido apareciendo durante el análisis de los fenómenos observados en el centro comunitario, objeto de estudio, constituyen la columna vertebral del mismo, enriqueciéndolo, dotándolo de matices, y dando la oportunidad al lector de sumergirse dentro de las prácticas cotidianas de este segmento de la población, las cuales envuelven en sí mismas abundantes significados.

Para comenzar, es relevante señalar desde qué perspectiva se encuadrarán las percepciones de los protagonistas de la investigación. Si se observa desde el punto de vista físico y biológico, la percepción puede ser concebida como

“un proceso exclusivamente neurofisiológico de diferenciación y distinción de los estímulos esencialmente ópticos, que provienen de los objetos, con la ayuda de los órganos de los sentidos (analizadores) que incluyen: un receptor, nervios centrípetos y regiones cerebrales especializadas” (MAHLO, 1981, p. 41).

Se entiende que esta definición reduce la percepción a una reacción puramente orgánica. Una definición más abaricante estaría relacionada con la concepción que desde la psicología (y dentro de esta, a través de la escuela teórica y experimental Gestalt<sup>56</sup>) se hace de la percepción, la cual fue uno de los temas que, según Oviedo (2004), dieron origen a que la psicología se inaugurara como ciencia y ha generado sobre si varias tentativas de explicación. "Existe consenso científico en considerar al movimiento Gestalt como uno de los esfuerzos más sistemáticos y fecundos en la producción de sus principios explicativos" (OVIEDO, 2004, p. 89).

De acuerdo con la Gestalt, las percepciones son el proceso fundamental de la actividad mental, de las cuales dependen otras actividades como la memoria, el aprendizaje y el pensamiento, y no son solamente un derivado cerebral de estados sensoriales. Como lo afirma Oviedo (2004), la Gestalt consideró la percepción como un estado subjetivo, a través del cual se realiza una abstracción del mundo externo o de hechos relevantes, y sugirió además que la actividad mental no es una copia idéntica del mundo percibido, sino que de la gran cantidad de datos emanados por la experiencia sensorial como la luz, el sonido, el calor, la impresión táctil, entre otros, las personas extraen solamente la información susceptible de ser agrupada en la conciencia para producir una representación mental.

Es a partir de las bases y lineamientos de esta teoría gestáltica de las percepciones que empieza a surgir una nueva línea de pensamiento en la que se habla de percepción desde el plano subjetivo del individuo, donde la exégesis se hace presente, es decir, la apreciación particular que la persona realiza de determinado suceso, fenómeno o acontecimiento. En este orden de ideas, en la presente investigación se entendió el término percepción desde su acepción social, la cual hace referencia a la valoración que hace un individuo de determinada situación, es decir, la mirada, el punto de vista ante una circunstancia particular que depende de muchos factores, los cuales dan diferentes matices al entendimiento e interpretación de la realidad.

De igual manera, los estudios de Santaella (1998), los cuales están basados en los trabajos de Peirce (1992), permiten comprender la percepción desde tres ítems lógicos: el *percepto*, que hace referencia al estímulo, lo que golpea a la puerta del individuo y no viene con un rótulo, sino que apenas estimula la percepción; el *percipuum*, que es el modo en el que el percepto se conforma y adapta a las condiciones mentales de los esquemas sensoriales/motores; y el juicio perceptivo, el cual entra en el flujo de los esquemas mentales

---

56 Corriente de la psicología moderna surgida en Alemania a principios del Siglo XX, cuyos precursores fueron Max Wertheimer, Kurt Koffka y Wolfgang Köhler.

con los cuales las personas están dotadas, cayendo en el flujo del pensamiento. Estos flujos perceptivos son propios de cada persona, es decir, que una misma realidad puede tener tantas percepciones como seres humanos estén viviendo esa determinada situación, y además, estos también son sujetos, tanto de mutabilidad como de moldeabilidad, ya que como lo afirma Montoya González (2018),

los intereses, necesidades así como las motivaciones de los seres humanos van a estar en constante desarrollo, lo que trae como consecuencia una incesante reconfiguración a partir de la adquisición de nuevos conocimientos y experiencias, por lo que se le otorga la característica de que la percepción es también de corto plazo o temporal (MONTTOYA; 2018, p. 201).

Entre los factores que moldean las percepciones, se encuentran la vida de las personas, las tradiciones culturales (religión, arte popular, celebraciones comunitarias), la educación y el quehacer mediático (GONZÁLEZ, 2016), a lo que se podría agregar, las experiencias previas de los sujetos, su contexto socio-económico, los prejuicios que manejan, su edad, sexo, raza, el lugar donde se nace o se vive, sus inclinaciones políticas, condiciones físicas y mentales, entre muchos otros. Como nos señala González (2016), las percepciones son una elaboración simbólica que realizan los individuos sobre la realidad que los rodea, constituyéndose en una interpretación en donde está en juego la subjetividad de cada persona. Como lo explica Montoya González (2018), la percepción es diferente para cada uno de los seres humanos, pues esta tiene un carácter subjetivo al poseer la capacidad para ser selectiva y flexible, ya que al ser múltiples las informaciones captadas del exterior, el sujeto selecciona los datos a partir de sus intereses, necesidades y motivaciones.

En ese sentido, se puede afirmar que no existe una imagen fiel y directa de la realidad, porque la realidad siempre es percibida. No existe una realidad dada y objetiva por fuera del sujeto. Lo que existe es una imagen construida por los individuos de la realidad, a través de la interpretación que cada uno hace de la misma, a través de su propia subjetividad. Esta subjetividad se opone a “la idea cartesiana de un yo unitario, redondo, autoconsciente, señor de su consciencia” (SANTAELLA;2013, p. 118) y se efectúa a través de

las vivencias personales y también de las relaciones mantenidas con otros grupos, basadas en la acción cultural parental, en la práctica escolar, en la influencia de los medios, en las actividades profesionales y sociales de la vida. [...] y son engendradas, complementadas y reestructuradas de modo que pueden generar nuevas concepciones a partir de las ya existentes (MARINHO, 2014, p. 86, traducción nuestra).

Teniendo en cuenta estos planteamientos, para el presente estudio se abordarán las

percepciones como la construcción de lo que para cada persona es la realidad, ya que es a partir del conjunto de subjetividades, que envuelven las percepciones que tienen los adultos mayores sobre las dinámicas con TD en que participan dentro del PVD, que se pretende confeccionar esa visión, que para ellos es reflejo de la realidad. Es por este motivo que, en la presente investigación, las intervenciones de los adultos mayores juegan un papel tan importante en la construcción del análisis de las informaciones producidas, y, por ende, tienen un papel protagónico al estar plasmados de manera constante dentro del texto, con el propósito de elaborar un mosaico de opiniones que den luces sobre la realidad estudiada.

Al dar una mirada a las percepciones que tienen los adultos mayores a partir de sus experiencias dentro del PVD, estas pueden ser agrupadas en tres categorías: percepciones en cuanto a la relación de los adultos mayores con las TD, percepciones sobre las dinámicas del PVD y percepciones de necesidades de los adultos mayores, que las TD atienden en el PVD, las cuales serán detalladas a continuación.

## 7.1 PERCEPCIONES DE LOS ADULTOS MAYORES, EN CUANTO A SU RELACIÓN CON LAS TECNOLOGÍAS DIGITALES

Las personas mayores que participan de las actividades del PVD Toberín, protagonistas de la presente investigación, demostraron tener unas percepciones particulares sobre las tecnologías digitales, las cuales moldean la forma en que esta fase etaria se relaciona con las mismas. Para comenzar el esbozo de estas percepciones, se puede afirmar que los adultos mayores tienen la percepción de que todo lo que les rodea está digitalizado y esto constituye un tipo de presión social ejercida sobre ellos para que accedan a las TD. Según comentaron, en diversos espacios encuentran que deben enfrentarse a aparatos digitales que precisan ser usados por ellos de manera obligatoria, por ejemplo la máquina de pagar el parqueadero, los escáneres de migración y de *check in* en los aeropuertos, los aparatos digitales en las farmacias que se utilizan para medir la presión arterial, los cajeros automáticos de los bancos, etc.

**Bárbara:** por ejemplo cuando uno viaja, en los aeropuertos...hoy todo es sistematizado, llega uno a cualquier parte del mundo y todo es sistematizado. Llega uno a un supermercado y todo es sistematizado, entonces queda uno...bloqueado! Señor me hace el favor me hace acá, señora me hace el favor. Para mí, por eso es importante aprender tecnologías.

En concordancia con los resultados de las investigaciones realizadas por Peixoto y Clavairolle (2005), los adultos mayores pueden acceder a las tecnologías de dos maneras: por presión social y por acceso voluntario. La primera es forzada por el desenvolvimiento de las tecnologías que interesan al conjunto de la sociedad y que se imponen a los individuos, y la



segunda se da porque el dispositivo tecnológico atiende a las necesidades específicas de las personas de más de 60 años. Pero, según las investigadoras, “el acceso a las tecnologías por parte de los ancianos nunca es totalmente libre ni totalmente forzado” (PEIXOTO; CLAVAIROLLE, 2005, p 58, traducción nuestra). Es necesario tener en cuenta, además, que como lo sugieren Peixoto y Clavairolle (2005),

Cuando la utilización de un objeto se generaliza para toda la sociedad o para un determinado grupo social, se torna imposible rechazarlo completamente, pues el se transforma en un productor de hábitos y valores, inscribiéndose en la cultura del grupo, y por tanto, imprescindible. (p. 59, traducción nuestra).

Es así como se observó que los adultos mayores que asisten al PVD Toberín demuestran que tienen interiorizada esa necesidad de usar las TD, tanto por presión social como por acceso voluntario, deseando lograr una inmersión en la cultura digital, razón por la cual se acercan a participar de las dinámicas de este centro comunitario. Al hablar del acceso voluntario, se entiende que este se da en ellos, por varias razones: por un lado, algunos adultos mayores comentan que se han acercado a las TD porque las perciben como un medio que les facilita la comunicación con familiares, amigos y conocidos. Esta opinión es respaldada tanto por el estudio de

**Victoria:** a mi me parece que esta es una herramienta que hoy en día si uno no la sabe manejar, realmente es muy complicado uno poderse comunicar con los demás. A mi me motiva aprender todo esto de los computadores para comunicarme con mi hijo, que vive en el exterior. A veces nos vemos por Skype y todos los días nos llamamos por Whatsapp y parece que estuviéramos cerquita.

Sampaio (2011), quien afirma que las mudanzas provocadas por la presencia de las tecnologías digitales han tenido implicaciones en los sistemas de producción, comunicación, en las relaciones sociales y, por tanto, en el surgimiento de nuevos modelos culturales que resultan de las vivencias de esas tecnologías; como por el estudio de Lemos (2002), quien sostiene que con la llegada de las tecnologías digitales, la comunicación masificadora y unidireccional que se llevaba a cabo a través de la radio, la prensa y se sofisticó con la aparición de la televisión, pasó a competir con un nuevo escenario, en el cual "la circulación de informaciones no obedece a jerarquía uno-todos y si a la multiplicidad todos-todos" (LEMOS; 2002, p. 73, traducción nuestra). Es decir, que los adultos mayores que frecuentan el PVD perciben la necesidad de estar inmersos en la cultura digital a través de las nuevas posibilidades de comunicación que ofrecen las tecnologías digitales.

Por otro lado, los adultos mayores también refirieron que usan las TD para distraerse, lo cual ha sido respaldado por diversos estudios, entre ellos los llevados a cabo por Näsi, Pekka y Sarpila (2012), quienes aseguran que las TD en adultos mayores pueden proveer experiencias de ocio y placer gratificantes y satisfactorias, ya que tienen un impacto positivo

en la salud y el bienestar psicológico de este colectivo. A partir de esta situación, se puede vislumbrar que la realidad de los adultos mayores

**Emma:** uno usa el computador y entra a internet y se distrae! Se olvida de todo! De las penas, de las preocupaciones, es como una vía de escape de los problemas.

está siendo moldeada por la cultura digital en la que ellos quieren estar inseridos, ya que hasta el mismo concepto de actividades recreativas, de distracción, ocio y empleo del tiempo libre, viene a ser ampliado y resignificado a través del conocimiento de las posibilidades que ofrecen las TD, lo cual vendría a corroborar la postura de Sampaio (2011), quien afirma que la cultura digital posibilita nuevas formas de ver y estar en el mundo, nuevas formas de pensar, sentir, actuar y convivir.

Otra de las percepciones que tienen los adultos mayores hace referencia a su asombro ante el avance de las tecnologías, ya que constantemente elaboran comparaciones de cómo eran las cosas antes y como son ahora, relatando que han sido testigos de muchas invenciones a lo largo de sus vidas y que cada vez les parece que esos avances se dan de manera más rápida y vertiginosa, ya que según lo expresaron, cada año aparece un nuevo computador y un nuevo programa y los anteriores quedan atrasados y obsoletos, lo cual exige que las personas vayan a la par de estos adelantos, relacionándose con estos dispositivos y *softwares*. De igual manera, los adultos mayores son conscientes de que Colombia presenta un atraso en materia

**Esteban:** el país tiene una falencia terrible, es que estamos muy atrasados en cuestión de tecnología, totalmente atrasados. Vamos como en el 10 por ciento. Entonces lo único que la gente piensa es que estamos adelantados en la tecnología es porque tenemos un Whatsapp, o un correo electrónico, pero eso no es!

de acceso a las TD con relación a los países desarrollados, de lo cual se han enterado por los medios de comunicación, quienes dan a conocer datos estadísticos sobre el acceso de los ciudadanos a los computadores y el internet alrededor del mundo, mostrando que Colombia presenta altos costos para adquirir equipos tecnológicos en los hogares, así como altos costos de conexión y baja calidad de banda ancha, como fue retratado en la introducción y en el capítulo 4 de la presente disertación.

Los adultos mayores complementan esta percepción, agregando que aparte de que el país se encuentra atrasado en el acceso a las TD, ellos mismos también se sienten atrasados en su relación con las TD, con respecto a otras fases etarias, y en sus comentarios se evidencia un sentimiento de arrepentimiento y vergüenza por no haberse propuesto acercarse a los computadores antes. Desde esta postura de los adultos mayores se observa su deseo de estar inmersos en el mundo contemporáneo y hacer parte activa de la cultura digital. Según lo comentaron, una de las barreras que les ha impedido realizar esta inmersión es el mismo hecho de que estos equipos sean muy costosos. Tan solo la mitad de los adultos mayores que hicieron parte de la presente investigación aseguraron tener un computador en casa, que

adquirieron con gran esfuerzo hace algunos años, pero muchos de ellos comentaron además que este ya se encuentra desactualizado, que ya está viejo, que presenta fallas o que alguna de sus partes no le funciona correctamente, como se detalló en el capítulo 4 de la presente disertación. Lo mismo ocurre con otros dispositivos que los adultos mayores han adquirido

**Carolina:** yo dejé perder mucho tiempo... debí haber hecho esto antes, pero la verdad, siento que también nunca es tarde para aprender, nunca, de verdad, así tenga 80 años, es que esta actividad de estudiar como usar un computador y como usar el internet es maravillosa...hasta ahora recapacito que perdí mucho tiempo.

**Carla:** además todos pasamos vergüenza acá cuando llegamos...porque no sabíamos ni donde se prendía el computador ni la pantalla, y nos daba pena no saber.

(reproductor de DVD, equipo de sonido, cámara y filmadora), los cuales compraron hace ya varios años, y que aunque no los utilizan más, no los quieren desechar. Esta posición está muy arraigada en ellos, pues consideran que aunque las cosas estén obsoletas, no se deben tirar a la basura porque costaron un esfuerzo económico al conseguirlas y su poder adquisitivo corresponde a personas de clase media, lo cual no permite que estén adquiriendo con frecuencia elementos tecnológicos que suponen un gasto oneroso.

Esta conducta se relaciona también con la costumbre de conservar objetos para toda la vida, que se instauró en la sociedad hace muchos años, y fue pasando de generación en generación, cuando aún no existía la obsolescencia programada de los dispositivos tecnológicos. En los adultos mayores aún existe la mentalidad de querer mandar arreglar los aparatos cuando presentan fallas, para que sigan sirviendo para toda la vida. El concepto de obsolescencia programada nace en 1932 cuando Bernard London en su folleto "*Ending the Depression Through Planned Obsolescence*" propone dar fin a la depresión económica que atravesaba los Estados Unidos a través de la programación del ciclo de vida de los productos, para que los consumidores volvieran a comprarlos, generando mayor empleo y dando fin a la crisis. Según London (1932), "Las personas en todo lado están desobedeciendo la ley de la obsolescencia. Están usando sus viejos carros, sus viejas llantas, sus viejos radios y sus viejas ropas más de lo que los estadísticos habían predecido en base a experiencias anteriores" (sp, traducción nuestra). Para poner fin a esta tendencia, la cual según él estaba ahondando la crisis de ese país, propuso que el gobierno estipulara un plazo de vida para los productos, los cuales al cumplir su vida útil deberían ser devueltos al gobierno para recibir un cupón que ayudaría en la compra de otro producto. Bajo este sistema, el comprador tendría la ilusión de haber recibido un pago por el artículo usado, aunque el gobierno no hubiera tenido que pagar un centavo por el mismo, ya que los impuestos que el consumidor pagó al comprar el producto nuevo están pagando la devolución del mismo y, como resultado del proceso, las ruedas de la industria se volverán a mover, las fábricas se mantendrán ocupadas y el empleo se aumentará (LONDON, 1932).

Uno de los problemas que no se tuvo en cuenta, al proponer este sistema, fue el daño que se causaría al medio ambiente al desechar masivamente productos, los cuales en muchos casos llegan por toneladas a países en vías de desarrollo, donde bajo condiciones de trabajo deplorables, las personas separan algunas pocas cantidades de los elementos que los componen para fabricar otros, pero la gran mayoría solamente va a acumularse de manera exponencial creando una gran contaminación ambiental. Se evidencia así como dentro de la dinámica del modelo capitalista de la producción de bienes poco importan los daños que sean causados al medio ambiente.

Esta postura se contrapone a la expresada por los adultos mayores que asisten al PVD, quienes se muestran preocupados por la conservación del planeta y de la herencia de recursos naturales que le van a dejar a las futuras generaciones. Muchos de ellos, además de no querer desechar los aparatos tecnológicos que tienen en casa solamente porque están pasados de moda, expresaron que una de las ventajas que le encuentran a las tecnologías digitales es que ayudan a preservar el medio ambiente. Los adultos mayores expresaron que se sienten preocupados por la gran cantidad de aparatos electrónicos que la gente desecha solamente porque aparece una nueva versión de los mismos. Esta inquietud está en consonancia con el estudio realizado en 2015 por la Asociación de Empresas de la industria Móvil (GSMA), titulado “Tecnología para la acción climática en América Latina”<sup>57</sup>, el cual arrojó como resultado que América Latina fue responsable del 9% de la basura electrónica mundial. Ante esta situación han surgido iniciativas como el metarreciclaje de computadores, el cual consiste en un proceso de reciclaje de desechos electrónicos a partir de la desconstrucción y construcción de computadores, monitores, teclados, etc e incluye la comercialización de metales existentes en esos equipamientos como cobre, plata o hierro. Además, según lo apunta Costa (2011), el metarreciclaje tiene una fuerte idea de apropiación de tecnología en busca de transformación social, ya que este concepto

comprende diversas formas de acción: de la captación de computadores usados y el montaje de laboratorios reciclados usando software libre, hasta la creación de ambientes de circulación de información a través de internet, pasando por todo tipo de experimentación y apoyo estratégico y operacional a proyectos comprometidos socialmente (COSTA, 2011, p. 121, traducción nuestra).

Según se observó, los adultos mayores no tienen conocimiento de que estas iniciativas se están llevando a cabo en Colombia, donde de hecho existe desde el año 2001 el programa

---

57 Estudio disponible en: <<https://www.gsma.com/latinamerica/pt-br/tecnologia-climatica>>. Acceso en: 23 oct. 2018.

“Computadores para educar”<sup>58</sup>, llevado a cabo por la Presidencia de la República, el Ministerio de las TIC, el Ministerio de Educación Nacional, el Fondo TIC y el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), que consiste en llevar dispositivos tecnológicos como computadores y tabletas a las escuelas públicas del país y formar a los docentes para desarrollar competencias TIC, dentro de tres líneas estratégicas: acceso a las TIC, apropiación pedagógica y sostenibilidad ambiental. A pesar de no conocer este proyecto, los adultos mayores manifestaron saber de otras opciones que ofrecen las TD para ayudar a preservar el medio ambiente. Es el caso de don Nicolás, doña Carmenza y doña

**Nicolás:** en mi empresa usamos la tecnología para la trazabilidad. Porque eso si disminuye mucho el trabajo, y es muy práctico, cualquier problema que presente un producto en el exterior las autoridades inmediatamente lo incineran, entonces nosotros tenemos 24 horas para darle información de qué hubo mal en cualquier parte del proceso y si nosotros no tuviéramos la tecnología, pues entonces ya no sería 24 horas, puede ser un mes, y más costoso porque tendríamos que mandar demasiado papel y cuestiones físicas para sustentar lo que nosotros estamos diciendo o informando, y eso también hace encarecer el costo del trabajo, mientras que la tecnología pues es super económica y además algo importantísimo es que ayuda con la conservación del medio ambiente, ya que no utilizamos papel y menos árboles se talan.

**Carmenza:** una vez que aprendimos a manejar el correo electrónico con propiedad acá en el PVD, el profesor ya todo nos lo mandaba por ahí, las actividades...y esto es super importante porque así cuidamos el medio ambiente al no tener que imprimir ni usar tanto papel.

**Fátima:** los computadores y el internet ayudan a que no se desperdicie tanto papel, porque por ejemplo ahora ya casi nadie compra el periódico, ya las personas lo leemos en internet y eso ayuda a dejarle un mejor ambiente a nuestros nietos. Yo por ejemplo ahora leo el periódico por internet y antes tenía una suscripción... y eso se me acumulaba un montón de papel en el garaje de mi casa! Ahora ya no! No más!

Fátima, quienes comentan en el cuadro en destaque que los computadores y el internet les permite ahorrar papel.

Otra de las percepciones que tienen los adultos mayores en cuanto a su relación con las TD se constituye en el miedo de errar, ya que según lo expresan, el temor a equivocarse es muy elevado en ellos y tienden a necesitar soporte para realizar actividades que no conocen. Al respecto, manifiestan inseguridad al explorar los diferentes ambientes y herramientas del computador pues existe temor de dañar el equipo que están utilizando, o de realizar los procedimientos de forma equivocada, si no tienen una asesoría constante. El ejemplo de la consulta en línea del saldo y movimientos de la cuenta bancaria, así como el pago de servicios públicos a través de esta es esclarecedor: casi ningún adulto mayor realiza estas actividades en casa, donde se pensaría que ellos tendrían mayor privacidad para hacerlo.

**Alba:** yo le tenía terror al computador! Yo me sentaba y me parecía que todo se iba a estallar!

**Fernando:** yo le dije profesora! pero es que a mi me da miedo, no sé ni donde se prende esta vaina! Me da miedo que se explote! y como yo he visto muchas películas de fantasía... yo he visto que a los 5 minutos el computador explotaba! entonces imagínese ese choque!

Por el contrario, casi todos los adultos mayores revelaron consultar su cuenta bancaria y hacer pagos de servicios públicos a través de internet en el PVD, pues allí se sienten más seguros y

confiados, al tener el apoyo del coordinador o compañeros en caso de tener algún inconveniente en las transacciones. Es importante resaltar que según lo manifestaron, poco a

58 Disponible en: <<http://www.computadoresparaeducar.gov.co/es>>. Acceso en: 23 oct. 2018.

poco están pudiendo realizar estas actividades con mayor autonomía, sin estar dependiendo tanto de la supervisión del coordinador. Este tipo de actividades las llevan a cabo cuando les sobra un tiempo antes o después de las clases, o antes de que llegue otra persona a tomar los cursos.

Para França y Soares (1997), algunos ancianos se niegan a utilizar tecnologías debido a un sentimiento de ansiedad que experimentan las personas de más edad cuando se enfrentan a un objeto técnico que les demanda un aprendizaje especializado. “El miedo de incomodar, errar, de sentir la

*Camila: yo tenía mi computador pero le tenía miedo, por eso vi la necesidad de venir al PVD.*

mirada irritada de los más jóvenes, lleva a la percepción de su propia lentitud y es un poderoso inhibidor, paralizando a los individuos y reforzando un discurso de rechazo muchas veces extremadamente duro” (FRANÇA; SOARES, p 73, traducción nuestra). Sobre esa cuestión, Schwach (1992) opina que cuando la sociedad desenvuelve una determinada tecnología, esta a su vez puede provocar mudanzas en los comportamientos sociales y, en ese sentido, no se puede desconocer el miedo que pueden experimentar las ancianas y los ancianos ante la mirada de los otros. En un mundo en el que se tiene la rapidez como valor, los adultos mayores pueden sentirse disminuidos y en situación de inferioridad al ser observados por los más jóvenes, y si a este miedo se le suma que algunos adultos mayores pueden presentar dificultades visuales, auditivas, de memoria o motoras, es de esperar que prefieran alejarse del contacto con dispositivos tecnológicos de

*Amanda: sé de una experiencia muy bonita, de un señor que vino, yo pues tampoco sabía mucho del computador (hace mímica de digitar en un teclado), pero a él le daba miedo coger el computador, y yo le cogí la mano y le decía mira, así, así (mímica de llevar la mano para escribir en un teclado) y después, él sabía más que yo! Él tenía como 70 años. Era adulto mayor y lo conocí porque era catequista de mi sobrinito, y él venía acá...pero de verdad, a él le asustaba mucho el computador.*

la cotidianidad, como el cajero electrónico, la máquina para pagar el parqueadero, o hasta el mismo computador. Al respecto, Castro Morales (2018a) afirma que los factores biológicos propios de la edad, como una disminución de la capacidad visual, atencional y de la memoria, así como la falta de acceso a los dispositivos tecnológicos, se constituyen en aspectos que determinan el relacionamiento de los adultos mayores con las TD e influyen en las representaciones que hacen los jóvenes de este grupo etario, al concebirllos como “sujetos que no saben de tecnología, que aprenden, pero de formas anticuadas o diferentes” (p. 265), y “que van más despacio” (p. 244). Es por esta razón que se considera importante que los estudios sobre el uso de objetos tecnológicos por parte de las ancianas y los ancianos no desconozcan que esta relación es corporal y que el envejecimiento es un proceso de transformación del cuerpo, con una diferenciación de las capacidades motoras y sensoriales (FRANÇA; SOARES,1997).

El miedo de errar y de dañar los equipos, no es exclusivo de los adultos mayores que participaron de la presente investigación. Comparando esta situación con las conductas observadas en adultos mayores por parte de investigadores en diferentes partes del mundo, se puede entender que esta percepción es generalizada en esta fase etaria frente al uso de las tecnologías digitales. Como lo corrobora la investigadora Nunes (2006), quien estudió a un grupo de 25 personas mayores que frecuentaban clases de alfabetización digital dos veces por semana, en el Instituto de Geriatria y Gerontología de la Universidad Católica de Rio Grande do Sul en Brasil, los adultos mayores demuestran un sentimiento muy arraigado de posibilidad de fracaso o de dañar la máquina. De igual modo, Vaporitzi; Clausen; Gow (2017) quienes estudiaron un grupo de 18 adultos entre los 65 y 76 años sobre sus percepciones en la interacción con tecnologías digitales en Edimburgo (Escocia), afirman que los participantes enfatizaron su preocupación y miedo al usar tablets y tecnologías digitales en general, debido a la falta de conocimiento de cómo usarlos o baja confianza al manipularlos y así mismo los adultos mayores se mostraron aterrados en caso de hacer alguna cosa que no tenga vuelta atrás. Igualmente, Chaffin y Harlow (2005), investigadores de la Universidad de Nevada (USA), luego de estudiar cómo se acercan a las TD los adultos mayores, encontraron que esta fase etaria demuestra generalmente unos comportamientos típicos de ansiedad frente a los computadores, que se ven reflejados en la excesiva precaución al comenzar a manejarlos, en el miedo a dañar los equipos y la preocupación de que si oprimen la tecla incorrecta el computador puede explotar.

Se puede decir entonces que el miedo hacia las tecnologías digitales que sienten los adultos mayores ultrapasa barreras culturales y límites nacionales y puede llegar a ser una constante mundial de la cual no podemos abstraer a los adultos mayores que frecuentan el PVD Toberín. Este temor hacia las tecnologías

*Elisa: pues la verdad yo no voy a un café internet muy seguido porque me da es miedo, porque como ahora no hay mucha seguridad, entonces el tema de la seguridad...si, la verdad, me preocupa! me da miedo que de pronto se meta un virus, o haya alguna cosa, como ahora todo... está uno muy expuesto, porque la tecnología tiene muchas ventajas, sabiéndola utilizar, pero a veces cuando uno no sabe bien, pues corre el riesgo de dejar el correo abierto, cualquier cosa de esas y que le copien a uno la información.*

adquiere además otro matiz, como se puede apreciar en lo que explica doña Elisa en el cuadro en destaque. Esta afirmación que ella hace lleva a pensar que el miedo hacia las tecnologías se puede dar no solo por el temor a errar, hacer las cosas mal y dañar la máquina, sino también porque los adultos mayores ya están enterados de que en internet se pueden cometer actos ilícitos y no quieren ser víctima de estos. Esta conciencia de la necesidad de estar seguros en la red fue adquirida por ellos al entrar en contacto con el PVD y también a través de los medios de comunicación en los cuales se alerta a las personas de estar pendientes sobre este



tema, como se vio en el capítulo 5 de la presente investigación, en el apartado sobre los saberes que poseen los adultos mayores.

De otro lado, el tema de la conciencia de seguridad en la red que poseen los adultos

**Bárbara:** yo no tengo Facebook, una vez como que mi hijo me inscribió, pero a mi no me gusta Facebook porque es demasiado riesgoso por lo que he oído y todo mundo lo ve, e inventan cosas y entonces yo no, Facebook no.

**Rosana:** yo tuve Facebook pero lo cerré porque realmente no me llamó la atención de tener una red social abierta porque no me gusta que en el entorno sepan de mi vida privada.

mayores del PVD también se ve reflejado en el poco interés que este grupo etario dice tener de entablar amistades nuevas a través de internet. Por el contrario de los jóvenes, quienes en muchas ocasiones procuran en las redes sociales conocer nuevas personas para relacionarse, los adultos mayores de la presente investigación sostienen que para ellos existe muy poco

interés en conocer gente extraña a través de los sitios de redes sociales, pues temen por su seguridad. Según aseguran, prefieren conocer a la gente personalmente y luego entablar una amistad, para a partir de ahí comunicarse con ellos a través de internet. A pesar de que los adultos mayores podrían concebir los sitios de redes sociales como espacios que permiten fomentar la sociabilidad y que facilitan el contacto con el grupo familiar, los vecinos, los amigos y el mundo, favoreciendo la creación de nuevas relaciones sociales, de manera que estos sitios de redes sociales fueran vistos como un vector de una sociabilidad que ultrapasa ampliamente el cuadro familiar (FRANÇA; SOARES, 1997), lo que se observó, en la práctica, es que las personas mayores que participaron de la investigación negaron este interés en entablar nuevas relaciones sociales a través de internet y restringen su espacio de relacionamiento a parientes y amigos que ya conocen.

**Liliana:** yo tengo Facebook pero estoy que lo cierro.

**Investigadora:** por qué?

**Liliana:** porque veo que eso es como para averiguar la vida de los demás, como para cosas que no me interesan, si? No me interesa interrelacionarme con personas que no conozco porque he visto que eso es más perjudicial que beneficioso.

**Investigadora:** por qué?

**Liliana:** porque se presta para mucho chisme, se presta para cantidad de mentiras, yo no soy de las que me creo que tú tan divina, que tan bella que tan... no, eso lo puede decir otra mujer haciéndose pasar por un hombre, para hacer mal, para crear falsas expectativas, no, yo no estoy interesada en eso.

Este hallazgo de la investigación viene a contrastar de forma antagónica con los estudios de Messias (2014), quien basada en los trabajos de Dias (2010) sugiere que para los adultos mayores resulta novedoso poder descubrir nuevas formas de comunicación con amigos y parientes alrededor del mundo y gracias a esto les surge la voluntad de conocer más personas y realizar nuevas conexiones.

Se observó que esta reticencia hacia entablar comunicación con personas que no



conocen a través de internet está en contraposición a la inmersión en la cultura digital, ya que en esta se organizan comunidades virtuales con personas que en muchos casos nunca se han visto personalmente. Según Lévy (1999), estas comunidades “son construidas sobre afinidades de intereses, de conocimientos, sobre proyectos, en un proceso mutuo de cooperación e intercambio, todo eso independientemente de las proximidades geográficas y de las filiaciones institucionales” (LÉVY, 1999, p. 127), es decir, que no están supeditados a lugares físicos ni a que las personas se conozcan cara a cara para poderse relacionar. Como lo detalla Silva (2011),

el ciberespacio potencializa el surgimiento de comunidades virtuales y de agregaciones electrónicas en general que están delineadas en torno a intereses comunes, de rasgos de identificación, pues él es capaz de aproximar, de conectar a individuos que tal vez nunca tuvieron oportunidad de encontrarse personalmente. Ambiente que ignora definitivamente la noción de tiempo y espacio como barreras (SILVA, 2011, p. 10, traducción nuestra).

Según lo expresaron los adultos mayores, esta visión limitada de las redes sociales fue impregnada en ellos por sus amigos, familiares y el mismo PVD, quienes descalifican estos sitios, al pasar para ellos un conocimiento errado de que van a ver afectada su privacidad al aceptar como amigos a personas desconocidas. Contraria a esta postura, una persona inmersa en la cultura digital asume una nueva forma de relacionarse con las demás personas, quienes físicamente pueden encontrarse en lugares distantes del planeta, y con quienes no necesariamente debe existir un encuentro de manera física para poder establecer este tipo de relacionamiento, el cual obviamente debe estar mediado por las opciones de seguridad que ofrecen las mismas plataformas. Como lo corrobora Marinho (2014), el ciberespacio crea unas nuevas formas de relacionamiento, puesto que las TD

[...] han transformado la forma en que la sociedad planetaria lidia con el tiempo y el espacio, corroborando mudanzas significativas en el comportamiento cotidiano de las personas. Ese comportamiento se ha evidenciado en la forma como las personas se relacionan, producen y consumen información, de modo que generan cultura de interconexión, interactividad e interrelación, la cultura digital (MARINHO, 2014, p. 78, traducción nuestra).

Al comparar esta dinámica encontrada en las personas mayores que participaron de la presente investigación, con un estudio realizado en 2012 por un grupo de investigadores de la Universidad Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS), en Brasil, se encuentran muchas semejanzas con las prácticas observadas en el grupo de adultos mayores que ellos analizaron,

el cual comprendía a un grupo de 27 personas con edad media de 67 años, que participaba de un curso presencial de acercamiento a las TD desarrollado en la Universidad. Según Wasserman et al. (2012), con relación a las redes sociales, el grupo de adultos mayores mostraron gran preocupación con la cuestión de la privacidad afirmando que el *e-mail* y los mensajes instantáneos son herramientas preferenciales por ser menos invasivos en sus vidas. "La facilidad de desarrollar "amistades" intimida a los ancianos, ya que esta parte de la población está adaptada a construir amistades basadas en relaciones presenciales a partir de diálogos, confesiones y confianza, diferente de muchas relaciones desarrolladas en las redes sociales" (WASSERMAN et al., 2012, p. 6, traducción nuestra).

Al respecto, la investigadora Sonia Aguiar, de la Universidade Federal Fluminense (Brasil) anota que los sitios de redes sociales están mudando las relaciones de identidad, privacidad, autenticidad, comunidad, sociabilidad y amistad. Es así como "[...] la palabra "amigos" gana un sentido muy diferente de las relaciones afectivas tradicionales, que presuponen reciprocidad, confianza, intimidad y sinceridad" (AGUIAR, 2007, p. 11, traducción nuestra). Tanto a los adultos mayores que asisten al PVD como para los que asisten al curso de acercamiento a las TD en la UFRGS les resulta difícil mudar la concepción de lo que ellos han considerado por años "amistad". Otro punto en común que se encuentra entre los dos grupos de adultos mayores analizados en Colombia y Brasil, es el hecho de utilizar las redes sociales para socializar con familiares que se han distanciado de sus padres o abuelos. De acuerdo con Wasserman; Grande; Machado y Behar (2012), las TIC posibilitan entre los ancianos la comunicación más rápida con amigos y familiares, ya que con el fenómeno de las redes sociales, la comunicación se intensificó y aproximó más a este grupo etario con sus familias y amistades.

Otra de las percepciones que tienen los adultos mayores con respecto al tema de las redes sociales se asocia a la creencia popular de que en la mayoría de estas solamente circulan mentiras y cosas sin importancia y esta apreciación desincentiva en gran medida el uso de las mismas por parte de esta fase etaria. Investigaciones como la de Rosado y Neves (2013) y Marinho (2014) respaldan este hecho de que las personas de diferentes grupos etarios descalifican las redes sociales por falta de conocimiento de todas las potencialidades que estas tienen, quedándose tan solo en el preconceito muchas veces transmitido por docentes, miembros de la familia o círculo social de que en las redes sociales no se encuentran cosas relevantes.

Según Rosado y Neves (2013), basados en la investigación desarrollada en 2009 y 2010 por el Directorio de Investigación Jóvenes en Red (JER), el imaginario de los jóvenes

está permeado negativamente por las creencias de los docentes ante las redes sociales. "El peligro y la superficialidad de las redes sociales digitales [...] el miedo a lo nuevo, el desconocimiento de la herramienta y el consecuente repudio por parte de los profesores [...] fueron determinantes de esa posición de los jóvenes" (ROSADO; NEVES, 2013, p. 354, traducción nuestra). De acuerdo con Marinho (2014), muchos estudiantes piensan que "red social es totalmente dispensable" (p. 102, traducción nuestra), basados en las concepciones que la familia y los docentes pasan para ellos, las cuales repercuten directamente en sus posiciones ante las redes sociales.

El PVD es uno de los escenarios en los cuales los adultos mayores adquirieron las nociones, tanto de que en las redes sociales es peligroso conocer nuevas personas, al ser alertados de los riesgos que pueden correr al entablar comunicación con personas ajenas a su círculo social, como de que en las redes sociales solo circulan mentiras y cosas sin importancia. Esto conduce a entender que las percepciones de los adultos mayores sobre TD también se ven moldeadas a partir del acercamiento que tiene esta fase etaria a las dinámicas con TD en que participan en el PVD, por tal motivo, es importante dar una mirada también a sus percepciones sobre dichas dinámicas.

## 7.2 PERCEPCIONES DE LOS ADULTOS MAYORES SOBRE LAS DINÁMICAS DEL PVD

Para comenzar con las percepciones que surgen a partir del acercamiento de los adultos mayores a las actividades con tecnologías digitales dentro del PVD, se puede mencionar la primera de ellas, que tiene que ver con la concepción que algunos adultos mayores tenían sobre las dinámicas que se iban a desarrollar en el PVD. Como algunos de ellos tienen un poder adquisitivo aceptable por gozar de una pensión por jubilación, pensaban que el coordinador les podía dar clases particulares pagándole, o que le podían llevar sus equipos para que él se los formateara, arreglara, actualizara, quitara virus y les hiciera mantenimiento. Al principio, él les colaboraba con algunas de estas tareas, pero luego decidió no hacerlo más porque esa no es la función para la cual él fue contratado como coordinador del PVD. Hacer entender a los adultos mayores que allí no era lugar para que les arreglaran el computador, sino para acercarse a las tecnologías digitales, no fue una tarea fácil, pero poco a poco se pudo lograr que este colectivo mudara esta percepción hacia el tipo de actividades que iban a ser desarrolladas en este centro comunitario y del papel de los docentes, quienes no

están allí para realizarle mantenimiento a los equipos de los adultos mayores, sino para guiar su proceso de inmersión en la cultura digital.

Al preguntar a los adultos mayores sobre la percepción que tienen sobre los docentes del PVD, estos aseguraron que uno de los factores que contribuye a que exista un buen ambiente en el Punto tiene que ver con los docentes que les dictan las

***Mariela:** tratar con adulto mayor es muy complicado, eso no es lo mismo que enseñarle a niños, nosotros somos más difíciles. Los docentes han sido muy dedicados, tienen carisma, son sencillos, colaboradores, tranquilos, respetuosos, y enseñan de manera práctica y detallada las cosas.*

clases. En sus discursos se refleja el aprecio hacia la labor que han desempeñado sus docentes al enseñarles a usar las TD, dentro de un ambiente de respeto.

Uno de los aspectos que perciben como negativo en cuanto al tema de los docentes es el de la rotación constante de los mismos. Según lo manifestaron, el tenerse que adecuar a diferentes ritmos de trabajo, metodologías, personalidades y exigencia, hace que perciban

***Carlos:** el cambio constante de los profesores no nos gusta, porque unos tienen una técnica, otros tienen otra técnica, digamos...hay profesores que desarrollan el tema muy... muy rápido, si? No le dan todas las pautas que necesita uno, otros transmiten el conocimiento de forma diferente y cuando uno ya se va acostumbrando a esa forma de enseñar, ya ponen a otro. A nosotros nos gustaría, y digo a nosotros porque esto ya lo hemos comentado acá entre los compañeros, que el profesor que nos asignen, que siempre sea él! Porque es que vienen tantos docentes que queda uno loco!*

cortes abruptos en los procesos y dinámicas del PVD. De acuerdo a lo que apuntaron, preferirían tener solamente un docente que les orientara desde lo más básico hasta lo más avanzado. Esta situación encontrada en el PVD está en consonancia con las investigaciones de BONILLA y PRETTO (2015), quienes al estudiar el proyecto *Um Computador por*

*Aluno* (UCA)<sup>59</sup>, encontraron grandes diferencias entre las prácticas pedagógicas que llevaban a cabo los docentes de las diferentes escuelas públicas a donde llegaron los computadores portátiles en los estados de Bahia y Santa Catarina (Brasil). Por un lado, encontraron docentes que articulaban sus prácticas a la cultura de sus estudiantes, "proponiendo nuevas experiencias, utilizando lógicas hipertextuales, abriendo espacios para que los mismos se tornen productores de conocimientos y culturas" (BONILLA; PRETTO, 2015, p. 512, traducción nuestra), y, por otro lado, encontraron profesores que no conseguían percibir las potencialidades y posibilidades que esos ambientes ofrecen para la educación: "lo máximo que proponen es liberar a los alumnos para jugar, dibujar o utilizar las redes sociales luego del término de las tareas, consideradas como pedagógicas, como si jugar, dibujar y utilizar redes sociales no pudiesen ser también actividades pedagógicas" (BONILLA; PRETTO, 2015, p.

59 Política pública brasilera que articula instituciones en diferentes instancias - gobiernos estatales y municipales, universidades, núcleos de tecnología, escuelas, empresas. El Proyecto pasó a ser implementado desde el año 2006, con el desarrollo de un pre-piloto entre 2007 y 2009, en cinco escuelas y en 2010 se inició la fase piloto con la distribución de 150.000 computadoras portátiles educativas a 320 escuelas públicas elegidas en todos los Estados del país. Disponible en: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/perspectiva/article/view/2175-795X.2015v33n2p499/31292>. Acceso en: 24 oct. 2018

512, traducción nuestra).

Según los autores, estas diferencias encontradas entre los quehaceres docentes, dificulta la articulación entre las prácticas sociales y las prácticas de enseñanza-aprendizaje y por consiguiente la inmersión en la cultura digital, situación muy parecida a la que está aconteciendo en el PVD. A pesar de que cada docente que ha orientado sobre TD a los adultos mayores posee métodos de enseñanza, ritmos y exigencia distintas, según lo comentaron los adultos mayores, uno de los aspectos comunes en los quehaceres de estos docentes es que introducen primero en la teoría y luego pasan a la práctica.

De acuerdo con las percepciones de los adultos mayores, esta metodología se constituye en uno de los elementos fundamentales que contribuye a una mejor participación de los adultos mayores en las dinámicas del PVD. Según lo comentaron, en otros lugares a los que asistieron para acercarse a las TD, solamente recibían teoría y no podían usar los computadores, sino hasta después de muchas horas de solo aprender la parte teórica, de memorizar los procedimientos y las funciones de las herramientas, sin estar viéndolos directamente en el propio computador. Otro de los elementos que componen la metodología que usan la mayoría de los docentes del PVD y que los adultos mayores consideran acertado es que les den el paso a paso de como hacer los procedimientos en el computador. Investigadores como Chaffin y Harlow (2005), quienes estudiaron las diferentes metodologías para acercar las TD a los adultos mayores, vienen a definir como adecuadas estas acciones mencionadas como preferencias metodológicas por parte de las personas mayores que asisten al PVD:

**Laura:** acá el curso que recibimos es muy práctico! el profesor le da a uno primero la teoría y ahí sí va a la práctica y eso es esencial. Entonces yo creo que es muy buena esta metodología.

**Stella:** nosotros los adultos mayores también para ubicarnos, necesitamos un paso a paso...para no desgastarnos, para no estar preguntando tanto al profesor y a los compañeros. A mí el paso a paso me ubica más, el que uno pueda tomar los apuntes de como se hacen las cosas y después pueda uno ir a la casa y no se desubique. Para mí eso es una forma fácil de aprender.

Para aprendices adultos mayores, la instrucción y la práctica pueden ser apropiados como método de enseñanza. Las instrucciones paso a paso con muchas imágenes o capturas de pantalla son de gran ayuda, ya que ayudan al estudiante a conocer exactamente a donde deben mirar en la pantalla del computador. (CHAFFIN; HARLOW, 2005, p. 321, traducción nuestra).

En términos generales, la metodología que se utiliza en el PVD para acercar las TD a los adultos mayores es de corte conductista, como se estudió en el capítulo 4. Poco espacio e incentivo se da a los adultos mayores para que utilicen los equipos del PVD de manera libre, tanto es así que algunos adultos mayores ya consideran desacertado hacer uso de los equipos para realizar actividades personales, tales como leer el periódico, explorar programas y plataformas, participar de juegos en línea, acceder a redes sociales, hacer videollamadas,

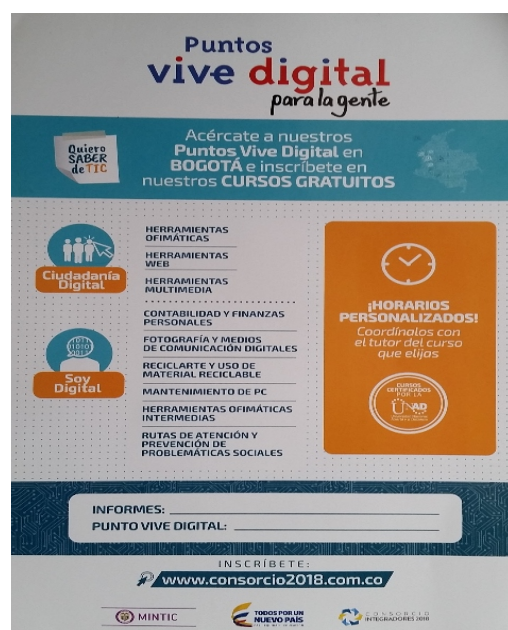
escuchar música, ver videos o películas, entre otras. Estas actividades son interpretadas por algunos de ellos como perder el tiempo, y se sienten quitándole la oportunidad a compañeros que quieran usar los computadores para realizar ejercicios que tengan que ver con las clases. La realización de actividades de tipo personal en el PVD es vista por algunas personas mayores como algo negativo, pues al haber pocos computadores, cuando estos equipos se encuentran libres, ellos mismos dan la prioridad a las personas que desean practicar los temas y procedimientos que el profesor les indicó. Escuchando sus discursos, se puede entrever que algunos de ellos sienten que al ir a hacer cosas personales en los computadores les parece que estuvieran haciendo algo indebido, como robándole al PVD y a otras personas de la comunidad la oportunidad de usar los computadores para cosas "importantes", como tomar las clases.

Estos sentimientos negativos hacia el uso de los computadores para realizar actividades personales puede deberse además a que existe poca difusión por parte del PVD de que estas actividades puedan ser realizadas. Se observa que en el folleto que se le entrega a las personas que van a pedir información al PVD, solamente se promocionan los cursos y no se invita a las personas a acercarse al centro comunitario a explorar o realizar actividades personales.

De otro lado, se advierte que esta postura viene direccionada y reforzada desde las propagandas que hace en televisión el ministro de las TIC, en las cuales se invita a la gente a los PVD para tomar "un curso digital, para aprender a manejar un computador, para aprender a manejar *Word* o incluso para poder desarrollar un emprendimiento<sup>60</sup>", pero nunca menciona que en los Puntos Vive Digital se puede ir a realizar actividades personales no dirigidas, como entrar a redes sociales, leer el periódico, ver videos, leer libros, etc.

Cuando los equipos del PVD se encuentran libres, algunos pocos adultos mayores que no tienen la percepción de que usar los computadores del PVD para cosas personales esté errado o sea indebido, aprovechan para utilizarlos más que todo para practicar lo que

Figura 18-Folleto informativo PVD



Fuente: foto tomada por la investigadora.

60 Propaganda transmitida en canal público de televisión colombiana. David Luna, Ministro de las TIC. Disponible en: <[https://youtu.be/WsmSr4\\_LtHI](https://youtu.be/WsmSr4_LtHI)>. Acceso en: 16 Agosto 2018.

estudiaron en clase, para explicarle a sus compañeros actividades que se les dificultaron, para hacer las tareas que les asignó el

**Nohora:** yo a veces he venido un viernes, como los viernes no tenemos clase, la vez pasada hicimos la tarea con otras dos compañeras, el viernes. Para hacer la tarea que no podíamos hacerla por falta del computador.

**Maria Eugenia:** yo vengo dos o tres veces a la semana, para reafirmar más el conocimiento. Indiferentemente de que está la clase como tal, pero como nos dan la posibilidad de utilizar los equipos, entonces yo los utilizo. Vengo a practicar lo que vimos en clase...y también se me ha presentado la oportunidad de explicarle a compañeros nuevos, entonces les colaboro a ellos.

profesor, para resolver dudas con él cuando este se encuentra libre, o para realizar algunas actividades personales. Pero estas oportunidades de uso libre de los equipos son muy reducidas, porque según lo expresaron los adultos mayores, los computadores casi siempre se encuentran siendo utilizados por las personas que están tomando las clases y esto dificulta su uso libre.

En esta dinámica del PVD se encuentra una de las grandes dificultades de este centro comunitario, ya que las actividades que allí se desarrollan están enfocadas hacia el aprendizaje de la técnica y no están incentivando el desarrollo de otras habilidades por parte de las personas que allí concurren, a través de la exploración libre de los ambientes, teniendo en cuenta el universo propio de cada persona, sus intereses

**Luisa:** A mi la semana pasada me sucedió algo, que el profesor colocó un taller y yo no estaba así como para entender esas cosas, entonces tuve la oportunidad de volver la semana pasada para preguntarle a él y hacer mi taller, porque si yo no lo hacía, no lo entendía. Entonces si... ya he hecho eso de venir y como desaparecer dudas con él.

particulares, sus deseos, sus inclinaciones, y por el contrario, lo que se observa es que se encasilla a todas las personas dentro de un mismo esquema, para que estudien las mismas cosas, al mismo ritmo. Se está dejando de lado el promover mayores espacios para el uso de los computadores, con el fin de permitir a las personas encontrar informaciones relevantes para cada uno, para remezclarlas, redistribuirlas, crearlas y compartirlas a través de plataformas como redes sociales, que permitan a los adultos mayores acceder a nuevas posibilidades de comunicación, de conocer nuevas personas, modos de pensar e interactuar, acciones que estarían acordes a la inmersión en la cultura digital que están buscando los adultos mayores que se acercan al PVD Toberín.

Estas actividades alineadas con la cultura digital permitirían a las personas mayores pasar de interactuar solamente con la máquina, o con sus compañeros de manera analógica, a interactuar con la sociedad a través de la red. Esto se constituiría en un nuevo mundo de posibilidades que se abrirían ante sus ojos, permitiéndoles desde sus propias voces, realizar cambios a la sociedad. Opuesto a esto, se observó que las dinámicas del PVD están aportando muy poco para lograr personas alfabetizadas digitalmente, que hicieran uso de la ciudadanía para pasar de ser meros consumidores de informaciones, a convertirse en seres autónomos y participativos, con poder de crear y transformar los ambientes en los cuales se desenvuelven y

por ende la sociedad.

En la ciudad de Bogotá se observa que no existen más espacios a parte de los PVD donde se permitan participar a los adultos mayores en las actividades con tecnologías digitales y tampoco a

**Gabriela:** de hecho ya el SENA no nos da la oportunidad a la tercera edad. Ya no. Ya no. [mueve la cabeza para ser enfática] no, porque varias amigas han intentado meterse al SENA y por la edad ya les dicen que no!

nivel Colombia, ya que como lo expresan las mismas personas mayores que frecuentan el PVD, otros espacios nacionales tradicionales de capacitación de carácter público como el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), le han cerrado las puertas a esta fase etaria. Esta situación está en clara discordancia y desacato a los derechos de las personas mayores, consagrados en la Convención Interamericana sobre la protección de los derechos humanos de las personas mayores, documento aprobado en 2015 por la Organización de Estados Americanos (OEA), el cual, en su artículo 21, reza: “Los Estados Parte promoverán las medidas necesarias para asegurar el acceso preferencial de la persona mayor a los bienes y servicios culturales, en formatos y condiciones asequibles” (OEA, 2015, p. 12). E igualmente en su artículo 5 establece que “queda prohibida por la presente Convención la discriminación por edad en la vejez” (OEA, 2015, p. 5).

Dado este panorama, se hace indispensable que en los PVD tradicionales que ya están en funcionamiento se pudiera disponer de un número mayor de equipos y mayor espacio para atender a la población que está necesitando realizar una inmersión en la cultura digital, o que se inauguraran más PVD para dar un mejor cubrimiento a la demanda que se presenta, ya que las condiciones actuales denotan precariedad en el cubrimiento del servicio. Este hecho de que existan tan pocos PVD en Bogotá repercute además en que las personas que quieren acercarse a estos tengan que desplazarse grandes distancias y que por las condiciones de transporte que son inadecuadas en las ciudad de Bogotá (pues existe mucho flujo de vehículos y en horas pico<sup>61</sup> la velocidad de los mismos se reduce significativamente), muchos adultos mayores manifiestan que llegan tarde a las actividades del PVD. Según lo comentaron, las personas que llegan tarde, interrumpen la concentración de los que ya están en clase, y de igual manera, las personas que llegan atrasadas no alcanzan a recibir las instrucciones completas y deben preguntar al docente cómo realizar las actividades en la sala de computadores. Tanto el que llega tarde como el que llega temprano se ve afectado por la impuntualidad.

**Emilio:** personalmente, me fastidia, me da rabia, me estreso, por la persona que llega tarde. La persona llega despistada, mirando para todos lados y pierde ella y pierde uno que llegó temprano, porque el profesor debe empezar de nuevo a explicar. No hay excusa para uno llegar tarde, así viva lejos, le toca madrugar a uno más para no afectar a los otros ni a uno mismo.

61 En las grandes ciudades de Colombia, se utiliza el término “horas pico” para referirse a los horarios con mayor flujo vehicular, que van entre las 6 y 8 de la mañana, 12 y 2 de la tarde, y 6 y 8 de la noche.



El hecho de que los PVD no les hayan cerrado las puertas a los adultos mayores, se

**Viviana:** para nosotros esto de poder asistir al PVD ha sido maravilloso! Porque esta es una oportunidad muy grande! Que no nos discriminen por la edad como en otros sitios.

constituye en una de las razones por las cuales este colectivo expresó con insistencia estar agradecidos con la oportunidad que les está dando el PVD de participar de sus dinámicas. Ellos tienen claro que este centro

comunitario no fue pensado inicialmente para ellos, pero

que dadas las circunstancias, los adultos mayores fueron quienes conquistaron para sí mismos este espacio. Según lo manifestaron, el PVD Toberín de la localidad de Usaquén nació como iniciativa por parte del gobierno colombiano, para atender a la población de recicladores que acude todos los días al acopio de material reciclable que se encuentra en la bodega del primer piso del PVD. La bodega y el PVD nacieron al mismo tiempo, con el fin de facilitar a este grupo de trabajadores el acercamiento a las TD. Las personas mayores tienen claro que como esta población a la que estaba enfocado en un principio el PVD no se hizo presente de manera continua en este espacio, fueron los adultos mayores quienes se apropiaron del mismo y aprovecharon la oportunidad de participar en sus dinámicas.

La señora Damaris recoge dentro de su comentario en el cuadro en destaque el motivo por el cual los recicladores no pudieron sacar provecho de este espacio que era pensado para ellos. El Ministerio de las TIC tuvo unas intenciones válidas al querer ubicar un centro de capacitación gratuito en TD en el mismo lugar al que los recicladores

**Martina:** este programa surgió para las personas más necesitadas que eran los señores recicladores. Para que salgan de esa ignorancia y mejoren su calidad de vida, pero como ellos no lo aprovecharon, pues entonces venimos nosotros los adultos mayores!

**Damaris:** yo tuve la oportunidad de tratar a una señora recicladora, y le hice esta pregunta: si este plan es para ustedes, por qué no lo aprovecharon? entonces ella me decía: mire, lo que pasa es que si me pongo yo a venir a estudiar, como yo dependo de mi trabajo, mi necesidad es tan grande, yo tengo 3 niños...mi esposo no lo tengo, entonces si yo me pongo acá a estudiar, si, está bien, a mi me encantaría venir acá! Pero el problema es que quién le da de comer a mis hijos? Si yo tengo que trabajar diario! Es decir que lo que ellos recogen en el día, eso lo venden por peso y de ahí ellos reciben el dinero para su diario, entonces uno tiene que hallarle la razón a esas personas tan humildes y tan necesitadas. Una persona de esas que viene a reciclar, ella no viene aquí a sentarse. Y donde está el trabajo? Quién le da? Si no tiene casi ni siquiera donde vivir?

acuden a llevar lo que recogen durante su jornada laboral. Pero es de tener en cuenta que una persona que subsiste con la venta del material que recoge en las calles durante el día, y que depende de este dinero para mantenerse en el día a día, no va a dejar de trabajar una tarde para dedicarse a aprender sobre TD, cuando su mayor preocupación es su subsistencia. El dinero producido durante el día es el que les proporciona el alimento a ellos y a sus familias, así como el pago de su lugar de vivienda. Los recicladores son personas de unos recursos económicos muy bajos, no poseen un contrato de trabajo con ninguna entidad del Estado ni tampoco con entidades privadas y trabajan de manera independiente. Se observa que hizo falta un estudio previo por parte del Ministerio de las TIC y del Consorcio Integradores 2018,

que diera cuenta de analizar las condiciones de vida de los recicladores para que se pudiera ajustar de manera más adecuada la dinámica de proveerles este espacio, para que fuera realmente aprovechado por esta población.

Por otro lado, también se puede analizar esta situación que se presentó en el PVD, a la luz de que muchos de los proyectos que se crean para facilitar la inmersión en la cultura digital de ciertos colectivos, sobre la marcha mudan completamente la población que realmente asiste a beneficiarse de dichos espacios. Fue el caso del proyecto "*Tabuleiro Digital*"<sup>62</sup>, ideado y coordinado por el Grupo de Investigación en Educación Comunicación y Tecnologías de la Facultad de Educación de la Universidad Federal de Bahia, en Brasil. Dicho proyecto fue creado en el año 2004,

con el objetivo de favorecer la universalización del acceso a las tecnologías de la información, a través de oferta de terminales de acceso público y libre a computadores conectados a internet, objetivando, así, la lectura / escritura de correos electrónicos y navegación en Internet. (PRETTO; SOUZA; ROCHA, 2011, p. 167, traducción nuestra).

Uno de los espacios en los que se disponibilizaron los computadores fue la Facultad de Educación de la Universidad Federal de Bahia, "para ser utilizados por los estudiantes, profesores, funcionarios y comunidad en general que circula en la FAGED" (PRETTO; SOUZA; ROCHA, 2011, p. 168, traducción nuestra), pero a pesar de que originalmente la disposición de estos equipos fuera pensada para el uso de la comunidad universitaria, se observó que los computadores fueron utilizados paulatinamente por personas que no pertenecían a dicho colectivo, sino por habitantes de la ciudad que no necesariamente eran estudiantes de la universidad, algunos de ellos siendo estudiantes de escuela primaria, secundaria o que no estaban estudiando. Es así como la presencia del proyecto favoreció la atribución de otro significado a los espacios de la universidad, al abrirse a la comunidad en general, situación semejante a la acontecida en el PVD Toberín, el cual al no contar con concurrencia de personas recicladoras, abrió sus puertas a la comunidad en general, resignificando su quehacer.

El hecho de que los adultos mayores hayan sido acogidos en el PVD a pesar de no

---

62 La principal característica del proyecto fue su diseño arquitectónico y el uso intensivo de *software* libre a partir de unidades extraíbles, sin el uso de discos duros internos. Los computadores estaban dispuestos en islas de dos, cuatro o seis computadoras en un móvil que buscaba inspiración en los tableros de las bahianas de acarajé. El móvil fue diseñado específicamente para el proyecto, inspirado en soluciones del cotidiano de las trabajadoras del acarajé, agregando de esta forma los elementos de la cultura local al proyecto de inclusión digital. El proyecto *Tabuleiro Digital* se desarrolló durante aproximadamente 10 años. Disponible en: <<https://repositorio.ufba.br/ri/bitstream/ri/4859/1/repositorio-Inclusao%20digital-polemica-final.pdf>>. Acceso en: 26 oct. 2018

pertenecer a la población recicladora, es un factor que ha moldeado en ellos sus percepciones sobre el proyecto, ya que según ellos, aprecian sobre manera la oportunidad

**Felipe:** yo soy como muy constante en el aprender, y así tenga otra cosa que hacer, la dejo por venir a asistir al curso!

**Magali:** yo siempre le saco el tiempo a venir al Punto. Porque es que esto está dentro de mi prioridad número uno y yo lo que yo empiezo lo termino. No me gusta dejar las cosas a medias y todo lo que yo pueda aprender a mí no me sobra en mi vida.

que le da el gobierno a esta fase etaria de participar en el mismo, pues aunque este espacio inicialmente no fue pensado para ellos, fueron los adultos mayores quienes se apropiaron de este, con la persistencia y constancia en la asistencia, de manera que asistir al PVD se ha convertido en ellos en una prioridad en sus vidas. Asociado a esto, se observó que los adultos mayores demuestran responsabilidad y compromiso al asistir al PVD, puesto que cuando no asisten a participar de las actividades que allí se desarrollan, llaman al coordinador por teléfono o le mandan un mensaje por el grupo de Whatsapp, para excusarse por motivos generalmente de salud o familiares.

Esta actitud ante el servicio ofrecido en el PVD tiene relación además con el hecho de que los adultos mayores que allí asisten perciben que se sienten discriminados dentro de la sociedad. Encontrar un lugar para ellos dentro de la comunidad en el que no se sientan marginados y donde sean tratados en igualdad de condiciones que otras fases etarias, es algo que ellos reconocen como positivo. Para ellos es claro que el hecho de no saber tecnologías es un factor que los puede segregar de la sociedad que los excluye de ciertas actividades. Como lo afirma Villar (2001),

**Mariela:** en Colombia ya uno a los 40 es viejo, lo hacen a un lado. Y además se vuelve uno analfabeta, porque usted puede saber mucho de muchas áreas, y de muchas cosas, pero esta es una herramienta que se necesita para que a uno no lo marginen en la sociedad de hoy en día, donde el que no sabe de computadores es como si no supiera leer ni escribir. Queda uno rezagado y marginado.

Las personas mayores, que en las sociedades tradicionales eran, en virtud de su gran experiencia, los responsables de traspasar a las generaciones más jóvenes los conocimientos adquiridos a lo largo de toda una vida, son ahora las que se ven amenazadas con quedar fuera de las corrientes de cambio. Este riesgo se puede concretar en una desvinculación de los grupos más dinámicos que tienen acceso los recursos de información, en una profundización de la brecha existente entre los mayores y el resto de la sociedad, con el consiguiente peligro de segregación (VILLAR, 2001, p. 13).

Según el autor, esta situación se ve plasmada en la disminución de las posibilidades de comprender los nuevos rumbos de la sociedad y puede convertir a los adultos mayores en los nuevos “analfabetos”, que estarían alejados de los canales de conocimiento que permiten poder de decisión e influencia sobre el cambio que viven las sociedades.

Esta discriminación, de la que dicen ser objeto los adultos mayores que frecuentan el

PVD, está permeada por la percepción que ellos tienen de lo que es ser un joven y de las diferencias entre fases etarias, asociando de manera clara la rápida apropiación de las tecnologías digitales a los más jóvenes. Es por este motivo que los adultos mayores perciben que les es más fácil participar de las dinámicas del PVD si están entre

**Alejandra:** Los niños lo cogen todo como una esponja, a nosotros nos cuesta más aprender a usar los computadores. A ellos se les facilita más aprender que a nosotros porque nosotros no nacimos en la época de la tecnología.

**Nieves:** personalmente me ha gustado muchísimo venir al Punto Vive Digital, porque he tenido la experiencia en otros sitios, y entonces desafortunadamente como los chicos de hoy en día saben tanto de tecnología, entonces yo estuve por ejemplo tomando un curso, y llegaba gente muy joven, entonces el profesor asume...como de que ya pues... como los chicos entendieron, entonces uno entiende a la par, y no es así.

contemporáneos, y que se sienten incómodos cuando en un mismo salón de clase hay grandes diferencias de edades, pues se sienten rezagados ante la facilidad y rapidez con que los más jóvenes se acercan a las TD.

Esta percepción de los adultos mayores de que los jóvenes participan de las actividades con TD con mayor rapidez que las personas mayores, es sustentada por los estudios de varios investigadores (PURDIE; BOULTON-LEWIS, 2003; TOMPOROWSKI, 2003), quienes afirman que aunque los adultos mayores pueden realizar este acercamiento a los computadores de igual forma que lo hacen los más jóvenes, los primeros lo hacen a un ritmo menor, entre otros factores, a causa de los cambios psicológicos que ralentizan los procesos cognitivos y de los cambios sensoriales que impactan la habilidad de ejecución de habilidades visomotoras y motoras finas. Al

participar de las dinámicas con TD con personas de edades parecidas, los adultos mayores perciben que pueden acercarse a estas al mismo ritmo y que el hecho de hacer preguntas con relación a TD, cuyas respuestas

**Rosana:** a mi me gusta más aprender en un grupo homogéneo de edades, porque nos entendemos, es que es diferente uno estar al lado de un niño de 12 años, pues el tiene una mejor capacidad para captar. Y ya a nosotros los adultos se nos dificulta un poco más. Entonces yo creo que tanto el niño como el adulto realmente no se va a sentir como bien, no? Porque va a ser un grupo muy disparejo.

para un niño o adolescente podrían ser obvias, y que para los adultos mayores no lo son, es totalmente válido. Esta percepción de los adultos mayores hace referencia también a la representación que ellos hacen de los jóvenes, al asociarlos directamente a los nativos digitales o asimilarlos como sinónimos.

Los términos nativo digital e inmigrante digital fueron acuñados en 2001 por Marc Prensky, quien define a los nativos digitales como las personas que han estado rodeadas desde su infancia por las TD, desarrollando otra manera de pensar y entender el mundo. Por el contrario, los inmigrantes digitales son personas que nacieron y fueron educadas antes del auge de las TD (PRENSKY, 2001). Los adultos mayores que frecuentan el PVD demuestran estar de acuerdo con estas dos definiciones, porque sus conceptos ya están demasiado

arraigados al saber popular, y es lo que las personas por lo general dan como cierto.

Es así como en el imaginario social contemporáneo las tecnologías de la información y la comunicación han sido sistemáticamente asociadas a la juventud, dando la impresión de que solamente los

***Fátima:** los más jóvenes desde que nacieron, nacen con el chip de la tecnología en la cabeza. Hoy la juventud nace dentro de la informática y nosotros no. Yo había tomado muchos cursos pero no he practicado y si no se practica es lo mismo como si uno no hubiera aprendido, en cambio los muchachos todos los días están dándole al computador, por el internet, por muchas cosas son muy gomosos y yo no soy gomosa del computador. Entonces ellos toda la vida han practicado, tienen más...nacieron dentro de esto, les gusta más, aprenden más rápido, uno de joven aprende más.*

jóvenes son competentes para lidiar con el universo tecnológico. Las tecnologías siempre han estado asociadas a la modernidad y por tanto a lo nuevo/reciente/juventud, contrastando con lo viejo/antiguo/vejez (PEIXOTO; CLAVAIROLLE, 2005). “En el imaginario colectivo, todo acontece como si existiese una incompatibilidad entre la novedad y la vejez” (PEIXOTO; CLAVAIROLLE, 2005, p 57, traducción nuestra). Y como lo sugiere Castells (2000), la edad es un factor importante que establece el porcentaje de personas conectadas a las tecnologías, mucho más que otros determinantes, como la raza o el sexo. Pero, las personas de 60 años y más están reinventando cada vez más su cotidiano para aprovechar su tiempo libre, participar en la vida asociativa, reformulando sus hábitos de consumo y reorganizando su modo de vida, principalmente a partir de la utilización de las tecnologías. En este sentido, se puede concordar con Peixoto y Clavairolle cuando afirman que “integración y autogestión constituyen las palabras clave de la nueva definición de vejez” (Peixoto y Clavairolle, 2005 p 36, traducción nuestra), y es importante tener en cuenta, además, como lo señalan las dos investigadoras, que el crecimiento de la población con más de 60 años coincide con el acelerado desenvolvimiento tecnológico de las sociedades occidentales.

En contraposición a la postura de Prensky, se puede afirmar, en base a los estudios realizados por varios investigadores (BOYD, 2014; CASTRO MORALES, 2018; LEVIS, 2007; VAZQUEZ, 2015) que el solo hecho de nacer en la era digital no garantiza que las personas sepan usar adecuadamente las TD, y que una persona que nació antes de la era digital puede manejarlas con propiedad. Es decir que sustentar el saber o no sobre TD sobre circunstancias vitales o etarias estaría lejos de la realidad y se constituye en una teoría demasiado simplista. Es así como se puede encontrar adolescentes que tienen poco conocimiento de mecanismos para evitar inseguridad en la red, que no son capaces de producir o compartir un contenido digital, y ancianos(as) que pueden tener todas estas habilidades y superar al adolescente, que se supone nació en la era digital.

Como lo señala Fantin (2016), no siempre la facilidad y la rapidez con que cuentan los niños para acceder a las TD se ven reflejadas en conciencia sobre su uso, pensamiento

reflexivo y conciencia sobre su funcionamiento. Hay que tener en cuenta que el solo hecho de estar familiarizados con el lenguaje de las TD, en muchas ocasiones, lleva a pensar que estas generaciones no necesitan ser educadas en el uso apropiado de estas, ya que quienes tienen el deber de educar a estas generaciones perciben un sentimiento de inferioridad por no haber nacido inmersos dentro de estos nuevos lenguajes. Nada más apartado de la realidad, ya que los jóvenes necesitan adquirir habilidades que les permitan hacer un uso adecuado de las TD.

Por otro lado, es importante comprender que las personas nacidas en la era digital no tienen todas el mismo acceso a las TD, por cuestiones económicas, lo que impide que adquieran destrezas para manejar los dispositivos tecnológicos, entonces sería errado afirmar que todos los niños o adolescentes son diestros en el uso de TD, pues todos los niños no son nacidos en hogares con la misma capacidad económica. Pero así mismo, el solo binomio "acceso-no acceso" a las tecnologías no son un condicionante de la apropiación de las tecnologías, como lo afirman varios investigadores (CAMACHO, 2005; POTTER, 2006; WARSCHAUER, 2002; ), sino que existen otros factores, como los culturales, educativos, sociales o físicos, que juegan un papel determinante en la apropiación de las TD.

**César:** muchas veces, a las personas de nuestra edad, nos dan una explicación, y uno en el momento lo coge, pero después, pasa una hora, dos horas, tres horas, y uno va a recordar y no...y si uno tiene computador en la casa, todavía puede hacer uno cualquier cosa, pero no teniendo uno computador, queda uno grave!

**Víctor:** es que el problema ya es disco duro! [en tono jocoso] [se ríen los asistentes].

**Alba:** Es que los elementos se oxidan!

**Víctor:** es que ya nuestros discos duros están llenos!

**Emilio:** estos ya son discos de acetato!

De igual manera, y acogiéndose a la misma línea de pensamiento de Prensky (2001), los adultos mayores encuentran otra ambivalencia entre jóvenes y ancianos, lo cual para este grupo etario que frecuenta el PVD es una de las vivencias más marcantes, y tiene que ver

con el antagonismo de las buenas facultades de memoria que tienen los jóvenes, lo cual les facilita acercarse a las TD, frente a las grandes dificultades de memoria que las personas mayores aducen tener. Esta fue una de las grandes constantes encontradas en la investigación, ya que la gran mayoría de los adultos mayores con los que se entró en contacto mencionó las dificultades de memoria como un obstáculo que no les permite recordar nuevos conocimientos, y en el caso de su asistencia al PVD, que no les favorece adquirir nuevas competencias en relación con las tecnologías digitales. Esta constante hallada, coincide con los estudios de Castro Morales (2018), ya que según la investigadora,

las personas mayores saben que su capacidad para memorizar se ha visto alterada, que su mente no es la misma de antes, y que aprenden más despacio si se les compara con los niños. Aún así asumen que pueden aprender si existe esa disposición para hacerlo y que tal ejercicio les permite fortalecer las funciones ejecutivas. (CASTRO MORALES, 2018, p. 252)

Al contrastar esta realidad encontrada en el PVD, que tiene que ver con las dificultades de memoria de los adultos mayores, las cuales, según ellos, dificultan en muchas ocasiones la participación en actividades relacionadas con las TD, con los resultados de estudios de diferentes investigadores, se pudo encontrar que esta característica es una constante en los grupos de personas que se quieren acercar a las TD en esta fase etaria (ALDANA; GARCÍA; JACOBO, 2012; CASTRO MORALES, 2018a; DE LA FUENTE; POUSADA, 2006; PORRAS, 2018; SEVILLA; SALGADO; OSUNA, 2015). Según estos autores, el acercamiento a las TIC se ve afectado en las personas mayores por procesos

**Irene:** *es que silvar y cantar al tiempo, no puedo. A mi me gusta que primero digan el paso a paso, para uno ir anotando y luego si muestren como se hace. Las dos cosas al tiempo no puedo, porque si escribo se me pierde la idea de lo que estoy viendo y si veo ya no me acuerdo cuando voy a escribir, y cuando estoy en el computador ya se me ha olvidado. El ejercicio de la memoria es muy importante.*

cognitivos deteriorados asociados con la edad, como la memoria sensorial, ya que se observa un aumento del tiempo requerido para transferir la información y la memoria a corto plazo, pues se presenta un nivel inferior de

desempeño en tareas de amplitud y retención de estímulos sensoriales, viéndose necesidad de repetir constantemente las instrucciones y los procedimientos para realizar ciertas tareas en el computador de manera adecuada.

Los adultos mayores expresaron que a través de las actividades con TD que se desarrollan en el PVD, han visto mejoría en sus habilidades de memoria (como se detalló en el capítulo 4). Según lo manifestaron, la mejora de esta habilidad cognitiva es concebida por ellos como una necesidad propia de su edad. Además de esta necesidad, ellos expresan tener muchas otras, que se ven satisfechas o no, en diferentes medidas con la participación de esta fase etaria en las actividades del PVD, las cuales serán detalladas a continuación.

### 7.3 PERCEPCIONES SOBRE LAS NECESIDADES DE LOS ADULTOS MAYORES QUE LAS TECNOLOGÍAS DIGITALES ATIENDEN EN EL PVD

Los estudios de Peixoto y Clavairolle (2005) nos muestran que los adultos mayores pueden desenvolver una concepción utilitarista de los objetos tecnológicos, cuya apropiación está ligada a la satisfacción de sus necesidades, sea de orden práctica o social. Las ancianas y los ancianos están cada vez más familiarizados con estas tecnologías, y tienen cada vez menos problemas en utilizarlas, mostrando una cierta curiosidad por los nuevos aparatos y funciones. Según lo percibió el grupo de personas que participaron de la presente investigación, en esta fase etaria se tiene la necesidad de: seguir adquiriendo conocimiento, actualización, socializar,



sentirse respetados, útiles, activos y estar ocupados, salir de la rutina de casa, aprender inglés, que les tengan paciencia, ser independientes, autónomos, tener privacidad, seguridad y confianza en sí mismos, ser reconocidos por otros, sentirse a la par con relación a las habilidades que poseen los demás, ser creativos y ahorrar tiempo y dinero.

Se puede afirmar que muchas de estas necesidades están alineadas con su anhelo de realizar una inmersión en la cultura digital ya que se observa en ellos un deseo de participar de la contemporaneidad a través de la expresión de sus opiniones, del intercambio de conocimientos, del uso de dispositivos tecnológicos para facilitarles la interacción con otros, etc. Cada una de estas necesidades será abordada y ejemplificada usando los propios comentarios de los adultos mayores, para llegar a entender mejor en qué proporción el PVD contribuye a que esta fase etaria vea satisfechas las necesidades que ellos perciben como importantes en sus vidas.

Para comenzar, se puede afirmar que los adultos mayores expresaron que perciben la

**Antonio:** *a mi personalmente me motiva mucho el aprender, saber un poco más, a mi me gusta el conocimiento. Y uno con el internet puede aprender de lo que se le ocurra, sin salir de la puerta de la casa.*

necesidad de seguir adquiriendo conocimiento y de estar actualizados, porque observan que todo a su alrededor está en constante cambio, y las tecnologías digitales les abren una ventana a nuevos saberes en diferentes áreas de su interés.

Según lo expresaron, las TD facilitan a los adultos mayores acceder a la información, a la cultura y al conocimiento. De manera reiterada manifestaron que les gusta buscar información en internet, para conocer nuevos lugares a través de herramientas de geolocalización, aprender de la cultura de otros países a través de videos, y en general abrirse una ventana al mundo sin tener que desplazarse fuera de la pantalla del equipo.

Contrastando esta percepción con las conclusiones a que llegaron tres investigadoras de la Universidad Nacional de Rosario (Argentina), quienes estudiaron a un grupo de adultos mayores que asistían a un curso de tecnologías digitales dentro del

**Diego:** *Ehhh... a mi me parece muy importante estar al día en la tecnología, porque el que no está al día en tecnología se lo llevó el diablo! es que todo va cambiando y uno tiene que también cambiar y actualizarse!*

**César:** *Es que en la vida muchos instintos no se acaban porque tenga una determinada cantidad de años, el instinto de querer conocer más y de estar actualizado, sigue mientras tenga uno la vida.*

Programa de Universidad Abierta para adultos mayores de la Universidad, en 2016, se pudo observar similitud en los hallazgos, puesto que dichas investigadoras señalan que las tecnologías digitales permiten a este grupo etario adquirir nuevos conocimientos y permanecer actualizados. "Las TIC aparecen como dinamizadoras de temas diversos tales como la política, la religión, la salud, la familia, el sexo y el propio envejecimiento" (FERNANDEZ; PENECINO; ASCOLANI; 2016, p. 109).



De otro lado, la investigadora Aida Cerda, con su estudio titulado "Alfabetización digital en el adulto mayor, ¿en el camino a la inclusión social?" llevado a cabo en Chile en el año 2005, viene a reafirmar la aseveración de que las tecnologías digitales pueden proporcionar al adulto mayor la satisfacción de la necesidad de estar actualizado:

Una población que envejece sostenidamente debe pensar en sus viejos como ciudadanos productivos, con conocimientos y actualizados. La motivación del adulto mayor para formarse y alfabetizarse digitalmente radica en la necesidad de estar adecuado a los cambios sociales, con una autoestima elevada, con conocimientos y habilidades específicas, que le permita mejorar la percepción del envejecimiento, el cómo son aceptados por los demás y su deseo de relacionarse con otros (CERDA, 2005, p. 14)

Analizando si el PVD permite a los adultos mayores que participan de sus dinámicas satisfacer su necesidad de actualización, se debe tener en cuenta que desde sus propias voces

**Valeria:** es muy sabroso cuando un familiar le pide a uno: oye ayúdame a buscar una cita médica por internet, ayúdame a bajarla, y uno le ayuda, eso mire... uno se siente útil! O que... ayúdame a encontrar los resultados de los exámenes médicos para imprimirlos... y uno como ya sabe que eso se puede hacer por internet, uno le ayuda y que sabroso es!

expresaron que a partir de estas dinámicas del centro comunitario han podido usar el celular y el computador para ingresar a servidores de búsqueda que les permiten adquirir nuevos conocimientos, estar al tanto de las noticias,

de adelantos científicos, de nuevas aplicaciones para comunicarse con entidades del Estado, por ejemplo al acceder a sacar una cita en servicios de salud o recibir unos resultados médicos sin tener que desplazarse al puesto de salud.

Los adultos mayores perciben que estar actualizado ante los nuevos servicios que ofrecen las diferentes entidades a través de internet les facilita la vida. Muchos de ellos apuntaron a que, gracias a su participación en el PVD, ya saben que no tienen que desplazarse físicamente a realizar tareas que antes hacían de forma presencial y perciben esto de manera positiva, porque les ahorra tiempo, dinero y cansancio físico. Es el caso de saber como utilizar el correo electrónico, lo que les ha permitido enviar cartas sobre todo a Entidades Prestadoras de Salud (EPS) u organismos del gobierno, evitándoles largos desplazamientos y filas dentro de la misma entidad. Este hallazgo coincide con las conclusiones obtenidas por el estudio de Castro Morales (2018a), quien apunta que en la vida cotidiana de los adultos mayores cada vez se les pide con mayor regularidad "enviar mensajes por correo electrónico o enviar cartas a los centros de salud y otras instituciones. Se convierte en una necesidad de alta prioridad, pues con mayor frecuencia,

**Nicolás:** hay algo importante en la vida de las personas, y es que uno tiene que mantenerse actualizado, porque esa es una de las herramientas para poder socializar. Cuando uno desconoce temas, no puede socializar, o tiene que mezclarse solamente con las personas que saben lo que uno sabe, y no con otros que saben más que uno, porque uno no es capaz de manejar un tema, por eso que en nuestro país los únicos temas que existen son tres: violencia, fútbol y política.

las instituciones recurren a este medio de comunicación para relacionarse con los ciudadanos" (CASTRO MORALES, 2018a, p. 155).

Como lo expresa don Nicolás en el cuadro en destaque, si una persona está actualizada, es probable que pueda participar con mayor propiedad de una conversación con otras personas y socializar. Esta es otra de las necesidades que los adultos mayores que asisten al PVD señalaron que percibían como muy importante en este momento de sus vidas. La mayoría de las personas mayores que frecuentan el PVD expresaron su percepción de que este centro comunitario se constituye en un espacio importante para ellos en materia de socialización, que los compañeros se han vuelto su familia y que los lazos de amistad se han vuelto fuertes. Según lo comentan, el Punto es un sitio de encuentro que los reúne en torno de un objetivo común y el ver favorecida la dimensión social es un extra que ellos encuentran, es decir, un beneficio adicional al de realizar una inmersión en la cultura digital, lo cual a su vez también favorece esta inmersión, pues un ambiente de confianza y ayuda mutua permite que las dinámicas del PVD se lleven a cabo con mayor fluidez.

**Armando:** yo resalto la experiencia social de venir acá, de pertenecer a un grupo social y a una comunidad estudiantil mucho mejor, y tener un grupo de amigas y amigos que yo no tenía! me parece muy bueno venir acá para sociabilizar! Nos genera la oportunidad de estar con otras personas mayores, ya que a nuestra edad debemos tener una buena dinámica social y no aislarnos. Importantísimo eso. Si no fuera así, yo creo que en el caso mío no vendría.

**Clara:** yo he percibido también que una de las motivaciones que nos trae aquí a aprender, es que ya hay un vínculo social acá entre nosotros, porque somos personas que venimos de alguna manera de familias que nos dejan solos mucho tiempo, porque todos tienen sus trabajos y sus ocupaciones, su estudio, sí? entonces venir acá nos suple de cierta manera ese acompañamiento que los seres humanos necesitamos.

**Isabella:** Es que nosotros ya somos es como una familia! vive uno preocupado, pendiente de los compañeros, por ejemplo: qué le pasó a Emilio que no vino? Alejandra donde está? Carmenza no ha llegado! Que paso? Estará enferma? Llamémosla a ver que pasó!

Algunos adultos mayores expresaron que aunque tienen PC en casa prefieren asistir al PVD para socializar, encontrarse con compañeros, resolver dudas con el coordinador o con los mismos compañeros y salir de casa para no caer en la soledad. Se percibe en sus discursos que el PVD es un lugar de encuentro comunitario, de socialización, de distracción, de distensión y un lugar para hacer amigos. Cuando alguno de ellos cumple años, es el día del profesor, o el día del amor y la amistad, los compañeros llevan torta, vino, ponen música, bailan y celebran dentro de las instalaciones del PVD, porque entre muchos de ellos se han formado lazos de amistad. Este deseo de socializar está consagrado en la Convención Interamericana sobre la protección de los derechos humanos de las personas mayores, la cual, en su artículo 8, promulga que “la persona mayor tiene derecho a la participación activa, productiva, plena y efectiva dentro de la familia, la comunidad y la sociedad para su integración en todas ellas” (OEA, 2015, p. 6).

De igual manera, los investigadores Castro Morales y Corredor Aristizábal (2016),

respaldan la importancia de la sociabilidad en las personas mayores, cuando afirman, basados en los estudios de McAvay, Seeman y Rodin (1996), que la ausencia de soporte social se relaciona con el declive en la productividad y la salud de los adultos mayores, por lo cual la presencia de una red social beneficia la salud psicológica y mejora la percepción de la autoeficacia en un dominio específico. “La falta de soporte social y de participación en una red social, junto con algunos factores financieros, se relaciona estrechamente con estados depresivos elevados en esa población” (CASTRO MORALES; CORREDOR ARISTIZÁBAL, 2016, p. 63).

La señora Paula, en el cuadro en destaque, hace referencia además a que los adultos mayores que frecuentan el Punto se sienten bien tratados dentro del PVD. Según lo perciben los adultos mayores, todas las personas que allí laboran, como los porteros, aseadoras, profesores, les ofrecen un trato cordial y de respeto, lo cual contribuye a que se sientan a gusto participando de las actividades con TD del centro comunitario. Estas afirmaciones de los adultos mayores también hacen referencia a

**Paula:** el grupo es muy agradable, somos como familia, todos son muy amigables, porque si uno le pregunta a cualquiera, le contesta y uno se siente bien, super rico! Se siente uno muy bien tratado, de verdad!

**Marta:** es que nos vemos y somos es una unidad, que no vemos al señor portero como portero sino como un amigo, la señora de los tintos, las señoras que están haciendo el mantenimiento, todos somos amigos.

la necesidad que ellos manifiestan de tener de sentirse respetados dentro de la sociedad, ya que según ellos lo comentaron, por tener algunas habilidades disminuidas por causa de la edad, como la memoria o la motricidad, en ocasiones sienten que no son respetados por los demás. Dentro del PVD, ellos manifiestan ver favorecida esta necesidad de respeto, pues no se

**Mónica:** un aspecto fundamental acá en el punto y que yo resalto, es que hay mucho respeto entre los compañeros y docentes. Pues...nos tomamos del pelo a cada rato, pero todos sabemos que es bromeando no? Pero hay respeto!

sienten tratados con inferioridad con respecto a otras fases etarias. En Colombia, esta necesidad de respeto por la población adulto mayor está consagrada en la Política Nacional de Envejecimiento y Vejez, promulgada en 2007, en la cual se concibe a las ancianas y los ancianos como seres dignos de respeto, acreedores de este valor “no por su utilidad, ni por su capacidad, ni por su productividad, ni por la percepción de los demás” (COLOMBIA, 2007, p. 18), sino por la dignidad que les confiere su calidad de seres humanos.

De otro lado, la gran mayoría de los adultos mayores que asisten al Punto lo hacen con miras a suplir su necesidad de mantenerse ocupados, activos y saludables. En el cuadro en destaque, la señora Nohora

**Nohora:** tenemos una rutina de salir a estudiar algo! Entonces como que uno se anima más, y por ejemplo que la clase es lunes por la mañana, entonces para empezar semana ay! Que rico! Tener que salir a algo importante a favor nuestro no? Es ese sentimiento de sentirse uno útil que es como un motor que lo mueve a uno...que lo aleja de caer uno en depresión. Entonces eso me ha servido mucho, me siento motivada y veo que soy capaz! Y que todavía puedo rendir! Que soy útil a la sociedad!

menciona además la necesidad de sentirse útiles, y esta fue una constante mencionada por los adultos mayores, ya que al llegar a la edad de jubilación, la falta de una actividad remunerada genera en muchos de ellos sentimientos de vacío, de falta de sentido de la vida y de inutilidad, que puede conducir a estados de depresión. De acuerdo con Castro Morales y Corredor Aristizábal (2016),

[...] en la vejez son más frecuentes experiencias como el dolor por la muerte de un ser querido, un descenso del nivel socio económico como consecuencia de la jubilación, o la discapacidad. Todos estos factores pueden ocasionarles aislamiento, pérdida de la independencia, soledad, angustia y depresión, siendo esta última la segunda enfermedad que más afecta la salud mental de esta población después de las demencias (p. 64).

Las personas mayores que frecuentan el PVD manifiestan recobrar ese sentimiento de utilidad, por estar desempeñando una actividad cognitiva, que luego repercute en que realicen otras tareas relacionadas con TD fuera del PVD con mayor fluidez. Esta necesidad de sentirse activos que se ha visto favorecida gracias a la participación de los adultos mayores en las actividades con TD, que se llevan a cabo en el PVD, está alineada a nivel mundial con los principios del envejecimiento activo señalados por la Organización Mundial de la Salud (OMS), que se estudiaron en el capítulo 2 de la presente disertación. Según este organismo de las Naciones Unidas, el envejecimiento activo es “El proceso de optimización de las oportunidades de salud, participación y seguridad con el fin de mejorar las condiciones de vida a medida que las personas envejecen” (OMS, 2002, p. 79), incorporando en esta perspectiva no solamente aspectos de la salud o actividad física, sino también otros aspectos de los ámbitos social, intelectual y cultural de las personas.

De igual manera, esta necesidad expresada por los sujetos de la investigación de disfrutar de un envejecimiento activo, se ve respaldada a nivel del país, por la Política Nacional de Envejecimiento y Vejez colombiana, la cual se basa en cuatro pilares conceptuales, dentro de los cuales se encuentra el envejecimiento activo y la protección social integral (COLOMBIA, 2007). Este eje conceptual tiene que ver con la creación de condiciones para una vida digna, larga y saludable para los adultos mayores, que permitan garantizarles la autonomía y el desarrollo de capacidades y potencialidades. Dentro de sus líneas estratégicas, se encuentra la creación de una cultura del envejecimiento, creando espacios reales de desarrollo de capacidades y competencias a través de espacios formales de capacitación y educación, especialmente en el área de salud, ciencias sociales y comunicaciones. De esta manera, el PVD Toberín se constituye en uno de estos espacios en los cuales se estaría materializando la política de Envejecimiento y Vejez colombiana

expedida en 2007, la cual delegó a los diferentes ministerios colombianos a diseñar proyectos en los que se tuviera en cuenta a la población de adultos mayores para garantizar sus derechos en todos los ámbitos del desarrollo humano.

Otra necesidad que expresaron los adultos mayores, y que tiene que ver con la anterior, es la de salir de la rutina de casa, lugar en el cual desempeñan labores repetitivas, que no generan muchos retos mentales para ellos. Es así que manifestaron la necesidad de buscar otros espacios que les generen beneficios y sobre todo estímulo mental, lo cual, según afirmaron, se ve satisfecho con su asistencia al PVD.

**Alejandro:** como te decía también, pues soy pensionado y pues en la casa a veces es solo mirar televisión, y ayudar a la señora a hacer el oficio de arreglar el apartamento, entonces pues, termino eso y quedo sin hacer nada. Y a mi no es que me guste mucho hacer oficio, prefiero estar acá aprendiendo algo.

**Lorenzo:** es que a mi no me gusta tener que cocinar ni hacer la limpieza de la casa, entonces yo me vengo acá para el Punto a aprender y cuando llego ya mi señora me tiene el almuerzo...entonces no me toca cocinar ni hacer oficio entonces yo feliz!

**Daniel:** en mi caso, venir al PVD pues si me ha cambiado un poco...digamos...la rutina de la vida, suprimir un poco el ocio que venía desempeñando en el apartamento, porque a esta edad de nosotros, nos mantenemos ocupados, y nos sirve para distraernos, quita la monotonía, y pienso que uno llega a la casa como renovado! Si... el estar activo, el tener algo que hacer diferente a una labor de la casa, es maravilloso!

Según muchos de ellos lo manifestaron, el hecho de mantenerse ocupados a su edad es la clave para mantener la salud y el bienestar mental. A parte de acercarse a las TD para estar ocupados, afirmaron involucrarse en actividades religiosas, hacer ejercicio, visitar familiares o leer, pero enfatizaron que las actividades que suponen para ellos un reto mental, como las que se desarrollan en el PVD, son las que prefieren a esta edad.

**Alina:** hoy es un día muy ocupado porque en la mañana estoy acá, en la tarde vengo a Inglés y después voy a la Iglesia. Y llego a mi casa como a las 7 de la noche. También estoy tomando un taller de oración y también me dejan tareas, y es que yo tengo que hacer actividades todos los días porque tengo que ocuparme, tengo que ocupar mi mente!

Doña Alina, por ejemplo, menciona en el cuadro en destaque que para mantenerse ocupada ella se ha inscrito a diversas actividades, entre las cuales se encuentra un curso de Inglés, y esta es otra de las constantes que mencionaron los adultos mayores como necesidad. Afirman que, en un mundo

globalizado, saber Inglés se constituye en una exigencia hoy en día, ya que mucha información se encuentra en este idioma. Esta necesidad se alinea con la necesidad de adquirir conocimiento, la cual en algunas ocasiones se ve frustrada porque encuentran algunas informaciones en Inglés. Comentaron que a la par de saber sobre TD, saber Inglés en unos pocos años se convertirá en uno de los requisitos básicos para decir que una persona no es analfabeta.

Según ellos, las TD y el Inglés se complementan porque muchos tutoriales, programas, instrucciones, comandos o el mismo teclado del computador vienen en este idioma y esto representa una barrera para que ellos puedan realizar una mejor inmersión en la cultura

digital. Se observó que, durante las clases, preguntaban con frecuencia al docente por el significado de terminología referente a las TD que se maneja en inglés y además demostraron un interés en pronunciar correctamente

**Amelia:** nosotros le hemos pedido al Punto Vive Digital, que nos apoyaran en el idioma, primeramente porque ya están pidiendo que todo mundo aprenda el idioma, no? Y otra parte, es porque estamos manejando computador, y hay momentos en que uno no sabe qué quiere decir una herramienta, que... Save, Cut, Paste, loading...y en el teclado digamos que... Back Space, que Caps Lock, que Shift...hay cosas que están escritas en Inglés y uno no... no entiende! Queda uno ahí trabado hasta que alguien que sepa Inglés le traduzca a uno.

estas palabras. El PVD en convenio con la UNAD les ha proporcionado a los asistentes al PVD algunos cursos cortos de Inglés, pero estos se dan de manera aislada a las clases de computadores, es decir, no tienen relación con estas, para permitir que los adultos mayores adquirieran un mayor vocabulario con relación a lo que están estudiando. Se observó también que no se les está brindando a los adultos mayores información adecuada y suficiente, sobre todo el abanico de alternativas interactivas que existen para aprender Inglés a través de las TD, posibilidades que estarían siendo desperdiciadas por falta de conocimiento por parte de esta fase etaria. Entonces, el interés de los adultos mayores es de aprender Inglés para entender un poco mejor las TD, pero esta necesidad no se ha visto satisfecha de manera adecuada dentro del PVD.

Otra de las necesidades que perciben que poseen los adultos mayores es la necesidad de que les tengan paciencia, la cual, según sus discursos, se ha visto satisfecha en la medida que observan que los docentes del

**Camila:** encontrar docentes como los que nos han tocado a nosotros acá en el Punto, es difícil. Porque la mayoría de personas estudian y son egoístas, es decir, se limitan solamente a dictar la clase y ya. En cambio estos profesores son personas muy preparadas, se nota la seguridad con la que explican, y han sido personas supremamente pacientes con nosotros los adultos mayores.

Punto les repiten las explicaciones varias veces, permiten que los adultos mayores ejecuten las actividades a su propio ritmo, teniendo en cuenta algunas características motoras especiales que les dificultan realizar algunas tareas con celeridad e intentan explicar los procedimientos de una manera sencilla y detallada.

Diferentes investigadores que han estudiado la relación entre adulto mayor y tecnologías digitales (CASTRO MORALES; 2018a, PROSIC; 2010, RODRÍGUEZ; DE LA BARRERA, 2014, SEVILLA; SALGADO; OSUNA, 2015,) confirman que para lograr un acercamiento a las TD, uno de los factores clave es la paciencia para transmitir los conocimientos y procedimientos por parte de los instructores, sean estos docentes, familiares o amigos del adulto mayor, dado que éste requiere generalmente que le repitan varias veces las informaciones, que se le den las

**Dalia:** a mí me ha gustado la paciencia que nos tienen los profesores, porque ya uno mayorcito, pues como que se le dificulta un poquito más, no tiene uno la misma agilidad mental que tiene un joven. A veces ni los mismos hijos o nietos le tienen paciencia a uno para enseñarle, entonces por eso es que uno aprecia tanto que una persona que no es de su familia si le tenga paciencia.

instrucciones despacio y que no se le obligue a trabajar a un ritmo mayor al que el se sienta cómodo. Según los estudios de Castro Morales (2018a), las personas mayores principiantes prefieren alguien que les tenga mucha paciencia porque de lo contrario, acaban abandonando el programa al cual se están acercando; igualmente la investigadora apunta que con los adultos mayores se necesita llevar un proceso que vaya paso a paso y que se realice despacio, así mismo, que la persona que está dirigiendo al adulto mayor tenga la suficiente paciencia para explicarles, repetirles o esperar a que finalicen las tareas.

Al igual que la necesidad de que les tengan paciencia, los adultos mayores manifestaron la necesidad de ser independientes y autónomos. Según lo expresaron, lo que más destacan como

**Carmenza:** yo considero que venir al Punto me ha ayudado muchísimo a evitar la dependencia de estar uno pidiendo favores, que le hagan a uno los trabajos en internet o meterse uno al computador. Yo busco independencia! No quiero depender de los demás para que me hagan las actividades, sino tener una mejor práctica para poder ser totalmente independiente. No quiero depender de como me van a hacer por ejemplo una carta en Word, y que la persona me lo quiera redactar como lo quiere redactar, ni hacer el interespacio como ella quiere, y hacerlo como ella quiere, y tener que aguantarme eso, sino que ya soy autónoma yo para hacerlo.

beneficioso de estar participando de las actividades con TD en el PVD Toberín es que esto les está permitiendo dejar de depender de otros para hacer ciertas tareas. Esta necesidad de independencia fue contemplada como un derecho de las personas de edad, a través de la Asamblea General de las Naciones Unidas (resolución 46/91) el 16 de diciembre de 1991. Con este dictamen se pidió a los gobiernos que contemplaran dentro de sus políticas públicas, acciones que condujeran a que los adultos mayores puedan:

- Tener acceso a alimentación, agua, vivienda, vestimenta y atención de salud adecuados, mediante ingresos, apoyo de sus familias y de la comunidad y su propia autosuficiencia;
  - Tener la oportunidad de trabajar o de tener acceso a otras posibilidades de obtener ingresos;
  - Poder participar en la determinación de cuándo y en qué medida dejarán de desempeñar actividades laborales;
  - Tener acceso a programas educativos y de formación adecuados;
  - Tener la posibilidad de vivir en entornos seguros y adaptables a sus preferencias personales y a sus capacidades en continuo cambio;
  - Poder residir en su propio domicilio por tanto tiempo como sea posible.
- (NACIONES UNIDAS, 1991, sp)

Es claro que todas estas acciones a las que deben apuntar los gobiernos favorecerían en gran medida ese deseo de independencia al que hacen alusión los adultos mayores que asisten al PVD. Pero en la práctica vemos que en Colombia son pocos los espacios enfocados a la inmersión de las personas mayores en la cultura digital, lo cual les permitiría adquirir habilidades que los convierta en menos dependientes de

**Laura:** hoy en día, a uno le toca aprender tecnologías...o le toca o le toca! porque también ya todo...todo es por internet, que el recibo del teléfono, que el recibo de la luz, y a toda hora uno dependiendo de los hijos, dependiendo del sobrino, no se puede, porque ellos tienen sus ocupaciones, entonces esta es una buena oportunidad para salir uno de ese hueco en que está!



otros, lo cual estaría en concordancia con los principios de la ciudadanía. En relación a este tema, los adultos mayores manifestaron que su participación en las dinámicas con TD en el PVD Toberín les ha facilitado realizar poco a poco actividades diarias con mayor autonomía, como por ejemplo escribir una carta y enviarla por correo electrónico para comunicarse con diferentes entidades, reclamar resultados médicos en línea, comprar bienes y servicios y pagar servicios públicos por internet, sacar una cita médica a través de aplicativos o páginas Web, hacer reclamos, poner quejas o realizar peticiones a diferentes empresas, comprar tiquetes de avión, hacer el *check in* en línea, entre otras tareas, las cuales antes siempre requerían de la ayuda o supervisión de otras personas para ser ejecutadas y lo cual les está permitiendo caminar hacia lograr la ciudadanía, la participación en la contemporaneidad y la inmersión en la cultura digital.

Al contrastar este hallazgo con los estudios de otros investigadores, se pudo conocer que en otros países los adultos mayores también están intentando, a través de la apropiación de las TD, hacer compatible la longevidad con la autonomía, puesto que están buscando constantemente volver a ganar espacios de independencia que con la edad sienten perdidos (CARDOZO; MARTÍN; SALDAÑO, 2017; GONZÁLEZ; MARTÍNEZ, 2017).

Esta autonomía de la cual precisan las ancianas y los ancianos está también ligada a cuestiones de privacidad. Según lo expresaron, ellos quieren hacer las cosas solos porque no desean que los demás sepan qué actividades están realizando en la red. Desean tener privacidad en sus cuentas de correo electrónico,

**Felipe:** si uno tiene computador en la casa, todavía puede hacer uno cualquier cosa, pero no teniendo uno computador, queda uno grave... y para irse a un café internet, tampoco sirve, porque muchas veces uno se va a un internet, y todo el mundo se da cuenta que es lo que uno está haciendo, y eso...a uno no le interesa que le estén mirando lo que está haciendo, porque eso es muchas veces cosas privadas, por eso no me gusta meterme a un café internet, para que todo mundo se de cuenta que es lo que hace uno, entonces es mejor tener un computador en la casa.

en sus búsquedas en internet, en sus transacciones bancarias, en las interacciones que realizan en redes sociales, etc. Acciones ligadas a la cultura digital como no compartir contraseñas, cerrar correctamente ventanas y aplicativos, o borrar el historial de navegación están dando cuenta de que los adultos mayores que frecuentan el PVD están llevando a cabo acciones que les permiten tener mayor privacidad. Uno de los estereotipos que maneja la sociedad es que las ancianas y los ancianos vuelven a comportarse como niños, que necesitan ayuda para realizar tareas básicas, y que al otras personas ayudarlos a realizar estas tareas, los adultos mayores ya no necesitan gozar de privacidad. Por ejemplo en algunas ocasiones se observa que los cuidadores de los adultos mayores les ayudan a realizar labores de higiene (como bañarlos o cambiarles los pañales) en frente a otras personas, lo que les impide tener intimidad y privacidad, como si por el hecho de ser viejo se perdieran estos derechos. Este es



precisamente uno de los preconceptos que los adultos mayores que asisten al PVD quieren romper, al demostrar que son capaces de hacer las cosas solos, con autonomía, independencia y privacidad. Estas tres necesidades encuentran respaldo al consagrarse como derechos de este colectivo, a partir de la promulgación de la Convención Interamericana sobre la protección de los derechos humanos de las personas mayores. En su artículo 16, este instrumento jurídico señala con respecto a la privacidad que:

La persona mayor tiene derecho a la privacidad y a la intimidad y a no ser objeto de injerencias arbitrarias o ilegales en su vida privada, familia, hogar o unidad doméstica, o cualquier ámbito en el que se desenvuelvan, así como en su correspondencia o cualquier otro tipo de comunicación [...] tiene derecho a no ser objeto de agresiones contra su dignidad, honor y reputación, y a la privacidad en los actos de higiene o en las actividades que desarrolle, independientemente del ámbito en el que se desenvuelva. Los Estados Parte adoptarán las medidas necesarias para garantizar estos derechos, particularmente a la persona mayor que recibe servicios de cuidado a largo plazo (OEA, 2015, p. 10)

Igualmente en su artículo 7, la Convención hace alusión al derecho a la independencia y a la autonomía de las personas mayores, al consagrar que:

Los Estados Parte en la presente Convención reconocen el derecho de la persona mayor a tomar decisiones, a la definición de su plan de vida, a desarrollar una vida autónoma e independiente, conforme a sus tradiciones y creencias, en igualdad de condiciones y a disponer de mecanismos para poder ejercer sus derechos (OEA, 2015, p. 6).

Estas necesidades/derechos de autonomía, independencia y privacidad también se asocian a otra necesidad que nombraron las personas mayores como esencial, la cual hace alusión a la seguridad y confianza en sí mismos, la cual en muchos casos consideran disminuida, al tener que requerir ayuda de

**Eduardo:** yo quisiera decir que, pues personalmente, no sé las demás personas, pero hemos aprendido a volver a tener confianza en nosotros mismos! Porque inicialmente yo vine y le hablé al profesor y considerando mi edad, 25 años!!![tono jocoso] yo no me sentía seguro de mi mismo, pensaba que a esta edad ya no iba a poder aprender.

otras personas para realizar actividades referentes a TD. A partir de las dinámicas con TD en que participan en el PVD, las personas mayores manifestaron que han ganado autoconfianza, por ejemplo al hacer uso de otros equipamientos tecnológicos con los que se encuentran fuera del PVD, como la máquina de pagar el estacionamiento, a la cual antes ni siquiera se acercaban por temor a errar y a la mirada vigilante y señaladora de otras personas. Los adultos mayores manifestaron además que esta necesidad de seguridad y confianza en sí mismos se ha visto favorecida cada vez más con el contacto que han tenido con las TD en el PVD, ya que

ya no experimentan el mismo miedo que sentían antes de comenzar a participar de las actividades del PVD, al realizar transacciones bancarias por internet, consultar extractos, realizar pagos de servicios públicos o seguridad social o compras por internet.

Este hallazgo de la investigación se encuentra en concordancia con los estudios de Agudo, Pascual y Fombona (2012), quienes afirman que los adultos mayores se están acercando con mayor confianza al uso de la banca electrónica o trámites administrativos por internet, pero que estas acciones las están desarrollando más que todo las personas mayores con estudios secundarios y universitarios. En el PVD se observa, de igual manera, que los adultos mayores con nivel más elevado de estudios son quienes más confían en realizar transacciones monetarias por internet, ya que son más conscientes de que las TD han avanzado mucho en materia de seguridad, pero igualmente manifiestan que hay que estar atentos ante posibles ilícitos que se pueden cometer en la red. Todo esto da cuenta de que el conocimiento sobre TD genera en ellos mayor seguridad y autoconfianza al moverse en la red. A mayor conocimiento de la lógica de las TD, mayor seguridad y confianza para moverse en ellas experimentan los adultos mayores, lo cual está en consonancia con la inmersión en la cultura digital de la cual ellos quieren hacer parte.

Por otro lado, los adultos mayores refirieron que para ellos es muy importante ver atendida la necesidad de ser reconocidos por los otros, por estar haciendo las cosas por ellos mismos, a una edad en la que la sociedad considera que los adultos mayores ya no son aptos para realizar ciertas tareas. Según lo expresaron, gracias a las actividades en que se envuelven en el

**Adelaida:** es bueno ser reconocido! Es que eso es muy importante, uno estar haciendo algo y que le reconozcan, el reconocimiento de lo que uno sabe, porque bueno, yo me capacito, yo puedo estar hablando con mi vecina y decir mire yo se Word, yo se Power Point, y que bonito es estar uno sentado y decir: caramba! Lo que aprendí lo estoy colocando en práctica y que los demás se den cuenta y que vean que uno todavía puede hacer muchas cosas a pesar de su edad, eso es muy satisfactorio!

**Alba:** si uno sabe de tecnologías, ya no está uno como tan campesino, tan agropecuario, porque escucha uno hablar de alguna cosa de tecnología, de internet y ya sabe uno de que se trata...y no se siente uno menos que los demás. Todos los días se está innovando la tecnología y uno no se puede quedar atrás de los otros que saben más que uno.

PVD, han visto favorecidos los sentimientos de autoestima y orgullo propio que ellos quieren mantener a esta edad. Las personas mayores resaltaron que las TD les facilitan sentirse a la par con relación a las habilidades que poseen los demás, ya que en muchas ocasiones, por no saber sobre TD, sienten que son menos competentes o inteligentes que otras fases etarias o que sus mismos contemporáneos que saben sobre TD. Los estudios de Castro Morales y Corredor Aristizábal (2016) sustentan esta postura de los adultos mayores, ya que afirman que el uso de las TD tiene efectos positivos en la salud psicológica de las personas, ya que permiten a esta fase etaria interactuar, obtener soporte social, dar sentido a las relaciones y a la vida, generando así bienestar psicológico. Según estos investigadores, las TD permiten a

los adultos mayores “auto superarse, compartir conocimientos y estar en contacto constante con seres queridos, [...] realizarse, lograr metas, sentirse útiles y trascender los roles tradicionales de su comunidad, hechos que finalmente se traducen en un mayor bienestar subjetivo” (CASTRO MORALES, CORREDOR ARISTIZÁBAL, 2016, p. 66).

Por otro lado, hay adultos mayores que opinan que las TD les ayudan a ver atendida la necesidad de ser creativos. Manifestaron que en esta fase etaria desean y requieren expresarse a través de diferentes lenguajes, pero que dentro del PVD es aún muy poco lo que han podido suplir de esta necesidad. Este deseo que ellos revelan podría verse atendido si dentro de las dinámicas del PVD se les incentivara a los adultos mayores a crear sus propios contenidos para compartirlos con otros, haciendo uso de las herramientas de la Web 2.0, las cuales les posibilitarían expandir su círculo social y llegar a un público más amplio. Los mismos adultos mayores refieren que les gustaría

saber como manejar plataformas, programas y redes sociales que les permitiera mostrar a otras personas sus creaciones artísticas, sus producciones intelectuales y las actividades

**Alejandra:** a mi me gustaría que continuaran implementando mucho acá en el Punto la creatividad, por ejemplo a través de Photoshop o algo así, porque yo quiero poder aprender a manejar bien la cámara, el computador, y dejar volar mi creatividad!

**Danilo:** hace como un mes más o menos, acabé un álbum de la familia, donde pues... involucro a toda la familia, a mis hijos, mi esposa, mis nietos y les he puesto pues...animaciones, ya que he aprendido acá a hacer todo eso. Me quedó bonito y me sentí muy creativo, es que los programas de computador le ayudan a uno a usar su creatividad para expresarse de diferentes maneras, con diferentes lenguajes.

que desempeñan como forma de ocupar su tiempo libre como fotografía, cocina, jardinería, etc. Aquí cabría también, por parte del PVD, concientizarlos de que podrían, de manera segura, llegar a personas que no pertenezcan a su círculo social, sin poner en riesgo su intimidad y seguridad. Estas posibilidades que podrían explorar los adultos mayores para dar a conocer a otros sus creaciones, está respaldada por los estudios de Castro Morales y Corredor Aristizábal (2016), quienes sostienen que a través de la Web los adultos mayores pueden lograr la “difusión de sus creaciones y crear comunidades afines a sus ideas y proyectos para la construcción conjunta de conocimiento, la valoración de los contenidos, aportar y ser productivos” (p 65). Estos investigadores afirman además que los adultos mayores, con los cuales entraron en contacto en su investigación, reportaron que el internet les ayuda a “sobrepasar fronteras físicas y así llegar a más personas en todo el mundo que son afines a sus ideas e intereses” (p. 65).

Otros adultos mayores manifestaron que según lo han observado, las TD contribuyen a ahorrar tiempo y dinero, al permitirles acceder a plataformas en línea de servicios de salud, leer libros por internet y comunicarse con familiares y amigos a través de videollamadas, mensajes de texto o voz. Estas actividades las han podido realizar dentro del PVD, gracias a

lo cual las personas mayores aseguraron que han conseguido hacer gratis y en menos tiempo, diferentes tareas que antes les suponían esfuerzo económico y físico al tener que esperar dentro de alguna entidad para poder realizarlas de manera presencial,

**Nelly:** yo diría que las tecnologías son fundamentales ahora para ayudarle a uno a ahorrar dinero, porque ahora uno busca los resultados de laboratorio es por internet, y se ahorra uno lo del taxi o el bus, también se ahorra tiempo y el cansancio... porque uno ya a esta edad, se cansa más que los jóvenes. Ahora tampoco hay que mandar cartas por correo, entonces sale más barato, lo mismo uno puede leer libros por internet y los libros acá en Colombia que son tan caros, pues imagínese el ahorro! También puede llamar por Whatsapp o Skype gratis!

o tener que tomar algún medio de transporte para poder acceder a estas.

De igual manera, el mismo hecho de poder acceder a las dinámicas del PVD en forma gratuita, les supone a los adultos mayores ahorro de dinero, puesto que en otras instituciones a las que se han acercado con la intención de realizar una inmersión en la cultura digital, han tenido que pagar sumas de dinero que son altas para la capacidad económica de esta fase etaria (ya que como se detalló en el capítulo 4 de la presente disertación, el 58% de ellos recibe una pensión por jubilación que les alcanza solamente para cubrir sus necesidades básicas y el 37% trabaja casi en todos los casos de manera independiente y esporádica, lo cual no les genera grandes remuneraciones económicas). Según lo comentaron los sujetos de la presente investigación, para algunos de ellos, en un comienzo, la gratuidad de las actividades del PVD constituyó un motivo de desconfianza, ya que debido a experiencias anteriores que habían tenido, en las cuales pagaban altas sumas de dinero por cursos de TD de los cuales salían sin haber podido

**Martina:** mi vecina me decía: vaya al Punto que allá no hay que pagar, eso es gratis, como no va a aprovechar! entonces yo le decía ayyy menos! si es sin pagar... eso será perdedera de tiempo! Y pues estoy comiéndome mis palabras, porque esto ha sido muy bueno. Hay excelentes profesores, con mucha paciencia, que le enseñana a uno un montón de cosas!

realizar una inmersión en la cultura digital, no creían posible que en un espacio gratuito pudieran lograr este objetivo.

Para la mayoría de los adultos mayores, el hecho de poder asistir gratuitamente al PVD a participar de actividades con TD lo ven como un "regalo" de parte del Estado y se muestran por tanto muy agradecidos. Hay unos pocos adultos mayores que expresaron ante los otros que este proyecto no es gratis, que sale de los impuestos de las personas y que es una obligación de parte del gobierno facilitar estos espacios.

**Liliana:** aprovecho para decirle al grupo, y hacerles caer en cuenta que esto no es gratis, sucede que en el impuesto predial, hay una casilla que dice "aporte voluntario" ese aporte voluntario se designa para educación, para la comida de la tercera edad, para los niños de bienestar familiar, entonces esto es una compensación que nos da el Estado.

**Fernando:** hay que tener en cuenta que esto no es gratis. Para eso se paga un impuesto y todos tenemos un derecho, el gobierno tiene una obligación de dar en diferentes sistemas una participación a la gente.

Se observó que los adultos mayores que tienen esta conciencia son pocos y cuando expresan ante los demás este planteamiento y punto de vista, encuentran rechazo por parte de la mayoría, quienes sostienen

que el programa efectivamente es gratuito. La señora Liliana, en el cuadro en destaque, menciona el carácter compensatorio de esta política del Estado y esta mirada viene a ser respaldada por Bonilla y Oliveira (2011), quienes afirman que:

Las políticas públicas, con enfoque compensatorio, buscan apenas mantener el equilibrio entre las fuerzas en tensión, sin resolver efectivamente las cuestiones sociales, ni ofreciendo los "instrumentos"-formación, canales de comunicación- necesarios para que los sujetos busquen a articulación y reivindicación de sus derechos (p. 41, traducción nuestra).

Es decir que lo que se observa como factor común de estas políticas es que se encuentran desfasadas de las necesidades de las personas a las cuales se supone que van encaminadas, y su carácter es simplemente paliativo y asistencialista. Según Ribeiro (1999), estas políticas de carácter compensatorio no tienen en cuenta los determinantes más amplios que les dan origen y moldean su formación, tendiendo a relativizar los efectos sociales negativos de la urbanización y no sus causas. Y como destacan Sampaio y Bonilla (2009), estas políticas buscan remediar problemas producidos por políticas ineficientes anteriores destacándose por la velocidad con que sus efectos son sentidos, los cuales son rápidos y asistencialistas, ya que si estas medidas paliativas se retiran, la problemática tiende a retornar.

Siguiendo estos planteamientos, se observa que haría falta que se escucharan las propias voces de las personas a las cuales se enfocan estos programas, para saber qué es lo que realmente necesitan, de acuerdo a las exigencias del entorno en el cual se desenvuelven. Como se supone que estas acciones del Estado son gratuitas, lo que el gobierno espera de las personas que son favorecidas por las mismas es que estén agradecidos con estas políticas, que no las critiquen ni encuentren dificultades en las mismas, y que no propongan nada para cambiarlas o mejorarlas, preservando así el modelo hegemónico, que al mismo tiempo busca generar pobreza y mermar solo hasta cierto punto las desigualdades, para poder continuar con el ciclo que lo mantiene (personas que son carentes, que necesitan de bienes y servicios y personas que tienen y proveen a cambio de capital).

A manera de conclusión, se puede afirmar que las percepciones que tienen los adultos mayores sobre las dinámicas con TD que se llevan a cabo en el PVD Toberín son en su mayoría de carácter positivo, debido a que en este centro comunitario ven atendidas una serie de necesidades, que aunque se pueden encontrar en diferentes fases etarias, cobran especial importancia para la población adulto mayor. La atención a estas necesidades esta permitiendo que este colectivo empiece a caminar hacia la inmersión en la cultura digital, lo cual se constituye en el anhelo principal por el cual los adultos mayores se acercan a participar de las dinámicas del PVD.

## 8. CONSIDERACIONES FINALES

La presente investigación tuvo el objetivo de comprender como se posicionan los adultos mayores frente a las dinámicas con tecnologías digitales de las cuales participan en el PVD Toberín de la ciudad de Bogotá, para lo cual se escogió la investigación cualitativa con inspiración etnográfica como alternativa metodológica. Esta permitió, por un lado, realizar un acercamiento a las vivencias, opiniones y sentimientos de los sujetos observados, dando valor a lo cotidiano, a la singularidad, a la experiencia, y a la heterogeneidad de las relaciones humanas y, por otro lado, realizar una descripción densa, prestando atención al acontecer intersubjetivo, valorizando la constitución temporal de las acciones y realizaciones de los sujetos sociales, desde un enfoque reflexivo, en el que los sentidos de la investigadora permitieron lograr una observación detallada. De igual manera, se hizo uso del método indiciario, a partir de una escucha sensible, que permitió sentir el universo afectivo, imaginario y cognitivo de los sujetos sociales que se investigaron, procurando dar especial atención a los detalles como punto focal y la percepción de pistas, que aunque en una primera instancia parecían carecer de relevancia, ayudaron luego a entender realidades ricas y complejas.

Se hizo uso además del estudio de caso, ya que este alude al método analítico de investigación aplicable a organizaciones, comunidades, sociedades, grupos, etc, como estrategia para conseguir los objetivos planteados en la presente investigación. Más específicamente, el estudio de caso que se empleó en la presente investigación fue el estudio de caso intrínseco, ya que lo que se pretendió fue alcanzar una mejor comprensión del caso concreto, sin pretender elegirlo porque fuera representativo de otros casos, o porque ilustrara un determinado problema o rasgo, sino porque el caso en sí mismo fue de interés. Para producción de los datos, se llevaron a cabo cuestionarios, observación participante, diario de campo, ruedas de conversación y entrevistas, instrumentos que permitieron realizar un acercamiento a los posicionamientos de los adultos mayores, para comprender como conciben los procesos de los cuales participan en el centro comunitario.

Otro punto importante a resaltar en el proceso de investigación realizado fue la

dinámica colaborativa que se llevó a cabo para la construcción del mismo. Tanto la orientadora, como los docentes y compañeros del Grupo de investigación en Educación, Comunicación y Tecnologías (GEC) de la Universidad Federal de Bahia (Brasil) realizaron un acompañamiento constante y aportaron desde sus lecturas críticas, nuevas miradas, distintas ideas, sugerencias de encaminamiento y perfeccionamiento de la investigación, las cuales fueron enriqueciendo la misma al pasar por diferentes puntos de vista.

La presente investigación se desarrolló en la ciudad de Bogotá, capital de la República de Colombia, en el Punto Vive Digital Toberín, que es el centro disponibilizador de computadores, internet y capacitaciones en TD, a donde más concurren adultos mayores en la ciudad de Bogotá. Los sujetos sociales de la presente investigación fueron un grupo de 69 adultos mayores, 16 hombres y 53 mujeres, los cuales estaban en un rango de edades entre los 60 y los 82 años, con una edad promedio de 66 años, quienes participaron de las dinámicas del PVD, entre el 20 de Marzo y el 13 de Junio de 2018. Estas dinámicas comprendieron tomar cursos de acercamiento a las tecnologías digitales, usar los computadores fuera de estas clases para practicar lo aprendido y resolver dudas y, en algunas ocasiones, realizar actividades de índole personal, utilizando los equipos del PVD.

Los Puntos Vive Digital se inscriben dentro de una política pública creada por el gobierno colombiano, llamada el Plan Vive Digital, y aunque esta política no fue pensada específicamente para atender las necesidades que poseen los adultos mayores con respecto a las tecnologías digitales, acoge a todas las fases etarias, sin hacer distingo de edades, dentro de las cuales se encuentran los adultos mayores. Se observó que son precisamente ellos quienes se han apropiado con mayor asiduidad de participar de las dinámicas con TD que se llevan a cabo en el PVD Toberín.

Los adultos mayores que participaron de la presente investigación, fueron entendidos, siguiendo la línea de pensamiento de Britto da Motta (2002), no apenas como aquellos que ya pasaron por las diferentes etapas de la vida, ni como personas a las que se debe considerar disminuidos por presentar algunos decaimientos físicos o mentales, pues ellos manifestaron constantemente tener una serie de deseos entre los que se encuentran el anhelo de llevar a cabo un envejecimiento activo, comprendido este como el proceso de participación continua de las personas desde el nacimiento (ya que se envejece cada día), en los aspectos culturales, sociales, espirituales, cívicos, económicos y políticos del entorno, de acuerdo con sus necesidades, deseos y capacidades. En este sentido, las personas mayores afirmaron querer ser parte activa del mundo contemporáneo, realizando una inmersión en la cultura digital, y es por este motivo que se están acercando a participar de las dinámicas con TD que se llevan a

cabo en el PVD.

Al dar una mirada a como se posicionan los adultos mayores frente a estas dinámicas, se observó una postura que en general se enfoca en las fortalezas de los procesos que se llevan a cabo en el PVD, postura que es permeada por tres motivos principales: primero, por la falta de conocimiento de todas las posibilidades que tienen las TD, más allá de un aprendizaje mecánico y tecnicista de los procedimientos. Segundo, estos posicionamientos son en su mayoría positivos debido a que, durante muchos años, los adultos mayores han estado acostumbrados a aprender de una manera conductista, donde el maestro era el centro del proceso de aprendizaje, quien poseía todo el conocimiento, y el alumno era un mero reproductor de los mismos. Esta era la dinámica a la que ellos estuvieron acostumbrados en su vida escolar hace algunos años, y de este modo ellos comprenden que es la correcta, porque es la única que conocen. Tercero, estas posturas positivas tienen que ver además con que son los mismos adultos mayores quienes han construido muchas de las dinámicas del PVD, las cuales no nacen a partir de los lineamientos propuestos por el Ministerio de las TIC, sino que son el fruto de sus propios relacionamientos con compañeros, con los docentes y con el Punto.

Al desglosar cada uno de los tres elementos anteriormente mencionados, se puede comprender con mayor detalle las dinámicas que se llevan a cabo en el PVD. El primer elemento, la falta de conocimiento por parte de los adultos mayores, de todo el abanico de posibilidades que proveen las TD, dificulta que este colectivo se posicione de una manera más crítica frente a las dinámicas que se llevan a cabo en este centro comunitario, donde solamente se les está enseñando a manejar algunos programas de *software* privativo, como lo son un procesador de texto, un presentador de diapositivas y un procesador de hojas de cálculo. Este aprendizaje reduce las TD a unas simples herramientas, con las cuales se realizan unas acciones de manera repetitiva y mecánica. Dentro de esta lógica que se está manejando en el PVD, se está apuntando al solo acceso de las personas a los computadores, desde una perspectiva tecnicista, que evalúa simplemente el número de personas que tienen acceso a las TD, y no la calidad de lo que se les ofrece en términos de contenidos, metodología, interacción, colaboración y aprendizaje. Estas prácticas, en palabras de Pretto (2013), se inscriben dentro de un modelo de creación de simples reproductores de contenidos, personas que siguen instrucciones y procesos repetitivamente y que usan las TD como simples herramientas, reduciendo todas las posibilidades que las TD ofrecen y negando sus dimensiones intrínsecas.

A pesar de que en el PVD se han realizado actividades que darían cuenta de que los adultos mayores ya podrían convertirse en productores de contenidos en la red, como por



ejemplo crear un blog, trabajar en línea de manera colaborativa usando editores compartibles, como por ejemplo *Google Docs* y *Google Drive*, crear un canal de videos en plataformas como *YouTube* y subir videos de creación propia en él, participar en foros, crear presentaciones a través de *Powtoon*, usar *Cmap Tools* y *PictoChart*, se observa poco énfasis por parte del PVD para que los adultos mayores realmente produzcan y compartan contenidos, es decir, que se les han dado las bases de estas herramientas de la *Web 2.0*, pero no se les ha incentivado lo suficiente para usarlas más allá del mero ejercicio de cumplir con una tarea para la clase, lo que da cuenta de que les hace falta mayor conocimiento de todas las posibilidades que estas plataformas de la *Web* pueden ofrecer, y que no están siendo dadas a conocer por parte de los docentes del PVD.

De otro lado, se observó que los programas que se enseñan a manejar en el PVD están enfocados hacia personas que están inseridas en el ámbito laboral. Solamente algunos adultos mayores están buscando aprender dichos programas, pues están en búsqueda de empleo, pero la gran mayoría de ellos no necesita aprenderlos pues no se encuentra dentro de su interés. Además de eso, en el PVD predominantemente se les enseña el manejo de herramientas ofimáticas, las cuales no son suficientes para que una persona se pueda desempeñar adecuadamente dentro de un campo laboral, donde además de estas competencias, se necesitan muchas otras, como por ejemplo la capacidad de encontrar y escoger informaciones relevantes, distinguir entre un contenido verdadero y una información falsa, poder compartir, remezclar, crear contenidos desde una postura crítica, trabajar en equipo de manera síncrona y asíncrona a través de diferentes plataformas o redes sociales, etc, competencias a las cuales deberían apuntar a incentivar las dinámicas del PVD en las personas que allí asisten. Se observa, además, dentro de estas dinámicas, debilidad en cuanto a permitir que las personas que allí concurren se muevan con libertad dentro de los ambientes, que los exploren de manera autónoma, que construyan su propio conocimiento a través del ensayo y el error, alejándose del ambiente conductista en el que están siendo inmersos, ya que se percibe que están reproduciendo procesos de manera mecánica, y poco se les está permitiendo pensar por sí mismos, innovar, ser creadores, asimilándose a las actividades realizadas por una máquina, lo cual se contrapone a la inmersión en la cultura digital que los adultos mayores están buscando al acercarse al PVD.

Se observó además que los saberes y haceres que poseen y demuestran los adultos mayores que asisten al PVD están permeados de manera directa por las apreciaciones propias de los docentes del PVD, quienes en ocasiones están transmitiéndoles conocimientos sesgados o incompletos, que restringen a una gama muy estrecha la inmensa variedad de posibilidades

que tienen las TD. Es el caso de las apreciaciones sobre *software* libre, el cual, aunque no es incentivado desde los mismos lineamientos de la política pública, podría ser dado a conocer por parte de los docentes, como alternativa viable para ser usada y aprovechada, lo que permitiría caminar hacia una filosofía de colaboración, de compartir conocimientos por encima de intereses económicos dentro de una corriente hegemónica, que poco tiene que ver con el uso libre de los conocimientos que la humanidad va desarrollando.

Dichos saberes y haceres también se encuentran restringidos a las propias directrices de la política pública, la cual reduce el aprendizaje sobre TD al manejo de herramientas ofimáticas de *software* privativo, promoviendo y perpetuando la dinámica de producción de capital en la que buscan insertar los gobiernos a las personas en su relación con las TD, a través de la creación de la necesidad de comprar y consumir aparatos tecnológicos y *softwares* privativos, dentro de una lógica de mercado consumista, en la que el ser humano no es el fin último sino un instrumento para alcanzar intereses hegemónicos.

De otro lado, el hecho de que los adultos mayores no se puedan acercar con mayor frecuencia al PVD a realizar actividades de índole personal, por la falta de equipos disponibles, constituye una de las grandes dificultades que se presentan en este centro comunitario, ya que no se está favoreciendo el desarrollo de habilidades importantes por parte de las personas que allí concurren, a través de la exploración libre de los ambientes, teniendo en cuenta el universo propio de cada persona, sus intereses particulares, sus deseos, sus inclinaciones, lo cual estaría en consonancia con la cultura digital. Por la propia carencia de un mayor número de equipos en el PVD, se está dejando de lado el incentivar el uso de los computadores que allí se disponibilizan, para encontrar informaciones relevantes para cada persona, para redistribuirlas, crearlas y compartirlas a través de plataformas como redes sociales, que permitan a los adultos mayores acceder a nuevas posibilidades de comunicación, de conocer nuevas personas, modos de pensar e interactuar. Se observó que las prácticas libres que realizan allí los adultos mayores se dan de manera esporádica, dentro de un tiempo reducido y no son una constante dentro de esta fase etaria.

De igual manera, se observó que la percepción reducida sobre las potencialidades de las redes sociales, por parte de los adultos mayores, fue un tema recurrente dentro de sus afirmaciones, lo cual da cuenta de la falta de conocimiento que tiene esta fase etaria sobre el abanico de posibilidades que ofrecen las TIC. Se observó, de manera generalizada, que los adultos mayores piensan que las redes sociales son unos espacios donde solo circulan mentiras y cosas sin importancia y donde siempre van a ver afectada su privacidad. Este grupo etario demuestra poco interés de entablar amistades nuevas en estos sitios, porque

piensan que su intimidad va a ser vulnerada. Es así como los adultos mayores que frecuentan el PVD prefieren usar tecnologías para comunicarse con personas que ya conocen, con familiares o amigos, pero no entablar relaciones nuevas, porque lo consideran riesgoso. Cuando utilizan las redes sociales, lo hacen, la mayoría de las veces, para ver fotos de sus familiares o amigos y estar enterados de lo que ocurre con sus vidas. Esta visión limitada de las redes sociales fue impregnada en ellos por sus amigos, familiares y los mismos docentes del PVD, quienes descalifican estos sitios al pasar para ellos la creencia de que van a ver afectada su privacidad al aceptar como amigos a personas desconocidas. Los adultos mayores no están siendo realmente informados, por parte de los docentes del PVD, de las medidas de seguridad que cada uno de estos sitios ofrece para proteger los datos de los usuarios e, igualmente, no están siendo concientizados sobre el abanico de alternativas que pueden ofrecer los sitios de redes sociales para adquirir nuevos conocimientos, crear y participar de grupos de intereses comunes, compartir experiencias y comunicarse de manera segura, entre otras muchas opciones, todo lo cual conduciría a una inmersión en la cultura digital, que es lo que están buscando los adultos mayores al acercarse a las dinámicas del PVD.

De igual forma, se vislumbró que los adultos mayores que acuden al PVD tienen una postura arraigada al representar a los jóvenes como nativos digitales, aduciendo que ellos ya nacen sabiendo de TD y que para ellos es más fácil lidiar con el universo tecnológico. No hay concientización de que el solo hecho de nacer en la era digital no garantiza que las personas sepan usar adecuadamente las TD, y que una persona que nació antes de la era digital puede manejarlas con propiedad. Es decir, que sustentar el saber o no sobre TD sobre circunstancias vitales o etarias estaría lejos de la realidad y se constituye en una teoría demasiado simplista. Es así como se puede encontrar adolescentes que tienen poco conocimiento de mecanismos para evitar inseguridad en la red, que no son capaces de producir o compartir un contenido digital, y personas mayores que pueden tener todas estas habilidades y superar al adolescente, que se supone nació en la era digital. Se puede afirmar que las personas nacidas en esta era no tienen todas el mismo acceso a las TD, por cuestiones económicas, y que, además, el solo binomio "acceso-no acceso" a las tecnologías no son un condicionante de la apropiación de las tecnologías, como lo afirman varios investigadores (WARSCHAUER, 2002; CAMACHO, 2005; POTTER, 2006), sino que existen otros factores, como los culturales, educativos, sociales o físicos, que juegan un papel determinante en la apropiación de las TD.

Esta postura de los adultos mayores, de pensar que son los jóvenes quienes se apropian con mayor facilidad de las TD, moldea sus experiencias con las TD, ya que en algunas ocasiones hasta se sienten incómodos si en un mismo salón hay niños o adolescentes

aprendiendo con ellos al mismo tiempo. Según lo comentaron, en el PVD se sienten a gusto aprendiendo, precisamente porque están entre contemporáneos y en los salones de clase no se mezclan personas de fases etarias muy distantes, lo cual les permite sentirse más tranquilos ante el planteamiento de preguntas, de dudas o al pedir que se les repitan las instrucciones. Se observó que en el PVD no se les está haciendo conscientes a los adultos mayores de que tanto niños, como adolescentes o adultos mayores pueden aprender sobre TD con la misma facilidad. Comprender este hecho cambiaría en gran medida sus apreciaciones sobre la apropiación de las TD y facilitaría este acercamiento. Se percibió que en algunas oportunidades, en las cuales los adultos mayores compartían las prácticas de TD con personas más jóvenes que ellos, era común observar que eran los adultos mayores quienes guiaban, resolvían dudas y les colaboraban en los ejercicios a algunas personas menores que ellos, lo cual vendría a desvirtuar que son los jóvenes quienes se acercan con mayor facilidad a las TD.

Por otro lado, las experiencias que viven los adultos mayores al acercarse a las TD en el PVD están matizadas por los propios preconceptos que tiene la sociedad hacia esta fase etaria, los cuales los adultos mayores están tratando de desconstruir, al demostrar que a esta edad son capaces de relacionarse con las TD de manera satisfactoria, a la vez que son conscientes de una serie de cambios físicos asociados con la edad, a los que hacen frente a través de algunas estrategias para mitigarlos, con el fin de que no afecten sus experiencias con las TD. Estas experiencias con TD están igualmente moldeadas por la realidad socioeconómica en la que están inmersos los adultos mayores que asisten al PVD, debido a que muchos de ellos se encuentran sin empleo y su pensión por jubilación tan solo les alcanza para cubrir sus necesidades básicas. Además de esto, el costo de los computadores y de las conexiones a internet es alto en Colombia, lo que conlleva a que solo la mitad de ellos tenga computador en casa, algunos de ellos lo tengan dañado y muy pocos tengan conexión a internet. Esta situación dificulta su participación en las actividades del PVD, pues solo tienen un acercamiento a un computador una vez por semana cuando asisten al centro comunitario.

El segundo elemento que permea las apreciaciones de los adultos mayores frente a las dinámicas del PVD tiene que ver con que ellos están acostumbrados a que el aprendizaje se lleve a cabo de manera conductista, ya que fue con el uso de esta metodología de enseñanza-aprendizaje que ellos aprendieron en su juventud, y al no conocer otro modelo, asimilan que el usado en el PVD, el cual se basa en el modelo centrado en el docente y en el conocimiento, es el adecuado y tienden a alabarlo. Opuesto a este modelo, se encontraría un enfoque interactivo, que se inspira en la cultura digital, el cual podría conducir a una inmersión dentro de esta cultura. En este nuevo escenario, el papel del profesor ya no es el de ser el centro de la

clase, sino de proveer a los estudiantes elementos provocadores y preguntas, guiando a los estudiantes hacia procesos de búsqueda de informaciones, animando a los estudiantes para que las seleccionen, las interpreten, las sintetizen, las mezclen, las produzcan y las compartan en red, dentro de un ambiente de colaboración, inspirado en la perspectiva dialógica. Se observó que la colaboración que se está dando entre los adultos mayores se da de manera analógica, pues constantemente están pendientes de las inquietudes y dificultades que tienen sus compañeros al realizar las prácticas con TD, se levantan de sus sillas para ir a explicarle a los otros o resolverles dudas y, además, dentro de las dinámicas del PVD existen espacios para que ellos hagan preguntas, comenten inquietudes, den soluciones a los problemas encontrados por sus compañeros, etc. Aunque en el PVD se les han dado las bases para que empiecen a realizar prácticas colaborativas en línea, las mismas no han sido lo suficientemente incentivadas para ser incorporadas en las prácticas cotidianas de los adultos mayores, dejándolas de lado, como una simple tarea para la clase. Dentro del enfoque interactivo, el papel del estudiante cambiaría hacia un modelo más participativo, en donde se tiene acceso al computador desde el primer día de clase, para permitirle explorar los dispositivos, los entornos, las posibilidades, para compartir conocimientos de manera digital, para cometer errores, experimentar y aprender no desde lo memorístico, sino desde el contacto con las TD. Este entendimiento del papel del docente y del estudiante estaría más acorde a alcanzar la alfabetización y la ciudadanía digital, pero se observa que dentro de las dinámicas metodológicas del PVD no se está trabajando dentro de esta perspectiva.

El tercer elemento que moldea los posicionamientos de los adultos mayores frente a las dinámicas con TD que se llevan a cabo en el PVD es el hecho de que ellos mismos, a partir de sus propios relacionamientos, actitudes y vivencias, han creado un ambiente favorable para su inmersión en la cultura digital, lo cual se presenta de manera independiente a los lineamientos propuestos por la política pública, y esto hace que ellos vean de manera positiva estas dinámicas, pues son ellos mismos quienes las han construido, a partir de lo que ellos mismos consideran acertado. Ejemplo de estas construcciones son el deseo de acercarse a las TD, la ayuda mutua entre compañeros, lo cual fue una constante observada en todos los grupos de estudio con los cuales se tuvo contacto, el respeto y la paciencia que existe entre compañeros. Todo esto enriquece el componente socioafectivo de las dinámicas del PVD, tan importante para que esta fase etaria se acerque a las TD, según lo expresan varios investigadores que han estudiado el tema (ARNOLD, 2000; FONTANELLA; SANDMANN, 2011; GONZÁLEZ-PEITEADO; RODRÍGUEZ-LÓPEZ, 2017; ROGERS, 1992).

Los adultos mayores comentaron que conciben el PVD como un "club social", un

lugar de encuentro donde además de aprender, se encuentran con contemporáneos, comentan sus experiencias diarias, lo que los aqueja, lo que les preocupa y lo que anhelan. Encuentran en los compañeros personas que los escuchan, que comparten sus necesidades, y expresan que estos se han convertido en una familia, ante la carencia de muchos de ellos de gozar de un acompañamiento familiar, dado que la mayoría de ellos viven solos.

En la sociedad actual, se puede observar la importancia que tiene para todas las personas, pero en especial para los adultos mayores, el pertenecer a un grupo para poder socializar y comunicarse. Este hecho pudo verse reflejado de manera constante en la investigación, puesto que en los discursos de las personas mayores siempre estuvo presente esta necesidad, la cual vieron satisfecha en gran medida al asistir a las actividades con TD que se desarrollan en el PVD, gracias a la construcción que realizaron ellos mismos, al permitir crear lazos de amistad con las personas que allí concurren.

Aunque los adultos mayores se presentan como un grupo heterogéneo, con valores, hábitos y formas de pensar bien distintas, según diversos estudios (BRITTO DA MOTTA, 2002; MINAYO; COIMBRA, 2002; SIMMONS, 1945), lo que se encuentra en común en todos ellos son unos deseos y necesidades universales, como la sociabilidad, la comunicación, la integración, mantenerse activos y reconocidos dentro del contexto social, acceder a la información y adquirir nuevas habilidades y conocimientos, entre otros. Las observaciones realizadas en campo reiteraron las afirmaciones hechas por estos investigadores, ya que los adultos mayores manifestaron que acuden al PVD en busca de ver atendidas una serie de necesidades, como lo son la necesidad de seguir adquiriendo conocimientos y estar actualizados, de sentirse respetados, útiles, activos y estar ocupados, de salir de la rutina de casa, de aprender inglés, de que les tengan paciencia, de ser independientes, autónomos y tener privacidad, seguridad y confianza en sí mismos, de ser reconocidos por otros, de sentirse a la par con relación a las habilidades que poseen los demás, de ser creativos y de ahorrar tiempo y dinero. Muchas de estas necesidades se alinean, de hecho, con la cultura digital, ya que los adultos mayores conciben el centro comunitario como un lugar de encuentro social, de adquisición de conocimientos, de sentirse más autónomos cada vez que aprenden como realizar determinados procedimientos con TD de manera independiente, lo cual les proporciona además mayor privacidad. Se observó que aunque al principio este colectivo presenta un miedo generalizado a errar y dañar los equipos, el hecho de poder aprender con contemporáneos facilita este proceso.

Igualmente, según lo manifestaron, el PVD les ha ayudado a mejorar sus habilidades de memoria, las cuales han visto disminuidas por la edad. Según los profesionales de la salud,

estas habilidades son factibles de ser ejercitadas, a través de actividades de estimulación cognitiva, con las cuales se busca facilitar la recuperación de esta habilidad perdida, hasta lograr una ejecución similar a la que se tenía con anterioridad. Los adultos mayores aseguraron que dentro del PVD, a pesar de que las habilidades de memoria les han dificultado aprender, han encontrado que poco a poco, a través de las mismas actividades propuestas, van ejercitando y mejorando su memoria.

De manera similar, dado que en muchas ocasiones la etapa de la jubilación puede generar inseguridad y depresión en los adultos mayores, al resucitar tristezas de separación, sentimiento de abandono, de soledad o de inutilidad, los adultos mayores que acuden al PVD manifestaron intentar defenderse de esta realidad a través de su participación en las actividades cognitivas y motoras que se llevan a cabo en este centro comunitario, el cual además les presenta oportunidades de encuentro social, les provee oportunidades para sentirse ocupados y pertenecientes a un grupo, todo lo cual trae una gran mejoría de los estados de depresión que algunas veces los aquejan. A pesar de esto, se observa que el PVD adeuda contemplar unos posibles beneficios del uso de las TIC en personas mayores, como por ejemplo nuevas posibilidades de formación, fomento, creación y mantenimiento de relaciones sociales, lo cual se vería reflejado en la mitigación de los sentimientos de soledad que en ocasiones afectan a las ancianas y los ancianos a través de la amplia gama de posibilidades que tienen las TD, las cuales podrían facilitar conocer nuevas personas que ampliaran su círculo social.

A pesar de que las apreciaciones y posicionamientos de los sujetos de la presente investigación hacia las dinámicas que se llevan a cabo en el PVD son en su mayoría positivos, se observó que ellos también encuentran debilidades en este centro comunitario. Los adultos mayores encuentran poco amigable con esta fase etaria la infraestructura del Punto, el cual no cuenta con rampas de acceso, ascensores y equipamientos especiales en los baños, para atender dificultades motoras que presentan algunas personas mayores en los miembros inferiores, asociadas con la edad. De igual manera se observó que el mobiliario que se disponibiliza en el PVD es poco confortable y no atiende las necesidades especiales que tienen los adultos mayores, ya que muchos presentan problemas de espalda, huesos y articulaciones. De otro lado, el PVD no cuenta con *softwares* o dispositivos adecuados para personas con baja visión o baja audición, o que presenten dificultades motoras en miembros superiores, y no se está disponibilizando para ellos las nuevas tecnologías que se están creando, como por ejemplo la tecnología *touchscreen*, la cual, según investigadores como Castro Morales (2018), facilita en gran medida el acercamiento de las personas mayores a las

TD. Este tema es un terreno que el Ministerio de las TIC adeuda para con los PVD que dirige el Consorcio Integradores 2018. Haría falta, por parte de esta entidad, repensar cual es la población que está asistiendo con mayor asiduidad a los PVD, cuáles son sus necesidades y si la infraestructura física, los equipos, las interfaces y el *software* que proveen en los Puntos está siendo el adecuado para atenderlos. Se observó que se han realizado algunos avances en esta materia, pero que existe poca difusión de los mismos. De igual manera, a pesar que la norma existe y fue expedida por parte del Ministerio de Salud, en la práctica no se está exigiendo de manera obligatoria en los PVD la instalación de rampas y ascensores que les facilite el acceso a las instalaciones, a todas las personas que allí asisten. Lo que se observó es que los adultos mayores son quienes han tenido que adaptarse a las condiciones ofrecidas por el PVD, lo cual constituye un factor que dificulta la participación de esta fase etaria en las actividades con TD en el Punto, puesto que es la política pública la que debería adaptarse a las personas, y no estas a la política.

Por otro lado, los adultos mayores encontraron que la infraestructura en cuanto a computadores e internet en el PVD también es deficiente. En el PVD se disponibilizan solamente 15 computadores, los cuales en muchas ocasiones presentan fallas, al igual que el servicio de internet, el cual es, en teoría, de 4 Megas (pero en la práctica esta velocidad es mucho menor) y no soporta que las 15 personas estén conectadas al mismo tiempo con una buena velocidad de carga y descarga. Esta situación encontrada, tanto en los equipos como en el internet del PVD, dificulta en gran medida la participación de los adultos mayores en las actividades con TD, ya que por ser tan pocos los equipos que se disponibilizan, las personas que acuden siempre los encuentran ocupados por quienes están tomando cursos, y esto restringe en gran medida el uso libre de los mismos.

De igual manera, los adultos mayores comentaron que la publicidad que se le hace a los PVD es insuficiente, y este se constituye en un factor que dificulta el acercamiento de esta fase etaria al PVD, ya que esta se basa solamente en el voz a voz y una que otra propaganda en los canales de TV del Estado. Se observa que la poca divulgación que han tenido hasta ahora estos espacios obedece a la misma intención de mantener este equilibrio entre poca oferta-poca publicidad-poca demanda, por parte del gobierno colombiano, quien no está preparado para proveer más espacios de acercamiento a las TD si la demanda de estos se ve incrementada por parte de los ciudadanos.

A partir de los datos producidos en la presente investigación, se pudo reiterar que la sociedad ha naturalizado una serie de preconceptos que estigmatizan de manera negativa a los adultos mayores, los cuales ellos mismos desean romper, al demostrar que son un grupo que



continúa siendo prolífico en todas las dimensiones de su ser. Se debe entender a esta fase etaria como un grupo heterogéneo, pues cada persona vive su vejez de forma diferente, ya que lo que caracteriza a un ser humano no es el tiempo vivido, sino el conjunto de situaciones, vivencias, experiencias, relacionamientos, decisiones etc, que ocurren durante ese tiempo, y que particularizan, individualizan y configuran la vida de una manera diferente para cada uno. En este sentido, se puede señalar que la edad en sí misma no puede caracterizar a un grupo de personas, ya que los diferentes factores sociales, culturales, económicos, raciales, religiosos, de género, lugar donde se habita, entre muchos otros, influyen en las experiencias individuales de los seres humanos y los singulariza de una manera diferente.

Según Messias (2014), los adultos mayores están ocupando cada vez un mayor lugar en la sociedad, tornándose cada vez más participativos: comprando, estudiando, trabajando, viajando, acercándose con mayor frecuencia en el mundo virtual. Por todo esto, es importante, para futuras investigaciones, seguir escuchando a este colectivo que hasta ahora se ha sentido discriminado dentro de la sociedad y que está ganando cada vez más espacios en relación con las TD, para que los programas que proveen oportunidades de aprendizaje e interacción con estas tecnologías, sean más adecuados para ellos, tengan en cuenta sus necesidades, los hagan partícipes de la planeación de estas dinámicas y sus voces constituyan una retroalimentación constante de los procesos, con miras a lograr la inmersión de esta fase etaria en la cultura digital.

Escuchar con detenimiento estas voces de los adultos mayores permitiría, además, planear las políticas públicas de acercamiento a las TD de las que ellos serían beneficiarios, con miras a atender sus necesidades, características específicas y anhelos. Ya que aunque la realidad de cada adulto mayor sea particular, puesto que las ancianas y los ancianos son un grupo heterogéneo, se encontró que existe un deseo compartido por muchos de ellos, que consiste en realizar una inmersión en la cultura digital. Ante esta situación, lo que se percibe es que la sociedad contemporánea tiene dificultades para escuchar dichas particularidades de los adultos mayores, y son casi siempre otras personas quienes hablan por ellos, sean los creadores de políticas públicas, los coordinadores de los programas de alfabetización digital, los docentes, etc, dejando de lado el sentir propio de esta población. Además de esto, casi siempre los estudios que se realizan para conocer la relación entre adultos mayores y TD son de carácter cuantitativo, midiendo en escalas numéricas el acceso de esta población a estas tecnologías, como si el mero acceso a los equipos y el internet ya fuera suficiente para que las personas se apropiaran de las TD, desconociendo y dejando de lado todas las posibilidades que ofrecen estas tecnologías, para que las personas ejercieran plenamente sus derechos de

participación, de transformación, de articulación en red con los saberes, haceres y experiencias de otras personas, lo que conduciría a lograr la ciudadanía. Se observó que aunque la cuestión de la ciudadanía está señalizada en el discurso de los cursos que se llevan a cabo en el PVD, en la práctica, en la operacionalización de este programa de la política pública, el logro de la ciudadanía no se materializa. Una cosa es el discurso que se maneja en la política, a través de sus documentos, y otra cosa es como esta llega efectivamente a atender a la población, pues lo que se percibe es que estos lineamientos que la nortean se ven simplificados en el momento en que llegan a las personas que participan de las actividades del PVD.

A manera de conclusión, se puede afirmar que los adultos mayores que participan de las actividades con TD en el PVD Toberín se posicionan de forma positiva frente a las dinámicas que se llevan a cabo en este espacio, y las conciben como una ganancia, sobre todo porque les proveen oportunidad de socialización con otras personas, la cual aunque es una necesidad compartida por personas de todas las edades, cobra gran importancia para esta fase etaria, dado que muchos de los sujetos de la investigación manifestaron vivir solos. Se observa que aunque estas apreciaciones positivas que ellos hacen de las actividades del PVD son importantes, es preciso ir más allá de las mismas, ya que el acercamiento a las TD que los adultos mayores están llevando a cabo en este centro comunitario aún es insuficiente, dada la complejidad del contexto contemporáneo y las necesidades de los ciudadanos por realizar una inmersión dentro de esta cultura. Dentro de las dinámicas del PVD se observó debilidad en dar a conocer a los adultos mayores el gran abanico de posibilidades que ofrecen las TD para participar de forma activa en las mudanzas que necesita la sociedad, para que pasaran de ser meros consumidores de informaciones, aprendices y reproductores de la técnica en forma mecánica, a un escenario opuesto, en el que se conviertan en productores, creadores y transformadores, desde el ejercicio pleno de la ciudadanía. A partir de estas potencialidades, se podría realizar un mayor aprovechamiento de estos espacios de acercamiento a las TD por parte de esta fase etaria, quien es la que se está apropiando en mayor medida de los mismos, lo cual convergería en favorecer la inmersión de los adultos mayores en la cultura digital, que es lo que ellos procuran al acercarse a las actividades con TD del PVD Toberín.

## REFERENCIAS:

ALASZEWSKI, Andy. **Using diaries for social research**. London: Sage, 2006.

ALBERT, María José. **La Investigación Educativa. Claves Teóricas**. España: Mc Graw Hill, 2007.

ALDANA, Gabriela; GARCÍA, Liliana; JACOBO, Andrea. Las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) como alternativa para la estimulación de los procesos cognitivos en la vejez". **CPU-e, Revista de Investigación Educativa**, no. 14, 2012, pp. 153-166. Editorial Instituto de Investigaciones en Educación. Disponible en: <<http://www.redalyc.org/html/2831/283121840008/>>. Acceso en: 18 agosto 2018.

ALMEIDA, Camilla; MENEZES, Tânia Maria de Oliveira. A informática como alternativa de lazer no envelhecimento: revisão sistemática. **Paraninfo Digital Monográficos de Investigación en Salude**, México, Ano V, n. 14, set. 2011. Disponible en: <<http://www.index-f.com/para/n14/176d.php>> . Acesso en: 19 nov. 2017.

ANDRE, Marli Eliza Dalmazo Afonso. **Etnografia da Pratica Escolar**. Campinas, SP Papirus, 1995.

ANDRE, Marli Eliza Dalmazo Afonso. **Estudo de caso em Pesquisa e Avaliação Educacional**. Brasília: Líber Livro, 2005.

ANDRE, Marli Eliza Dalmazo Afonso. **O que é um estudo de caso qualitativo em educacao?** Revista da FAEEBA: Educacao e pesquisa. v. 22, Jul. 2013. Disponible en : <<https://www.revistas.uneb.br/index.php/faeeba/article/view/753>>. Acceso en 29 jul. 2017.

ANDRE, Marli Eliza Dalmazo Afonso. Avanços no conhecimento etnográfico da escola. In: FAZENDA, Ivani (Org.). **A pesquisa em educação e as transformações do conhecimento**. 2. ed. Campinas: Papirus, 1997a.

ANDRE, Marli Eliza Dalmazo Afonso. Tendências atuais da pesquisa na escola. **Cadernos CEDES**, Campinas, v. 18, n. 43, p.1-9, Diciembre 1997b. Disponible en: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0101-32621997000200005&lng=en&nrm=iso&tlng=pt](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0101-32621997000200005&lng=en&nrm=iso&tlng=pt)>. Acceso en: 25 nov. 2017.

AGUDO, Susana; PASCUAL, Maria Angeles; FOMBONA, Javier. **Usos de las herramientas digitales entre las personas mayores**. Comunicar, nº 39, v. XX, 2012, Revista Científica de Educomunicación. Disponible en: <<https://www.revistacomunicar.com/index.php?contenido=detalles&numero=39&articulo=39-2012-22>>. Acceso em: 29 oct. 2018.

AGUIAR, Sonia. Redes sociais na internet: desafios à pesquisa. **XXX Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação**. Santos: Intercom – Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação. 29 de agosto a 02 de septiembre de 2007. Disponible en: <<http://www.intercom.org.br/papers/nacionais/2008/resumos/R3-1977-1.pdf>>. Acceso en: 30 jul. 2018.

ARANDA, Tomás; ARAÚJO, Elda. **Técnicas e instrumentos cualitativos de recogida de**

**datos.** ED EOS. 2009. Disponible en:<[http://www2.unifap.br/gtea/wp-content/uploads/2011/10/T\\_cnicas-e-instrumentos-cualitativos-de-recogida-de-datos1.pdf](http://www2.unifap.br/gtea/wp-content/uploads/2011/10/T_cnicas-e-instrumentos-cualitativos-de-recogida-de-datos1.pdf)>. Acceso en: 25 oct. 2017.

ARDOINO, Jackes, BERGER, Guy. **Ciências da educação: analisadores paradoxais das outras ciências.** In: Borba, Sergio, Rocha, Jansle. (Org.). **Educação e Pluralidade. Tradução de Rogério Córdoba.** Brasília: Plano, p. 36-37, 2003.

ARFUCH, Leonor **El espacio biográfico.** Dilemas de la subjetividad contemporánea. Buenos Aires, Fondo de Cultura Económica, 2002. Disponible en:<<https://es.scribd.com/document/278603783/El-Espacio-Biografico-dilemas-de-la-subjetividad-contemporanea-Leonor-Arfuch>>. Acceso en: 09 agosto 2018.

ARNOLD, Jane. **La dimensión afectiva en el aprendizaje de Idiomas.** Edinumen, Madrid, 2000.

ARRIAGADA, Irma (Org.). **Familias y políticas públicas en América Latina: una historia de desencuentros,** Libros de la CEPAL, N° 96 (LC/G.2345-P), Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). Publicación de las Naciones Unidas, Santiago de Chile, 2007

ASSUMPÇÃO, Rodrigo. **Além da Inclusão Digital: O Projeto sampa.org.** São Paulo: USP, fev./2002. Disertación (Mestrado em Ciências da Comunicação), Escola de Comunicação e Artes, Universidade de São Paulo, 2002.

AVILA, Patricia. Construcción de ciudadanía digital: un reto para la Educación. **Suplemento SIGNOS EAD**, abril 2016. Disponible en:<<http://p3.usal.edu.ar/index.php/supsignosead/article/view/3666/4533>>. Acceso en: 19 nov. 2017.

BARBIER, Rene. **L'approche transversale.** L'écoute sensible en sciences humaines. Paris: Anthropos. Traducción David de Los Reyes. 1997.

BARDIN, Laurence. **Análise de Conteúdo.** Lisboa: Edições 70, 1979.

BARRAZA, Arturo. La formación docente bajo una conceptualización comprehensiva y un enfoque por competencias. **Estudios Pedagógicos XXXIII**, N° 2: 131-153, 2007.

BAUMAN, Zygmunt. **Modernidad líquida.** Traducción Mirta Rosenberg. Buenos Aires: Argentina: Fondo de Cultura Económica da Argentina, 2003. Disponible en: <<https://catedraepistemologia.files.wordpress.com/2009/05/modernidad-liquida.pdf>>. Acceso en: 03 oct. 2018

BEAUVOIR, Simone. **A Velhice.** Rio de Janeiro, Nova Fronteira, 1990.

BEISGEN, Beverly; KRAITCHMAN, Marilyn. **Senior centers: Opportunities for successful aging.** New York: Springer Publishing Company. 2003

BENKLER, Yochai La economía política del procomún. **Novática.** Edición digital. Núm. 163. Mayo-junio 2003. Disponible en:< [www.ati.es/novatica/2003163/163-6.pdf](http://www.ati.es/novatica/2003163/163-6.pdf) >. Acceso en: 20 dic. 2017.

BENKLER, Yochai. A economia politica dos commons. In: SILVEIRA, Sergio Amadeu;

BRANT, João; GRINDE, Gustavo; WERBACH, Kevin. (Org.). **Comunicação digital e a construção dos commons**: Redes virais, espectro aberto e as novas possibilidades de regulação. São Paulo, Editora Fundação Perseu Abramo, 2007.

BERTRANOU, Fabio. **Envejecimiento, empleo y protección social en América Latina**. Organización Internacional del Trabajo (OIT). Santiago de Chile, 2006.

BODGAN, Robert; BIKLEN, Sari. **Investigação qualitativa em educação**. Porto, Portugal. Porto Editora, 1994.

BOLGER, Niall; DAVIS, Angelina; RAFAELI, Eshkol. Diary methods: capturing life as it is lived. **Annual Review of Psychology**, v. 54, p. 579-616, 2003. Disponible en: <[https://www.researchgate.net/profile/Eshkol\\_Rafaeli/publication/10974933\\_Diary\\_Methods\\_Capturing\\_Life\\_as\\_it\\_is\\_Lived/links/0912f506a2a122a259000000/Diary-Methods-Capturing-Life-as-it-is-Lived.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Eshkol_Rafaeli/publication/10974933_Diary_Methods_Capturing_Life_as_it_is_Lived/links/0912f506a2a122a259000000/Diary-Methods-Capturing-Life-as-it-is-Lived.pdf)>. Acceso en: 25 nov. 2017

BONETI, Lindomar. **Exclusão e Inclusão Social**: teoria e método. Revista contexto e educação. Ijuí, n. 75. Año 21, Enero/ Junio 2006. p. 187, 206. Disponible en: <<https://www.revistas.unijui.edu.br/index.php/contextoeducacao/article/viewFile/1117/873>>. Acceso en: 11 sept. 2018.

BONILLA, Maria Helena. Formação de professores em tempos de Web 2.0. **Escola, Tecnologias digitais e cinema**. Maria Teresa de Assunção Freitas (Org.). Ed. Juiz de Fora, 2011.

BONILLA, María Helena. **Escola aprendente**: para além da sociedade de infomação. Quartet, Rio de Janeiro, 2005.

BONILLA, Maria Helena; OLIVEIRA, Paulo Cezar. Inclusão digital ambiguidades em curso. In: BONILLA, Maria Helena, PRETTO, Nelson. (Org.). **Inclusão Digital Polêmica Contemporânea**. EDUFBA, 2011.

BONILLA, Maria Helena Silveira; PRETTO, Nelson (Org.). **Inclusão digital: polêmica contemporânea**. Salvador: Edufba, 2011

BONILLA, Maria Helena. Software Livre e Educação: uma relação em construção. **PERSPECTIVA**, Florianópolis, v. 32, n. 1, 205-234, jan./abr. 2014. Disponible en: <<http://dx.doi.org/10.5007/2175-795X.2014v32n1p205>>. Acceso en: 18 nov. 2017.

BONILLA, Maria Helena. O Brasil e a alfabetização digital. **Jornal da Ciência**, Rio de Janeiro, 13 de abril de 2001, p.7 Disponible en: <<http://www2.ufba.br/~bonilla/artigojc.htm>>. Acceso en: 02 feb. 2018.

BONILLA, Maria Helena Silveira; PRETTO, Nelson De Luca. Movimentos colaborativos, tecnologias digitais e educação In: BONILLA; Maria Helena; PRETTO, Nelson de Luca. **Em Aberto**, Movimentos colaborativos, tecnologias digitais e educação. Brasília, v. 28, n. 94, p. 123-133, jul./dez. 2015 Disponible en: <<http://emaberto.inep.gov.br/index.php/emaberto/issue/view/196>>. Acceso en 19 oct. 2018.

BONILLA, Maria Helena Silveira; PRETTO, Nelson De Luca. Política educativa e cultura digital: entre práticas escolares e práticas sociais. *PERSPECTIVA*, Florianópolis, v. 33, n. 2, p. 499 - 521, maio/ago. 2015. Disponível en:<<https://periodicos.ufsc.br/index.php/perspectiva/article/view/2175-795X.2015v33n2p499/31292>>. Acesso en 24 oct. 2018.

BOSCH, Jordi. El problema de la vivienda en la vejez en Cataluña. **Revista ACE**, vol. 1, Nº 1, Barcelona, Centro de Política de Suelo y Valoraciones. 2006.

BOTELHO, Fernando. Sugestões relativas as políticas públicas brasileiras sobre tecnologias assistivas para pessoas com deficiência visual. **Revista PoliTICs**, Número 16. Instituto Nupef, Outubro 2013.

BOYD, Danah. **It's complicated**. The social lives of networked teens. Yale University Press, New Haven, London. 2014. Disponível en:<<https://ia800501.us.archive.org/29/items/ItsComplicatedSocialLivesOfNetworkedTeens/ItsComplicated.pdf>>. Acesso en: 03 agosto 2018.

BRITTO DA MOTTA, Alda. Envelhecimento e sentimento do corpo. In: MINAYO, Maria; COIMBRA, Carlos (Org.). **Antropologia, saúde e velhice**. Editora FIOCRUZ, Rio de Janeiro, 2002.

BRITTO DA MOTTA, Alda. Chegando pra idade. In: LINS DE BARROS, Myriam. (Org.). **Velhice ou Tercera idade**. Estudos antropológicos sobre identidade, memória e política. 2 Ed. Rio de Janeiro. FGV, 2000.

BRONFENBRENNER, Urie. **La ecología del desarrollo humano**. Paidós, Barcelona. 1987.

BUSTAMANTE, Javier. Poder Comunicativo, ecossistemas digitais e cidadania digital. In: SILVEIRA, Sergio Amadeu. (Org.). **Cidadania e redes digitais**. Comitê Gestor de internet no Brasil. São Paulo, 2010.

CALDAS, Célia. **Memória, trabalho e velhice**. Um estudo das memórias de velhos trabalhadores. In: VERAS, Renato (Org.). **Tercera Idade**. UnATI/ UERJ, 1997.

CALDEIRA, Anna. A apropriação e construção do saber docente e a prática cotidiana. **Cadernos de Pesquisa**, São Paulo, n. 95, p. 5-12, nov. 1995.

CAMACHO, Kemly. “La Brecha digital”. In: AMBROSI, Alain; PEUGEOT, Valérie; PIMIENTA, Daniel (coords.) **Palabras en Juego: Enfoques Multiculturales sobre las Sociedades de la Información**. C & F Éditions, 2005. Disponível en:<<https://vecam.org/archives/article550.html>>. Acesso en: 03 agosto 2018.

CANO, Carlos. **Experiencias a partir de la Encuesta Sabe**. 2015. Disponível en:<[http://almageriatria.org/pdf\\_files/mexico\\_2013/Experiencias%20a%20partir%20de%20la%20Encuesta%20SABE.pdf](http://almageriatria.org/pdf_files/mexico_2013/Experiencias%20a%20partir%20de%20la%20Encuesta%20SABE.pdf)>. Acesso en: 23 jul. 2017.

CAPITANINI, Marilim. Solidão na velhice: realidade ou mito? In: NERI, Anita; FREIRE, Sueli.(Org.). **E por falar em boa velhice**. Papirus editora, Campinas, 2000.

CARDOZO, Claudia; MARTIN, Adriana Elba; SALDAÑO, Viviana. Los adultos mayores y

las redes sociales: Analizando experiencias para mejorar la interacción. **Informes Científicos-Técnicos UNPA**, 2017, vol. 9, no 2, p. 1-29. Disponible

en:<<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6089345.pdf>>. Acceso en: 18 agosto 2018

CARMELI, Eli; PATISH, Hagar; COLEMAN, Raymond. The Aging hand. **Journal of Gerontology**. The Gerontological Society of America 2003, Vol. 58A, No. 2, 146–152 Disponible en:<<https://academic.oup.com/biomedgerontology/article-pdf/58/2/M146/19517139/M146.pdf>>. Acceso en: 20 agosto 2018

CARVALHO, Angela Maria; AMÉRICO, Marcus. Inclusão e Cidadania Digital no Brasil: a (des) articulação das políticas públicas.Revista Redes.com #9.

Disponible en:<<http://revista-redes.hospedagemdesites.ws/index.php/revista-redes/article/view/288/339>>. Acceso en 22 sept. 2018.

CASANOVA SOTOLONGO, Pedro; CASANOVA CARRILLO, Pedro; CASANOVA CARRILLO, Carlos. Trastornos de la memoria asociados con la edad en la atención médica básica. Aspectos conceptuales y epidemiológicos. **Revista Neurol** 2004; 38 (01): 57-61. Disponible en:

<<https://www.neurologia.com/articulo/2003251>>. Acceso en: 01 agosto 2018.

CASTEL Robert. **As metamorfoses da questão social**: uma crônica do salário.Tradução de Iraci D. Poleti. Petrópolis, RJ. Vozes, 1998.

CASTELLS, Manuel. Information technology, globalization and social development. **Conference on Information Technologies and Social Development**, 1998, Geneva.

CASTELLS, Manuel. **Sociedad en Red**. Versión castellana de Carmen Martínez Gimeno y Jesús Alborés. Segunda edición. Alianza Editorial, Madrid, 2000.

CASTELLS, Manuel. **La Galaxia Internet**. Barcelona: Plaza y Janés, 2001.

CASTELLS, Manuel. **O caos e o progresso**. 2005. Entrevistadora: Keli lynn Boop. Portal do Projeto Software Livre do Brasil. Disponible en: [www.softwarelivre.org/news/3751](http://www.softwarelivre.org/news/3751). Acceso en: 02 Feb. 2018.

CASTRO MORALES, Julieth; CORREDOR ARISTIZÁBAL, Javier. Interacción de adultos mayores en redes sociales virtuales (facebook) y su relación con el bienestar subjetivo.

**Revista Iberoamericana de Psicología**. Vol. 9. nº. 0 2, 2016, p. 61-70. Disponible en: <<http://revistas.iberoamericana.edu.co/index.php/ripsicologia/article/view/792>>. Acceso en: 14 oct. 2017.

CASTRO MORALES, Julieth. Prácticas coeducativas en torno a la cultura digital: (des)encuentros intergeneracionales. Disertación Maestría UFBA, 2018a. Disponible en:<<https://repositorio.ufba.br/ri/browse?type=author&value=Castro+Morales%2C+Juliet+Carolina>>. Acceso en: 12 oct. 2018.

CASTRO MORALES, Julieth.La cultura digital en mayores, una inclusión a medias.Artículo publicado en el Periódico El Espectador, sección Educación, 25 Agosto. 2018b. Disponible en:<<https://www.elespectador.com/noticias/educacion/la-cultura-digital-en-mayores-una-inclusion-medias-articulo-808097>>. Acceso en: 18 oct. 2018



CAVEDON, Neusa. **Antropología para administradores**. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2003.

CEJAS, Enrique; CASTAÑO; Rafael. La formación por competencias laborales: proyecto de diseño macrocurricular por competencias laborales para técnicos medios en Farmacia Industrial. **Trabajo Presentado en el evento provincial de Pedagogía**, Ciudad de la Habana, 2003. Disponible en: <[https://www.researchgate.net/publication/324170087\\_La\\_formacion\\_por\\_competencias\\_laborales\\_un\\_proyecto\\_de\\_diseño\\_macrocurricular\\_para\\_el\\_tecnico\\_medio\\_en\\_Farmacia\\_Industrial](https://www.researchgate.net/publication/324170087_La_formacion_por_competencias_laborales_un_proyecto_de_diseño_macrocurricular_para_el_tecnico_medio_en_Farmacia_Industrial)>. Acceso en: 07 agosto 2018.

CELADE (Centro Latinoamericano y Caribeño de Demografía – División de Población de la CEPAL) **La situación de las personas mayores**, Santiago de Chile, 2003.

CELADE (Centro Latinoamericano y Caribeño de Demografía – División de Población de la CEPAL) **Transformaciones demográficas y su influencia en el desarrollo en América Latina y el Caribe** LC/G.2378(SES.32/14), 2008

CEPAL (Comisión Económica para América Latina y el Caribe). **Panorama social de América Latina 1999-2000** (LC/G.2068-P), Publicación de las Naciones Unidas. Santiago de Chile. 2000.

CEPAL. (Comisión Económica para América Latina y el Caribe). **Envejecimiento, derechos humanos y políticas públicas**. HUENCHUAN, Sandra. (Org.). Publicación de las Naciones Unidas. Comisión Económica para América Latina y el Caribe. Santiago de Chile, 2009

CEPAL. (Comisión Económica Para América Latina y el Caribe). **Panorama Social de América Latina**, 2016. Disponible

en: <[http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/41738/S1700509\\_pt.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/41738/S1700509_pt.pdf?sequence=1&isAllowed=y)>. Acceso en: 02 agosto 2017.

CEPAL. (Comisión Económica Para América Latina y el Caribe). **Aumenta fuertemente el uso y el acceso a Internet en América Latina y el Caribe, 2017**. Disponible en:

<<http://www.cepal.org/es/comunicados/cepal-aumenta-fuertemente-uso-acceso-internet-america-latina-caribe>>. Acceso en: 23 jul. 2017.

CEPAL. (Comisión Económica Para América Latina y el Caribe). 2017. **Panorama Social y Económico de América Latina y el Caribe. 2017**. Disponible en:

<[http://www.cepal.org/sites/default/files/presentation/files/170130\\_alicia\\_barcelona\\_comite\\_plenario-panorama\\_economico\\_y\\_social\\_de\\_alc\\_final.pdf](http://www.cepal.org/sites/default/files/presentation/files/170130_alicia_barcelona_comite_plenario-panorama_economico_y_social_de_alc_final.pdf)>. Acceso en: 02 agosto 2017.

CERDA, Aida. **Alfabetización digital en el adulto mayor ¿ en el camino de la inclusión social?** Tesis Magíster en Educación con mención en Informática Educativa. Santiago, 2005. Disponible

en: <[http://www.tesis.uchile.cl/tesis/uchile/2005/cerda\\_a/sources/cerda\\_a.pdf](http://www.tesis.uchile.cl/tesis/uchile/2005/cerda_a/sources/cerda_a.pdf)>.

Acceso en: 02 agosto 2018.

CHAFFIN, Amy; HARLOW, Steven. COGNITIVE LEARNING APPLIED TO OLDER ADULT LEARNERS AND TECHNOLOGY. **Educational Gerontology**, 31: 301–329, 2005 Disponible



en:<<https://pdfs.semanticscholar.org/9bde/cc25107a1a2e4032b993de2665368502292f.pdf>>. acceso en: 13 agosto 2018.

CLIFFORD, James. **A experiência etnográfica: antropologia e literatura no século XX**. Rio de Janeiro: Editora UFRJ, 2008.

COLOM CAÑELLAS, Antonio; ORTE SOCIAIS, Maria del Carmen. **Gerontología educativa y social**. Pedagogía Social y personas mayores. Palma de Mallorca: Universidad de las Islas Baleares. 2001

COLOMBIA, 2007. Ministerio de la Protección Social. **Política Nacional de Envejecimiento y Vejez**. 2007. Disponible en:<<https://www.minsalud.gov.co/Documentos%20y%20Publicaciones/POL%C3%8DTICA%20NACIONAL%20DE%20ENVEJECIMIENTO%20Y%20VEJEZ.pdf>>. Acceso en: 26 oct. 2018

COLOMBIA, 2010. **El Plan Vive Digital**. Disponible en: <<http://www.mintic.gov.co/portal/vivedigital/612/w3-propertyvalue-6106.html>>. Acceso en: 15 nov. 2017.

COLOMBIA, 2011a. **Documento Plan Nacional de Desarrollo 2010-2014**. Disponible en: <<https://colaboracion.dnp.gov.co/cdt/pnd/resumen%20ejecutivo%20ultima%20version.pdf>>. Acceso en: 15 nov. 2017.

COLOMBIA. 2011b. MINTIC. **Plan Vive Digital**. Disponible en: <[http://www.mintic.gov.co/images/MS\\_VIVE\\_DIGITAL/archivos/Vivo\\_Vive\\_Digital.pdf](http://www.mintic.gov.co/images/MS_VIVE_DIGITAL/archivos/Vivo_Vive_Digital.pdf)>. Acceso en: 15 nov. 2017.

COLOMBIA, MINTIC, 2012. **Comunicado de Prensa**. 02 Sept. 2012. Disponible en:<<http://mintic.gov.co/portal/604/w3-article-1131.html>>. Acceso en: 18 nov. 2017.

COLOMBIA, SABE. 2013. **Estudio Nacional de Salud, Bienestar y Envejecimiento, 2013**. Disponible en: <<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/ED/GCFI/Resumen-Ejecutivo-Encuesta-SABE.pdf>>. Acceso en: 07 nov. 2017.

COLOMBIA, Ministerio de las TIC, **Documento técnico FONADE**. 2014a. Disponible en:<[http://www.fonade.gov.co/Contratos/Documentos/4382\\_2014062006500208%20DOCUMENTO%20TECNICO%20PROVEEDOR%20FASE%201.pdf](http://www.fonade.gov.co/Contratos/Documentos/4382_2014062006500208%20DOCUMENTO%20TECNICO%20PROVEEDOR%20FASE%201.pdf)>. Acceso en: 10 agosto 2018.

COLOMBIA, MINTIC, 2014b. **Boletín de Prensa 15 de agosto de 2014**. Disponible en:<<http://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-article-6811.html>>. Acceso en: 18 nov. 2017.

COLOMBIA, MINTIC, 2015. **Puntos Vive Digital**. Disponible en:<<http://www.mintic.gov.co/portal/vivedigital/612/w3-propertyvalue-669.html>>. Acceso en: 18 nov. 2017.

COLOMBIA, 2016. **Puntos Vive Digital**. Ministerio de las TIC. Disponible en: <<http://www.mintic.gov.co/portal/vivedigital/612/w3-propertyvalue-669.html>>. Acceso en: 12 agosto 2017.

COLOMBIA, 2017a. **Boletín trimestral de las TIC en Colombia, Enero de 2017.**

Disponible en: <[http://colombiatic.mintic.gov.co/602/articles-47512\\_archivo\\_pdf.pdf](http://colombiatic.mintic.gov.co/602/articles-47512_archivo_pdf.pdf)>.

Acceso en: 08 jul. 2017.

COLOMBIA, 2017b. Ministerio de las TIC (MINTIC), RTA/ comunicado MINTIC 831096

[Mensaje Personal] Mensaje recibido por :<angelitabogota@hotmail.com>. en 16 jun. 2017

COLOMBIA, 2018. Ministerio de las TIC (MINTIC) Infraestructura, RTA/ radicado 876279

[Mensaje Personal] Mensaje recibido por :<angelitabogota@hotmail.com>. en 16 enero. 2018

CONSORCIO INTEGRADORES, 2017. **Cursos ciudadanía digital.** Disponible en:

<<http://www.consorcio2018.com.co/cursos/ciudadano-digital>>.

Acceso en: 18 nov. 2017.

CORDEIRO, Salete. **Tecnologias Digitais Móveis e cotidiano escolar: espaço/tempo de**

**aprender.** Tesis Doctoral. Programa de pós graduación en educación. Universidad Federal de Bahia. 2014.

CORRÊA, Roberto. **Análise crítica dos textos geográficos:** breves notas. GeoUERJ, Rio de Janeiro, n. 14, p. 7-18, 2º. Semestre de 2003.

COSTA, Leonardo. Novas Tecnologias E Inclusão Digital: Criação De Um Modelo De Análise.

In: BONILLA, Maria Helena, PRETTO, Nelson. (Org.). **Inclusão Digital Polêmica**

**Contemporânea.** EDUFBA, 2011.

COSTA, Sergio. **Multirreferencialidade, na formação do "professor-pesquisador":** da conformidade à complexidade. Maceio, Edufal, 2001

CRESWELL, John; MILLER Gary. **Research Methodologies and the Doctoral Process.**

New Directions for Higher Education, 1997.

DANE. (Departamento Nacional de Estadística). Comunicado de prensa. **Revisión y actualización de las estimaciones y proyecciones de población, periodo 1985, 2020.**

2010. Disponible en: <<http://www.dane.gov.co/files/BoletinProyecciones.pdf>>. Acceso en: 03 oct. 2017.

DANE. (Departamento Nacional de Estadística). **Indicadores básicos de tenencia y uso de tecnologías de la información y la comunicación -TIC en hogares y personas de 5 y más años de edad,** 2016. Disponible en:

<[https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/tic/bol\\_tic\\_hogares\\_2016.pdf](https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/tic/bol_tic_hogares_2016.pdf)>.

Acceso en: 08 jul. 2017.

DANE. (Departamento Nacional de Estadística). 2017. Disponible en:

<[http://www.dane.gov.co/files/investigaciones/condiciones\\_vida/pobreza/bol\\_pobreza\\_16.pdf](http://www.dane.gov.co/files/investigaciones/condiciones_vida/pobreza/bol_pobreza_16.pdf)

>. Acceso en: 02 dic. 2017

DEBERT, Guita. Gênero e envelhecimento. **Estudos Feministas.** N. 1/94

CIEC/ECO/UFRJ/Rio de Janeiro, 1994

DEGIRMENCIOGLU, Serdar. **Wanted.** A contextual and positive/promotive developmental

framework. Pathway across development. Cross Cultural Perspectives. Estocolmo. 2000.

DEHGHAN, Leila; MIRZAKHANI, Navid; REZAEI, Mehdi; TABATABAEE Mehdi. The Relationship Between Fine Motor Skills and Social Development and Maturation. **Iranian Rehabilitation Journal**. 2017; 15(4):407-414. 2017. Disponível em: <<http://irj.uswr.ac.ir/article-1-734-en.pdf>>. Acesso em: 20 agosto 2018.

DE LA FUENTE, Javier; POUSADA, Modesta. Memoria y Atención. In: CARME, Triadó; VILLAR; Feliciano (Ed.) **Psicología de la Vejez**. Madrid, Alianza Editorial, 2006.

DE SOUZA, Claudia; MACHADO, Edson; ALCÂNTARA, Nohara; ALVES, Lynn. **Redes sociais e educação**: mapeando possibilidade. In: Práticas Interacionais em rede. JOSE CARLOS RIBEIRO, THAIS MIRANDA, ANA TERSE SOARES (Org.). EDUFBA 2014

DIAS, Lia. Inclusão digital como fator de inclusão social. In: BONILLA, Maria Helena; PRETTO, Nelson, (Org.). **Inclusão digital: polêmica contemporânea** [online]. Salvador: EDUFBA, 2011, pp. 61-90. ISBN 978-85-232-1206-3. Disponível em: <<http://books.scielo.org/id/qfgmr/pdf/bonilla-9788523212063-05.pdf>>. Acesso em: 21 agosto 2018.

DOUGLAS, Jack. **Investigative social research**: individual and team field research. Beverly Hills: Sage Publications, 1976.

DOS SANTOS, Andréa Temponi; SÁ, Maria Auxiliadora. De volta às aulas: ensino e aprendizagem na terceira idade. In: NERI, Anita; FREIRE, Sueli. (Org.). **E por falar em boa velhice**. Papirus editora, Campinas, 2000.

DRAGO, Marcelo. **El modelo de garantías explícitas en las políticas públicas chilenas**, Santiago de Chile, 2007.

DULCEY RUIZ, Elisa; URIBE VALDIVIESO, Cecilia. **Psicología del ciclo vital**: hacia una visión comprehensiva de la vida humana. Disponível em: <<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80534202>>. Acesso em: 11 oct. 2017.

DUTRA, Elza. A narrativa como uma técnica de pesquisa fenomenológica. **Estudos de Psicologia**. Natal. 2002, vol.7, n.2, pp.371-378. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?pid=s1413-294x2002000200018&script=sci\\_abstract&tlng=pt](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=s1413-294x2002000200018&script=sci_abstract&tlng=pt)>. Acesso em: 09 agosto 2018.

DYNIWICZ, Ana; **Metodologia da Pesquisa para enfermeiras**: práticas educativas em hospital universitário. 2003. 190 p. Tesis (Doctorado em ENFERMAGEM) – Universidade Federal de São Paulo. Escola Paulista de Medicina. Programa de Pós graduação em enfermagem. São Paulo, 2003. Disponível em: <<http://repositorio.unifesp.br/handle/11600/18388>>. Acesso em 04 nov. 2017.

DYNIWICZ, Ana; MOREIRA, Laysa. Estruturação e desenvolvimento de projetos de pesquisa. In: ROSSI, Elaine (Org.). **Ensino e Saúde**: práticas educativas multidisciplinares. Curitiba, 2004.

ERBOLATO, Regina. Gostando de si mesmo: A auto-estima. In: NERI, Anita; FREIRE, Sueli. (Org.). **E por falar em boa velhice**. Papirus editora, Campinas, 2000.

ERICKSON, Frederick. **What Makes School Ethnography “Ethographic”?** Antropology and Education Quarterly. 1984.

ERICKSON, Frederick. Prefácio. In: COX, Maria; ASSIS-PETERSON, Ana.(Org). **Cenas de sala de aula**. Campinas: Mercado de Letras, 2001.

ERICKSON, Frederick. Métodos cualitativos de investigación. In: WITTROCK, Merlin. **La investigación de la enseñanza**, II. Barcelona- Buenos Aires-Mexico. p. 195-299. Paidós, 1989.

ESCUDE, Pilar; CABEDO, Salvador. **Educación y Calidad de Vida en Adultos Mayores**. Universitat Jaume I. 2013.

FANTIN, Monica. “Nativos e imigrantes digitais” em questão: crianças e competências midiáticas na escola. **Passagens** v. 7, n. 1, p. 5–26 , 7 set. 2016

FEDESARROLLO, FUNDACIÓN SALDARRIAGA CONCHA. **Misión Colombia envejece, 2015**. Disponible en: <<http://saldarriagaconcha.org/mce/pdf/MCE-Cifras-Realidades-Paginas-sencillas.pdf>>. Acceso en 07 Nov. 2017.

FERNÁNDEZ, Fernanda Mariel; PENECHINO, Elida; ASCOLANI, Daniela. EDUCACIÓN TECNOLÓGICA EN ADULTOS MAYORES. **VIII Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología XXIII Jornadas de Investigación XII Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR**. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires. 2016. Disponible en:<<https://www.aacademica.org/000-044/402.pdf>>. Acceso en: 02 agosto 2018.

FERNANDEZ, José. **El redescubrimiento de la educación permanente**. Educación XXI, Madrid, 2000. Disponible en :<<http://www.redalyc.org/pdf/706/70600301.pdf>>. Acceso en: 15 oct. 2017.

FERREIRA, Mônica Dias Peregrino. **As armadilhas da exclusão: um desafio para a análise**. 2002. Disponível en: <<http://25reuniao.anped.org.br/tp25.htm>>. Acesso en 31 Agosto 2018

FIORENTINI, Dario; LORENZATO, Sergio. ÉTICA NA PESQUISA EDUCACIONAL: Implicações para a Educação Matemática. In: **Investigação em Educação Matemática: percursos teóricos e metodológicos**. 3ª Edição Revisada. Campinas: Autores Associados, 2009, p. 193-206. Disponible en: <[https://www.fe.unicamp.br/drupal/sites/www.fe.unicamp.br/files/pf/subportais/pesquisa/etica-na-pesquisa/etica\\_na\\_pesquisa\\_educacional.pdf](https://www.fe.unicamp.br/drupal/sites/www.fe.unicamp.br/files/pf/subportais/pesquisa/etica-na-pesquisa/etica_na_pesquisa_educacional.pdf)>. Acceso en: 31 oct. 2017.

FONTANELLA, paula; SANDMAN, Fabiana. **Enseñanza de una lengua extranjera a adultos mayores**. *Lenguas Modernas* 37 (Primer Semestre 2011), 55 - 62 Universidad de Chile. 2011. Disponible en:<<https://lenguasmodernas.uchile.cl/index.php/LM/article/view/30688/32444>>. Acceso en: 20 agosto 2018.

FORGAS, Jorge. **Diseño curricular por competencias: Una alternativa para la formación de un técnico competente**. Ciudad de La Habana, Cuba: Curso 14 Pedagogía. 2003.

Disponible en: <<http://www.cubaeduca.cu/media/www.cubaeduca.cu/medias/pdf/5232.pdf>>.  
 Acceso en: 24 agosto 2018.

FORMIGA, Caio. **cultura digital e juventudes do campo**: vivências no assentamento Terra Vista. Disertación de Maestría, programa de Pos graduación en Educación, UFBA, 2016.  
 Disponible en: <<https://repositorio.ufba.br/ri/bitstream/ri/22539/1/Caio%20Formiga%20-%20Dissertacao%20-%202016%20-%2020212f.pdf>>. Acceso en: 19 nov. 2018.

FRANÇA, Lucia, SOARES, Neusa. A importância das relações interferenciais na quebra de preconceitos sobre a velhice. In: VERAS, Renato (Org.). **Tercera Idade**. UnATI/ UERJ, 1997.

FREIRE, Paulo. **Pedagogía del Oprimido**. 1970. Herder and Herder. Nueva York.

FREIRE, Sueli. Envelhecimento bem-sucedido e bem-estar psicológico. In: NERI, Anita; FREIRE, Sueli. (Org.). **E por falar em boa velhice**. Papirus editora, Campinas, 2000.

FREIRE, Sueli; SOMMERHALDER, Cinara. Envelhecer nos tempos modernos. In: NERI, Anita; FREIRE, Sueli. (Org.). **E por falar em boa velhice**. Papirus editora, Campinas, 2000.

FROW, John; MORRIS, Meaghan. Estudos Culturais. In: DENZIN, Norma K.; LINCOLN, Yvonna S. **O Planejamento da Pesquisa Qualitativa**: teorias e abordagens. Tradução de Sandra Regina Netz. Porto Alegre: p. 315-344, Artmed, 2008.

FUENTES, Carlos. La educación vitalicia. In: Fundación Santillana de España y Fundación Santillana para Iberoamérica (Org.). **Educación, tarea de todos**: p. 51-64. Bogotá: Tercer Mundo Editores, 1999.

GADAMER, Hans-Georg. **Verdade e método. Traços fundamentais de uma hermenêutica filosófica**. Editora Vozes. 3ª edição. Traducción de Flávio Paulo Meurer. Petrópolis, RJ, 1997.

GAFFNEY, Janet; ANDERSON, Richard. Trends in reading research in the United States: changing intellectual currents over three decades. In: KAMIL, M. L., MOSENTHAL, P. B., PEARSON, P. D., BARR, R. **Handbook of reading research**– v. III. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum, p. 53-74. 2000

GALEFFI, Dante Augusto. O Rigor nas Pesquisas Qualitativas: uma abordagem fenomenológica em chave transdisciplinar. In: MACEDO, Roberto Sidnei; GALEFFI, Dante; PIMENTEL, Alamo (Org.). **Um rigor outro**: sobre a questão da qualidade na pesquisa qualitativa. Salvador: EDUFBA, 2009, p. 13-73

GALRÃO, Masterson. **Voz sobre IP: a vantagem competitiva da sua implementação**. Cairu em Revista. Ago/Set 2016, Ano 05, nº 08, p. 24-41. Disponible en: <[https://www.cairu.br/revista/arquivos/artigos/2016\\_2/3\\_VOZ\\_SOBRE\\_IP.pdf](https://www.cairu.br/revista/arquivos/artigos/2016_2/3_VOZ_SOBRE_IP.pdf)>. Acceso en: 29 oct. 2018.

GARCÍA, Juan Antonio; TOBÓN, Sergio; LÓPEZ, Nelly. **Currículo, didáctica y evaluación por competencias. Análisis desde el enfoque socio formativo**. UNIMET. Caracas, 2009.

GEERTZ, Clifford. **La interpretación de las culturas**. Tradução Alberto L Bixio. [S.I]: Gedisa Editorial, 1973.

GIL, Alina; OCHOA SIGUENCIA, Luis; NOWACKA JAN DLUGOSZ, Urszula. Modelos. In: ESCUDER, Pilar, CABEDO (Org.). Salvador. **Educación y calidad de vida en personas mayores**. Universitat Jaume I, Castellón de la Plana, 2013.

GIL, Antonio. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. Ed. – São Paulo: Atlas, 2004.

GINZBURG, Carlo. **Mitos, emblemas, sinais: morfologia e história**. São Paulo: Cia. das letras, 1989, p.177.

GIL GONZÁLEZ, Santiago; RODRIGUEZ-PORRERO MIRET, Cristina. **Tecnología y personas mayores**. CEAPAT-IMSERSO.2015. Online. Disponible en: <[http://www.ceapat.es/InterPresent1/groups/imserso/documents/binario/reto\\_8.pdf](http://www.ceapat.es/InterPresent1/groups/imserso/documents/binario/reto_8.pdf)>. Acceso en: 26 jul. 2017.

GILSTER, Paul. **Digital literacy**. New York NY: Wiley; 1997

GOERGEN, Pedro. A pesquisa educacional no Brasil: dificuldades, avanços e perspectivas. **Em Aberto, Brasília**, ano 5, n. 31, p. 01-18, jul. 1986. Disponible en: <<http://emaberto.inep.gov.br/index.php/emaberto/article/view/1601/1573>>. Acceso en: 03 nov. 2017.

GOETZ, Judith; LECOMPTE, Margaret. **Etnografía y Diseño Cualitativo en Investigación Educativa**. España: Morata. 1998. Disponible en: <[http://www.academia.edu/11082069/Etnograf%C3%ADa\\_y\\_dise%C3%B1o\\_cualitativo\\_en\\_investigaci%C3%B3n\\_educativa](http://www.academia.edu/11082069/Etnograf%C3%ADa_y_dise%C3%B1o_cualitativo_en_investigaci%C3%B3n_educativa)>. Acceso en: 02 nov. 2017.

GOLDSTEIN, Lucila; DE SIQUEIRA, Maria. Heterogeneidade e diversidade nas experiencias de velhice. In: NERI, Anita; FREIRE, Sueli. (Org.). **E por falar em boa velhice**. Papirus editora, Campinas, 2000.

GONCZI, Andrew; ATHANASOU, James. Instrumentación de la educación basada en competencias. Perspectivas de la teoría y la práctica en Australia. In: ARGÜELLES Antonio (comp.). **Competencia laboral y educación basada en normas de competencia**. México: Limusa, SEP, CNCCL y CONALEP, 2000.

GONZÁLEZ-PEITEADO, Margarita; RODRÍGUEZ-LÓPEZ, Beatriz. Factores motivacionales de los adultos para el estudio de una lengua extranjera. **Pedagogía Social. Revista Interuniversitaria** (30): 129-143. 2017. Disponible en: <<http://www.redalyc.org/html/1350/135052204010/>>. Acceso en: 20 agosto 2018.

GONZÁLEZ, Erika; MARTÍNEZ, Nazaret. Personas mayores y TIC: oportunidades para estar conectados. **Revista de Educación Social**. Número 24. Miscelánea. 17/1/2017. Disponible en: <<http://www.eduso.net/res/24/articulo/personas-mayores-y-tic-oportunidades-para-estar-conectados>>. Acceso en 18 Agosto 2018

GONZÁLEZ, Luis Armando. Las encuestas de opinión y las percepciones ciudadanas. **Revista ALAI**. Agencia Latinoamericana de Información. 13-06-2016 Disponible en: <<https://www.alainet.org/es/articulo/178112>>. Acceso en: 08 Agosto 2018

GUATTARI, Félix. **As três ecologias**. Sao Paulo, Papirus Editora, 1989.

GUATTARI, Félix; DELEUZE, Gilles. **Mil Platôs**. Capitalismo e Esquizofrenia. Vol. 1, São



Paulo, Editora 34, 1995.

GUERRERO, Patricia. **Universidade para la tercera idade da PUC de Campinas e a Experiencia do Envelhecimento**, Unicamp, 1994.

GUIMARAES, Renato. **Ciência, tempo e vida**. Arquivos de Geriatria e Gerontologia, 1 (1): 7-9, 1997

GUZMAN, José. **Envejecimiento y desarrollo en América Latina y el Caribe**. Serie Población y desarrollo, N°28 (LC/L.1737-P). Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). Publicación de las Naciones Unidas, Santiago de Chile, 2002

HARLOW, Steve; CUMMINGS, Rhoda. Relational patterns affecting instruction in community colleges: A paradigm for faculty reflection. **Community College Journal of Research and Practice**, 27, 289–298. 2003.

HOOGENDAM, Yoo; VAN DER LIJN, Fedde; VERNOOIJ, Meike; HOFMAN, Albert; NIESSEN, Wiro; VAN DER LUGT, Aad; IKRAM, Arfan; VAN DER GEEST, Jos. Older Age Relates to Worsening of Fine Motor Skills: A Population-Based Study of Middle-Aged and Elderly Persons. **Frontiers in Aging Neuroscience**, 6, 259. 2014. Disponible en: <<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4174769/pdf/fnagi-06-00259.pdf>>. Acceso en: 20 agosto 2018.

HUSIN, Mohd Heikal; LOGHMANI, Niloufar, ABIDIN, Siti Salbiah Zainal, "Increasing e-government adoption in Malaysia: MyEG case study", **Journal of Systems and Information Technology**, vol. 19, pp. 202, 2017. Disponible en: <<https://ieeexplore.ieee.org/document/6836613/?part=1>>. Acceso en: 01 agosto 2018.

IMSERSO. **Libro Blanco sobre el Envejecimiento Activo**. IMSERSO-Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad. Madrid, (2011).

JACOVKIS, David, **El software libre**: producción colectiva de conocimiento. IDP. Revista de Internet, Derecho y Política [en línea] 2009, Disponible en: <<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=78813256006>>. Acceso en: 01 nov. 2018

KUHN, Thomas S. **A estrutura das revoluções científicas**. 3.ed. São Paulo: Debates, 1992.

LAPASSADE, Georges. Da multirreferencialidade como "bricolagem". In: BARBOSA, Joaquim Gonçalves. **Multirreferencialidade nas ciências e na educação**. São Carlos: EdUFSCar, 1998.

LARROSA BONDÍA, Jorge. Notas sobre a experiência e o saber de experiência. **Revista Brasileira de Educação**. Jan/Fev/Mar/Abr 2002 N° 19. Disponible en: <<http://www.scielo.br/pdf/rbedu/n19/n19a02.pdf>>. Acceso en: 09 agosto 2018.

LEMO, André. Cibercultura e Mobilidade: a Era da Conexão. **Revista Razón y Palabra**, Número 41. Oct, nov. 2004. Disponible en: <<http://www.razonypalabra.org.mx/anteriores/n41/alemos.html>>. Acceso en: 19 nov. 2017

LEMO, André. (Ed.). Cidade digital: portais, inclusão e redes no Brasil. Salvador:

EDUFBA, 2007

LEMOS, André. Dogmas da inclusão digital. Correio Brasiliense, Brasília, 13 dez. 2003. **Caderno Pensar**. Disponível em: <<http://www.facom.ufba.br/ciberpesquisa/andrelemos/inclusao.pdf>>. Acesso em: 12 oct. 2018.

LEMOS, André. **Cibercultura: tecnologia e vida social na cultura contemporânea**. Porto Alegre; Sulina, 2002.

LEVY-LABOYER, Claude. **Gestión de las competencias**. Ediciones Gestión 2000. Barcelona, 2003.

LEVIS, Diego. Inclusión digital no es inclusión social: De la ilusión de libertad al hiperconsumismo tecnototalitario. **Psicología, Conocimiento y Sociedad**. vol.7 no.2 Montevideo nov. 2017. Disponível em: <[http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1688-70262017000200209](http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1688-70262017000200209)>. Acesso em: 24 feb. 2018

LEVIS, Diego. **Nativo digital. Cuando la propaganda reemplaza a las ideas**. Disponível em: <<http://tecnoculturas.blogspot.com/2007/02/nativo-digital-cuando-la-propaganda.html>>. Acesso em: 03 agosto 2018.

LÉVY, Pierre. **Cibercultura**. São Paulo: Editora 34, 1999.

LÉVY, Pierre. **Inteligencia colectiva**. Por una antropología del ciberespacio. Traducción del francés por Felino Martínez Álvarez. Organización Panamericana de la Salud, Washington, 2004 Disponível em: <<http://inteligenciacolectiva.bvsalud.org/public/documents/pdf/es/inteligenciaColectiva.pdf>>. Acesso em: 31 Agosto 2018

LÉVY, Pierre. **As tecnologias da inteligência: o futuro do pensamento na era da informática**. Rio de Janeiro: Ed. 34, 1993.

LONDON, Bernard. **Ending the Depression Through Planned Obsolescence**. 1932. Disponível em: <[https://upload.wikimedia.org/wikipedia/commons/2/27/London\\_%281932%29\\_Ending\\_the\\_depression\\_through\\_planned\\_obsolescence.pdf](https://upload.wikimedia.org/wikipedia/commons/2/27/London_%281932%29_Ending_the_depression_through_planned_obsolescence.pdf)>. Acesso em: 28 jul. 2018

LUCENA, Simone; BIANCHETTI, Lucídio. As Tecnologias de informação e de comunicação e as possibilidades de interatividade para a educação. In: PRETTO, Nelson (Org.). **Tecnologia e novas educações**. EDUFBA, Salvador, 2005.

LUCENA, Simone; DO VALE, Lucas. Redes sociais na educação. um espaço de aprendizagem e interação é possível. In: LUCENA, Simone (Org.). **Cultura Digital, Jogos Eletrônicos e Educação**. Edufba, 2014. Disponível em: <<https://repositorio.ufba.br/ri/handle/ri/19496>>. Acesso em: 18 oct. 2018.

LUDKE, Menga e ANDRÉ, Marli E. D. A. **Pesquisa em educação: abordagens qualitativas**. São Paulo: EPU, 1986.

MACEDO, Roberto Sidnei. **A Etnopesquisa Crítica e Multirreferencial nas ciencias humanas e na educacao**. Edufba, 2004.



MACEDO, Roberto Sidnei. **Etnopesquisa crítica etnopesquisa-formação**. Livro, 2006.

MACEDO, Roberto Sidnei. Outras luzes: um rigor intercrítico para uma etnopesquisa política. In: MACEDO, Roberto Sidnei; GALEFFI, Dante; PIMENTEL, Alamo (Org.). **Um rigor outro: sobre a questão da qualidade na pesquisa qualitativa**. Salvador: EDUFBA, 2009.

MACEDO, Roberto Sidnei **A etnopesquisa implicada. Pertenecimiento, criação de saberes e afirmação**. Livro, 2012.

MACEDO, Roberto Sidnei. **Pesquisar a experiência: compreender mediar saberes experienciais**. Editora CRV. 2015.

MAHLO, Friedrich. **La acción táctica en el juego**. Pueblo y Educación, La Habana, 1981. Disponible en: <[https://www.researchgate.net/publication/44471620\\_La\\_accion\\_tactica\\_en\\_el\\_juego\\_Friedrich\\_Mahlo](https://www.researchgate.net/publication/44471620_La_accion_tactica_en_el_juego_Friedrich_Mahlo)>. Acesso em: 09 agosto 2018.

MALPICA, Maria. El punto de vista pedagógico. In: ARGÜELLES Antonio (comp.). **Competencia laboral y educación basada en normas de competencia**. México: Limusa, SEP, CNCCL y CONALEP, 2000.

MARINHO, Maria Helena. **As concepções e práticas dos alunos do ensino técnico integrado ao ensino médio do IFBA, campus Salvador, em relação às tecnologias digitais**. Dissertação Faculdade de Educação UFBA, 2014.

MARTINS, José de Souza. **Exclusão social e a nova desigualdade**. 3. ed. São Paulo: Paulus, 2007.

MARTINS, José de Souza. **A sociedade vista do abismo**. Novos estudos sobre exclusão, pobreza e classes sociais. Petrópolis, RJ, Vozes, 2008.

MAUSS, Marcel. **Introducción a la etnografía**. Ed. Itsmo. Col. Fundamentos # 13, 1971.

MASLOW, Abraham; COX, Ruth. **Motivation and personality**. New York & Reading, Ma & MenlPark, Estados Unidos, Longman, 1987.

MAS TOUS, Carmen. Mejora de la memoria en personas mayores: Variables a tener en cuenta. **Papeles del Psicólogo**, vol. 29, no. 2, 2008, pp. 213-221. Editorial Consejo General de Colegios Oficiales de Psicólogos. Disponible en: <<http://www.redalyc.org/pdf/778/77829208.pdf>>. Acesso em: 01 agosto 2018.

MESA-LAGO, Carmelo. **Social Security in Latin America**. Pennsylvania, University of Pittsburgh Press. 1978

MESSIAS, Ana. O idoso no Facebook. In: PORTO, Cristiane; SANTOS, Edmea.(Org.). **Facebook e educação: publicar, curtir e copartilhar**. EDEEPB. Campina Grande, 2014

MINAYO, María; COIMBRA, Carlos. (Org.). Introdução: Entre a liberdade e a dependência: reflexões sobre o fenômeno social do envelhecimento. In: MINAYO, Maria; COIMBRA,

Carlos (Org.). **Antropología, saúde e envelhecimento**. Editora FIOCRUZ, Rio de Janeiro, 2002.

MINAYO, Maria. **O Desafio do Conhecimento**. Pesquisa qualitativa em saúde. 2ª ed. SP: HUCITEC/ RJ: ABRASCO, 1993.

MINCULTURA. 2015. **Cultura digital**. Disponible en: <<http://www.mincultura.gov.co/areas/comunicaciones/cultura-digital/Paginas/default.aspx>>. Acceso en: 02 feb. 2018.

MINTIC, 2015b. **Alfabetización digital**. Disponible en: <<http://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-article-5447.html>>. Acceso en: 02 feb. 2018.

MNTIC, 2015c. **Capacitaciones gratuitas MinTic**. Disponible en: <<http://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-article-7360.html>>. Acceso en: 02 feb. 2018.

MINTIC. (Ministerio Nacional de las TIC). 2017. **Kioscos Vive Digital**. Disponible en: <<http://www.mintic.gov.co/portal/vivedigital/612/w3-propertyvalue-7059.html>>. Acceso en: 06 agosto 2017.

MONDADA, Lorenza. **Using Video for a Sequential and Multimodal Analysis of Social Interaction: Videotaping Institutional Telephone Calls**. FORUM: QUALITATIVE SOCIAL RESEARCH SOZIALFORSCHUNG, Volume 9, No. 3, Art. 39, 2008 Disponible en: <<http://www.qualitative-research.net/index.php/fqs/article/view/1161/2571>>. Acceso en: 06 agosto 2017.

MONTEIRO, Clara. **O brincar do ponto de vista das crianças: uma análise das dissertações e teses do portal CAPES (2007 a 2012)**. 2014. 112 f. Dissertação (Mestrado em Educação) Programa de Pós-graduação em Educação. Universidade Federal de Pelotas, Pelotas, 2014. Disponible en: <<http://repositorio.ufpel.edu.br/bitstream/ri/2810/5/O%20brincar%20do%20ponto%20de%20vista%20das%20crian%C3%A7as.pdf>>. Acceso en 31 Oct. 2017.  
MORAES, Roque; GALIAZZI, Maria do Carmo. **Análisis Textual Discursiva**. 2a. ed. Ijuí, Unijui, 2011.

MOREIRA, José Antonio; JANUÁRIO, Susana. **Redes sociais e educação: reflexões acerca do Facebook enquanto espaço de aprendizagem**. In: **Facebook e educação**. PORTO, Cristiane, SANTOS Edméa (Org.). EDUEPB, 2014

MORON, Juan. Educación y personas mayores. **Revista electrónica universitaria de formación del profesorado**. No. 17, 2014. Disponible en: <<http://dx.doi.org/10.6018/reifop.17.1.198871>>. Acceso en 15 oct. 2017.

MOURA, Adiana; LIMA, Maria. A REINVENÇÃO DA RODA: RODA DE CONVERSA: UM INSTRUMENTO METODOLÓGICO POSSÍVEL. **Revista Temas em Educação**, João Pessoa, v.23, n.1, p. 98-106, jan.-jun. 2014. Disponible en: <<http://www.periodicos.ufpb.br/index.php/rteo/article/view/18338/0>>. Acceso en: 24 agosto 2018.

MUELLER, Pam; OPPENHEIMER, Daniel. **The Pen Is Mightier Than the Keyboard: Advantages of Longhand Over Laptop Note Taking**. Princeton University, University of California, Los Angeles. Psychological Science, Volumen 25 (6), 2014.

Disponible en:<<https://notendur.hi.is/hh/kennsla/grr/Laptop-vs-Longhand.pdf>>.  
Acceso en 01 agosto 2018.

MUÑOZ MÁRQUEZ, Luís. Las personas mayores ante las tecnologías de la información y la comunicación. Estudio valorativo. Profesorado. **Revista de currículum y formación del profesorado**, Volumen 6, Granada, 2002. Disponible en:  
<<http://www.redalyc.org/pdf/567/56751267017.pdf>>. Acceso en 17 oct. 2017.

NACIONES UNIDAS. **Principios de las Naciones Unidas en favor de las personas de edad**. Resolución 46/91 de 1991. Disponible en:<<https://www.un.org/development/desa/ageing/resources/international-year-of-older-persons-1999/principles/los-principios-de-las-naciones-unidas-en-favor-de-las-personas-de-edad.html>>. Acceso en: 04 agosto 2018.

NACIONES UNIDAS. **Informe de la Segunda Asamblea Mundial del Envejecimiento**, Madrid, 8 al 12 de Abril de 2002. Naciones Unidas. Nueva York, 2002.

NACIONES UNIDAS. **Seguimiento de los programas de población, con especial referencia a la evolución de las estructuras de edad de las poblaciones y sus consecuencias para el desarrollo**. Informe del Secretario General (E/CN.9/2007/4), Nueva York, Consejo Económico y Social, 2006.

NACIONES UNIDAS. **Estudio económico y social mundial 2007**. El desarrollo en un mundo que envejece, Departamento de Asuntos Económicos y Sociales. Nueva York, 2007.

NÄSI, Matti; PEKKA, Räsänen; Sarpila, Outi. **ICT Activity in Later Life: Internet Use and Leisure Activities amongst Senior Citizens in Finland**. European Journal of Ageing 9.2 (2012): 169–176.PMC. Disponible en:<<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5547400/>>. Acceso en 04 Sept. 2018.

NEUMAN, Lawrence. **Social research methods** (segunda edición). Boston: Allyn & Bacon. 1994

NERI, Anita Liberalesso; FREIRE, Sueli. Qual é a idade da velhice? In: NERI, Anita; FREIRE, Sueli.(Org.). **E por falar em boa velhice**. Papirus editora, Campinas, 2000.

NISBET, John; WATT, Joyce. **Case Study**. University of Nottingham School of Education, Rediguide 26, 1978.

NOVAES, Maria Helena. **Psicologia da terceira idade: conquistas possíveis e rupturas necessárias**. 2.ed. Paulo de Frontin: NAU, 1997.

NUNES, Vivian Patrícia. Dissertação: **A Inclusão Digital E Sua Contribuição No Cotidiano De Idosos: Possibilidade Para Uma Concepção Multidimensional De Envelhecimento**. Pontifícia Universidade Católica Do Rio Grande Do Sul, Porto Alegre, 2006. Disponible en: <<http://repositorio.pucrs.br/dspace/bitstream/10923/3658/1/000386536-Texto%2bCompleto-0.pdf>>. Acceso en: 30 jul. 2018.

OEA. **Convención interamericana sobre la protección de los derechos humanos de las personas mayores**, 2015. Disponible

en:<[http://www.oas.org/es/sla/ddi/docs/tratados\\_multilaterales\\_interamericanos\\_a-70\\_derechos\\_humanos\\_personas\\_mayores.pdf](http://www.oas.org/es/sla/ddi/docs/tratados_multilaterales_interamericanos_a-70_derechos_humanos_personas_mayores.pdf)>. Acceso en: 18 oct. 2018

OIT. (Organización Internacional del Trabajo). **Una sociedad inclusiva para una población que envejece**: el desafío del empleo y la protección social, documento presentado a la Segunda Asamblea Mundial sobre el Envejecimiento, Madrid, 2002.

OIT. (Organización Internacional del Trabajo). **Anexo estadístico**, Panorama laboral 2006: América Latina y el Caribe, Lima, Oficina Regional para América Latina y el Caribe. 2006. Disponible en: <[http://www.oit.org.pe/portal/documentos/pl\\_2006\\_esp\\_final\\_corregido.pdf](http://www.oit.org.pe/portal/documentos/pl_2006_esp_final_corregido.pdf)>. Acceso en 15 oct. 2017.

OLIVEIRA, Francisco de. **Crítica à razão dualista/O ornitorrinco**. São Paulo: Boitempo, 2003. Disponible en:<[http://www.ie.ufrj.br/intranet/ie/userintranet/hpp/arquivos/120320183856\\_6\\_O\\_ornitorrincoTEXTO\\_20.pdf](http://www.ie.ufrj.br/intranet/ie/userintranet/hpp/arquivos/120320183856_6_O_ornitorrincoTEXTO_20.pdf)>. Acceso em 31 Agosto 2018.

OLIVEIRA, Marildes Caldeira. **Letramento digital em contexto de formacao de professores: o curso de Pedagogia da FAGED/UFBA**. Disertación Maestria en educación. 2013 Disponible en: <[https://repositorio.ufba.br/ri/bitstream/ri/15232/1/marildes\\_textodissertacao\\_VERSAOFINAL.pdf](https://repositorio.ufba.br/ri/bitstream/ri/15232/1/marildes_textodissertacao_VERSAOFINAL.pdf)>. Acceso en: 02 feb. 2018.

OMS. (Organización Mundial de la Salud). 1997. **WHOQOL. Measuring quality of life**. Disponible en: < [http://www.who.int/mental\\_health/media/68.pdf](http://www.who.int/mental_health/media/68.pdf)>. Acceso en: 24 jul. 2017.

OMS. (Organización Mundial de la Salud). WHO. WHOQOL. **Measuring Quality of Life**. World Health Organisation. 1997.

OMS. (Organización Mundial de la Salud). **El maltrato de las personas mayores**, Informe mundial sobre la violencia y la salud, Ginebra. 2002.

OMS. Organización Mundial de la Salud. Envejecimiento activo: un marco político. **Revista Española de Geriátría y Gerontología**. 2002; 37(S2). Disponible en: <<http://envejecimiento.csic.es/documentos/documentos/oms-envejecimiento-01.pdf>>. Acceso en: 20 dic. 2017

OMS. Organización Mundial de la Salud. **Envejecimiento y ciclo de vida**. Datos de la Organización Mundial de la Salud. 2017. Disponible en: <<http://www.who.int/ageing/about/facts/es/>>. Acceso en: 21 jul. 2017.

OPS. (Organización Panamericana de la Salud). **Encuesta sobre salud, bienestar y envejecimiento** (SABE), 2000.

ORTÍZ LEÓN, Maria Cristina. La informática y el adulto mayor. La ciencia y el hombre. Revista de divulgación científica y tecnológica de la Universidad Veracruzana. Volúmen XX, número 3. Septiembre-diciembre 2007. Disponible en: <<https://www.uv.mx/cienciahombre/revistae/vol20num3/articulos/informatica/>>. Acceso en: 13 nov. 2018.

OVIEDO, Gilberto. La definición del concepto de percepción en psicología con base en la

Teoría Gestalt. **Revista Estudios Sociales no.18**. Bogotá May./Ag.2004 Disponible en:<<https://revistas.uniandes.edu.co/doi/pdf/10.7440/res18.2004.08>>. Acceso en: 08 agosto 2018.

PATTERSON, A. Processes, relationships, settings, products and consumers: the case for qualitative diary research. **Qualitative Market Research: an International Journal**, v. 8, n. 2, p. 142-156, 2005.

PATTON, M. **Qualitative evaluation and research methods** . Beverly Hills, CA: Sage. 1990, p. 169-186

PATTON, M. **Qualitative evaluation methods**. Beverly Hills, CA: Sage. 1980

PATTON, M. **Utilization focused evaluation**. Beverly Hills, CA: Sage. 1986

PAVÓN RABASCO, Francisco. Educación en y con las Nuevas Tecnologías a lo largo de la vida. In: BEAS, Miguel; GARCÍA, Jesús. (Org.). **Atención a los espacios y tiempos extraescolares**. Granada: Grupo Editorial Universitario, p. 261-266, 1998.

PEIXOTO, Clarice. De volta às aulas ou de como ser estudante aos 60 anos. In: VERAS, Renato (Org.). **Tercera Idade** UnATI/ UERJ, 1997.

PEIXOTO, Clarice, CLAVAIROLLE, Françoise. **Envelhecimento, políticas sociais e novas tecnologias**. Editora FGB, Rio de Janeiro, 2005.

PELEGRINA, Héctor. Experiencia y Vivencia. (Online) 6 Marzo de 2017. Disponible en:<<https://hpelegrina.net/experiencia-y-vivencia/>>. Acceso en: 09 agosto 2018.

PÉREZ, José Manuel. Alfabetización digital y educación en medios: una necesidad emergente. **Foro sobre alfabetización digital**. European Commission. Disponible en: <https://pt.scribd.com/document/23881837/Alfabetizacion-digital-y-educacion-en-medios>. Acceso en: 02 feb. 2018.

PIMENTEL, Álamo Gonçalves; GALEFFI, Dante; MACEDO, Roberto Sidnei. **Um rigor outro**: a questão da qualidade na pesquisa qualitativa - educação e ciências humanas. Salvador: EDUFBA, 2009.

PORRAS, Antonio Jesús. **TIC, alfabetización digital y envejecimiento satisfactorio: un estudio longitudinal**. Trabajo de Máster en Intervención e Investigación Psicológica en Justicia, Salud y Bienestar Social, 2018. Disponible en:<[https://helvia.uco.es/bitstream/handle/10396/15902/TFM\\_Antonio\\_Jes%C3%BAs\\_Porras\\_Moral.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://helvia.uco.es/bitstream/handle/10396/15902/TFM_Antonio_Jes%C3%BAs_Porras_Moral.pdf?sequence=1&isAllowed=y)>. Acceso en: 18 agosto 2018.

POTTER, Amelia Bryne. "Zones of silence: A framework beyond the digital divide" (originalmente publicado en Mayo, 2006). In: **First Monday**, 2007. Disponible en:<<http://www.firstmonday.org/ojs/index.php/fm/article/view/1327/1247>>. Acceso en: 03 agosto 2018.

PRENSKY, Marc. **Digital Natives, Digital Immigrants**. On the Horizon (MCB University Press, Vol. 9 No. 5, October 2001) Disponible en:<<http://www.marcprensky.com/writing/Prensky%20-%20Digital>>

[%20Natives,%20Digital%20Immigrants%20-%20Part1.pdf](#)>. Acesso en: 03 agosto 2018.

PRETTO, Nelson. Sociedade da informacao mas que sociedade? **Jornal da Ciencia Hoje** 2001. Disponible en: <<http://www2.ufba.br/~pretto/textos/socinfo%20sbpc/socinfo%20em%20debate.htm>>. Acesso en: 12 oct. 2018

PRETTO, Nelson De Luca; RICCIO, Nicia Cristina; PEREIRA, Socorro Cabral. **Reflexões teórico metodológicas sobre ambientes virtuais de aprendizagem**. In: 18 Encontro de Pesquisa Educacional do Norte e Nordeste - EPENN, 2009, Maceió/Al. Anais... - EPENN. Maceió/Al: UFAL, 2009.

PRETTO, Nelson; PINTO, Claudio. Tecnologias e novas educações. **Revista Brasileira de Educação**, V. 11, N. 31, Janeiro, Abril, 2006.

PRETTO, Nelson De Luca. Cultura digital e educação: redes já!. In: PRETTO, Nelson De Luca; SILVEIRA, Sérgio Amadeu da (Org.). **Além das redes de colaboração**. Salvador: EDUFBA, 2008.

PRETTO, Nelson de Luca. **Uma escola sem/com futuro: educação e multimídia**. EDUFBA, 2013. Disponible en:<[https://repositorio.ufba.br/ri/bitstream/ri/15033/1/escola-sem-com-futuro\\_RI.pdf](https://repositorio.ufba.br/ri/bitstream/ri/15033/1/escola-sem-com-futuro_RI.pdf)>. Acesso en: 15 nov. 2017.

PRETTO, Nelson; SAMPAIO, Joseilda; ROCHA, Telma. Tabuleiro digital: uma experiência de inclusão digital em ambiente educacional. In: BONILLA, Maria Helena; PRETTO, Nelson de Lucca. (Org.).**Inclusão Digital: Polêmica Contemporânea**. Salvador: EDUFBA, 2011.

PRIMO, Alex. **Quão interativo é o hipertexto?**: Da interface potencial à escrita coletiva. Fronteiras: Estudos Midiáticos, São Leopoldo, v.5, n. 2, p. 125-142, 2003 Disponible en:[http://www.ufrgs.br/limc/PDFs/quao\\_interativo\\_hipertexto.pdf](http://www.ufrgs.br/limc/PDFs/quao_interativo_hipertexto.pdf) Acesso en: 15 nov. 2017.

PRIMO, Alex. **Interação mediada por computador**. Comunicação, cibercultura, cognição. Porto Alegre: Sulina, 2007.

PRIMO, Alex. **Interação mútua e reativa**: uma proposta de estudo. Revista Farmecos. Jan. 2000, n.12, p. 81-92. Disponible en:<[http://www.ufrgs.br/limc/PDFs/int\\_mutua\\_reativa.pdf](http://www.ufrgs.br/limc/PDFs/int_mutua_reativa.pdf)>. Acesso en: 18 oct. 2018

PROSIC. **Informe 2010 Hacia la Sociedad de la Información y el Conocimiento. Universidad de Costa Rica**. Capítulo 10: los adultos mayores y las TIC. Director: Juan Manuel Villaseca.(2010). Disponible en: <<http://www.prosic.ucr.ac.cr/informe-2010>>. Acesso en: 18 agosto 2018.

PURDIE, Nola; BOULTON-LEWIS, Gillian. **The learning needs of older adults**. Educational Gerontology, 2003.

QUARTIERO, Elisa Maria; BONILLA, Maria Helena; FANTIN, Monica (Org.). **Projeto UCA**. Entusiasmos e Desencantos de uma Política Pública. Salvador, Edufba, 2015.



RAYMOND, Eric. **La catedral y el Bazar**. Openbiz, Buenos Aires, 1998. Disponible en: <<http://www.openbiz.com.ar/La%20Catedral%20y%20El%20Bazar.pdf>>. Acceso en: 22 agosto 2018.

RECUERO, Raquel. **O capital social em rede: como as redes sociais na internet estão gerando novas formas de capital social**. Contemporanea. Revista de comunicação y cultura. v.10 – n.03 – set-dez 2012 – p. 597-617 Disponible en: <<https://portalseer.ufba.br/index.php/contemporaneaposcom/article/view/6295/4671>>. Acceso en: 01 nov. 2018.

RECUERO, **Redes sociais na internet**. Editora Meridional, Porto Alegre, 2009. Disponible en: <<http://www.ichca.ufal.br/graduacao/biblioteconomia/v1/wp-content/uploads/redessociaisnainternetrecuero.pdf>>. Acceso en: 01 nov. 2018.

REYES, Abraham. **Modelo de superación profesional para cirujanos generales en cirugía videolaparoscópica desde un enfoque por competencias**. Tesis de Doctorado en Ciencias de una Especialidad, Universidad Central Marta Abreu de las Villas. Facultad de la Ciencia de la Información y la Educación. 2012. Disponible en: <<http://tesis.repo.sld.cu/556/1/ReyesP%C3%A9rez.pdf>>. Acceso en: 07 agosto 2018.

RIPANI, María Florencia. Colaboración, educación y cultura digital: experiencias en escuelas primarias de la ciudad de Buenos Aires. In: In: BONILLA; Maria Helena; PRETTO, Nelson de Luca. **Em Aberto**, Movimentos colaborativos, tecnologias digitais e educação. Brasília, v. 28, n. 94, p. 123-133, jul./dez. 2015 Disponible en: <<http://emaberto.inep.gov.br/index.php/emaberto/issue/view/196>>. Acceso en 19 oct. 2018.

RIBEIRO, Marlene. Exclusão: problematização do conceito. **Educação e Pesquisa**. São Paulo, v. 25, n. 1, p. 35-49, jan./jun. 1999. Disponible en: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1517-97021999000100004&lng=pt&tlng=pt](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1517-97021999000100004&lng=pt&tlng=pt)>. Acceso en 31 Agosto 2018.

RIZO, Marta. Reseña de "El espacio biográfico. Dilemas de la subjetividad contemporánea" de Leonor Arfuch. In: **Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales**, vol. XLVI, núm. 190, enero-abril, 2004, pp. 232- 238. Universidad Nacional Autónoma de México Distrito Federal, México. 2004. Disponible en: <<http://www.redalyc.org/pdf/421/42119014.pdf>>. Acceso en: 09 agosto 2018.

RODRIGUEZ, Bresque; MOREIRA, Hoffmann; FLORES, Mackedanz. Como investigar cualitativamente. Entrevista y Cuestionario. **Contribuciones a las Ciencias Sociales**, marzo 2011. Disponible en: <[www.eumed.net/rev/cccs/11/](http://www.eumed.net/rev/cccs/11/)>. Acceso en: 30 oct. 2017

RODRIGUEZ GÓMEZ, Gregorio; GIL FLORES, Javier; GARCIA JIMÉNEZ, Eduardo. **Metodología de la investigación Cualitativa**. Ediciones Aljibe. Granada (España). 1996.

RODRÍGUEZ, Jorge. **La fecundidad alta en América Latina y el Caribe: un riesgo en transición**. Serie Población y desarrollo, N° 46 (LC/L.1996-P), Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). Publicación de las Naciones Unidas, Santiago de Chile, 2003.

RODRIGUEZ, Márcia. RAZÃO E SENSIBILIDADE: REFLEXÕES EM TORNO DO PARADIGMA INDICIÁRIO. **Dimensões Revista de História da Ufes**. Vitória: Universidade Federal do Espírito Santo, Centro de Ciências Humanas e Naturais, n° 17, 2005, p. 213-221. Disponible en: <<http://www.nei.ufes.br/sites/nei.ufes.br/files/RODRIGUES,%20M%C3%A1rcia%20B.F.%20Raz%C3%A3o%20e%20Sensibilidade.pdf>>. Acceso en 30 oct. 2017

RODRÍGUEZ, María Carmen; DE LA BARRERA, Juan José. **Alfabetización tecnológica para mayores**. Experiencia en la UNED Senior, Argentina. Virtualidad, Educación y Ciencia Año 5 - Número 9 - 2014 Disponible en: <<https://revistas.unc.edu.ar/index.php/vesc/article/view/9550>>. Acceso en: 18 agosto 2018.

RODRIGUEZ, Maria Emilia. **Tecendo Saberes**: a interface do conhecimento sobre envelhecimento ativo e saudável. Ponencia 18 de Octubre de 2017, Congresso de Pesquisa, Ensino e Extensão, UFBA.

RODRÍGUEZ, Margarita. **Capacidades Cognitivas**. Fundación Soberanamente: investigación, docencia y promoción de la salud mental. 2012. Disponible en: <<http://soberanamente.com/capacidades-cognitivas/>>. Acceso en: 01 agosto 2018.

ROGERS, Carl. **El proceso de convertirse en persona**. Mi técnica terapéutica. Editorial Paidós. Barcelona, 1992. Disponible en: <[https://mmhaler.files.wordpress.com/2010/06/el\\_proceso\\_de\\_convertirse\\_en\\_persona.pdf](https://mmhaler.files.wordpress.com/2010/06/el_proceso_de_convertirse_en_persona.pdf)>. Acceso en: 20 agosto 2018.

ROSADO, Luiz Alexandre da Silva; NEVES, Mª Aparecida Campos Mamede. **Jovens alunos em tempos de redes sociais na Internet: coletando pistas sobre o lugar da família e da escola**. In: EDUCAÇÃO e tecnologias: parcerias 2.0. Rio de Janeiro: Editora Universidade Estácio de Sá, 2013. Disponible en: <[http://www.academia.edu/5515369/Jovens\\_alunos\\_em\\_tempos\\_de\\_redes\\_sociais\\_na\\_Internet\\_coletando\\_pistas\\_sobre\\_o\\_lugar\\_da\\_fam%C3%ADlia\\_e\\_da\\_escola](http://www.academia.edu/5515369/Jovens_alunos_em_tempos_de_redes_sociais_na_Internet_coletando_pistas_sobre_o_lugar_da_fam%C3%ADlia_e_da_escola)>. Acceso en: 29 oct. 2018.

SABILLON, Cinthia Margarita; BONILLA, Maria Helena Silveira. Letramento Digital: una nueva perspectiva conceptual. **4º SENID, abr. 2016, Passo Fundo**. Anais... Passo Fundo: [s.n.], abr. 2016. Disponible en: <<http://senid.upf.br/images/pdf/151349.pdf>>. Acceso en: 18 nov. 2017.

SALAS, Ramón. **Conceptos básicos de competencias**. Compilación y resumen. Escuela Nacional de Salud Pública. La Habana. 2004. Disponible en: <<http://www.sld.cu/sitios/infodir/temas.php?idv=7591>>. Acceso en: 07 agosto 2018.

SALUJA, Som. La capacitación basada en competencias en el Reino Unido. In: ARGÜELLES, Antonio (comp.). **Competencia laboral y educación basada en normas de competencia**. México: Limusa, SEP, CNCCL y CONALEP, 2000.

SAMPAIO-S, Joseilda. Cultura digital e formação de professores: articulação entre os Projetos Irecê e Tabuleiro Digital. Disertación de Maestría, Facultad de Educación UFBA, 2011. Disponible en: <<https://repositorio.ufba.br/ri/bitstream/ri/11801/1/Joseilda%20Sampaio.pdf>>. Acceso en: 02 Sept. 2018.



SAMPAIO-S, Joseilda; BONILLA, Maria Helena. Exclusão / inclusão: elementos para uma discussão. **Liinc em Revista**, v.5, n.1, março, 2009, Rio de Janeiro, p. 133- 146 - <http://www.ibict.br/liinc> Disponible en:<<http://revista.ibict.br/liinc/article/view/3182/2845>>. Acesso en: 10 sept. 2018.

SAMPAIO-S, Joseilda; BONILLA, Maria Helena Silveira. OS JOVENS NA CONTEMPORANEIDADE: A EXPERIÊNCIA DA ARTICULAÇÃO ENTRE A DINÂMICA DA ESCOLA E UM PROJETO DE INCLUSÃO DIGITAL. **Revista Espaço Pedagógico** v. 19, n. 1 , 22 dez. 2012. Disponible en: <<http://seer.upf.br/index.php/rep/article/view/2834>>. Acesso en: 12 oct. 2018.

SANTAELLA, Lucia. **Cultura em deslocamento**. Mesa Redonda Cultura em Deslocamento dentro dos painéis Investigações Contemporâneas, 14º Festival Internacional de Arte Eletrônica Videobrasil. 2003. Disponible en: <<http://www.videobrasil.org.br/14/news/portopiniao/4Cultura.pdf>>. Acesso en: 02 Feb. 2018.

SANTAELLA, Lucia. Cultura e artes do pós-humano. Da cultura das mídias à cibercultura. 2da Ed. Sao Paulo, Paulus. 2003.

SANTAELLA, Lucia. **Navegar no Ciberespaço**: o perfil cognitivo do leitor imersivo. São Paulo: Paulus, 2004.

SANTAELLA, Lucía. **Comunicação obíqua**: repercussões na cultura e na educação. Paulus Editora, São Paulo 2013.

SANTAELLA, Lucia. A Percepção – uma teoria semiótica. Ed. Experimento. 2da edição, 1998.

SANTANA, Bianca. Produção colaborativa de materiais educacionais para a educação básica. In: BONILLA; Maria Helena; PRETTO, Nelson de Luca. **Em Aberto**, Movimentos colaborativos, tecnologias digitais e educação. Brasília, v. 28, n. 94, p. 123-133, jul./dez. 2015 Disponible en:<<http://emaberto.inep.gov.br/index.php/emaberto/issue/view/196>>. Acesso en: 19 oct. 2018.

SANTANA, Camila. **Visibilidade Mediada**: Estratégias E Ações Docentes No Twitter. Tesis de Doctorado, FAGED, UFBA, 2014. Disponible en: <[https://blog.ufba.br/gec/?page\\_id=1978](https://blog.ufba.br/gec/?page_id=1978)>. Acesso en: 29 oct. 2018.

SANT'ANNA, María. UnATI, a velhice que se aprende na escola: um perfil de seus usuários. In: Veras Renato (Org.). **Tercera Idade**.UnATI/ UERJ, 1997.

SANTOS, Edméa; WEBER, Aline. A criação de atos de currículo no contexto de espaços intersticiais. Teccogs n. 7, 156 p, jan.-jun, 2013. Disponible en:<[http://www4.pucsp.br/pos/tidd/teccogs/artigos/2013/edicao\\_7/3-criacao\\_de\\_atos\\_decurriculo\\_em\\_espacos\\_intersticiais-edmea\\_santos-aline\\_weber.pdf](http://www4.pucsp.br/pos/tidd/teccogs/artigos/2013/edicao_7/3-criacao_de_atos_decurriculo_em_espacos_intersticiais-edmea_santos-aline_weber.pdf)>. Acesso en: 17 oct. 2018.

SANTOS, Edméa.A mobilidade cibercultural: cotidianos na interface educação e comunicação. In: In: BONILLA; Maria Helena; PRETTO, Nelson de Luca. **Em Aberto**, Movimentos colaborativos, tecnologias digitais e educação. Brasília, v. 28, n. 94, p. 123-133,

jul./dez. 2015 Disponible

en:<<http://emaberto.inep.gov.br/index.php/emaberto/issue/view/196>>. Acesso en 19 oct. 2018.

SANTOS, Cleide. **Ética na pesquisa qualitativa**. Disponible en:

<<https://pt.slideshare.net/cleidemagalisanos/aula-3-tica-na-pesquisa-qualitativa>>. Acesso en: 31 oct. 2017.

SANTOS, Luciano. Da competência no fazer à responsabilização no agir: ética e pesquisa em Ciências Humanas. **Revista Práxis Educativa**, Ponta Grossa, v. 12, n. 1, p. 244-256, jan./abr. 2017. Disponible en: <<http://www.revistas2.uepg.br/index.php/praxiseducativa>>. Acesso en: 31 oct. 2017.

SAUCEDO, Claudia. **Entre lo colectivo y lo individual: La experiencia de la escuela a través de relatos de vida**. Nueva antropol, México, v. 19, n. 62, p. 77-98, 2003. Disponible en :<[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0185-06362003000100005&lng=es&nrm=iso](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-06362003000100005&lng=es&nrm=iso)>. Acesso en: 10 agosto 2018.

SCHALOCK, Robert. The concept of quality of life: what we know and do not know. **Journal of Intellectual Disability Research**, 2004

SCHALOCK, Robert; VERDUGO, Miguel. **Handbook on quality of life for human service practitioners**. Washington, DC: American Association on Mental Retardation, 2002.

SCHWARTZ, Gilson. Exclusão digital entra na agenda econômica mundial. In: GIORDAN, Marcelo; STAROBINAS Lilian; SCHWARTZ, Gilson. (Org.). **Inclusão digital e reforma universitária**. J. Ciênc. 2000.

SCHWARTZ, Gilson. Educação como produção colaborativa de conteúdo. In: **ENCONTRO NACIONAL DAS ESCOLAS DE GOVERNO, 11, 2010**. São Paulo. Anais eletrônicos... São Paulo: Fundap, 2010. Disponível en: <[http://www.fundap.sp.gov.br/egdialoal/pdf/Apresenta%C3%A7%C3%A3o%20-%20texto%20Gilson%20Schuartz%2009\\_06.pdf](http://www.fundap.sp.gov.br/egdialoal/pdf/Apresenta%C3%A7%C3%A3o%20-%20texto%20Gilson%20Schuartz%2009_06.pdf)>. Acesso en: 24 feb. 2018.

SCHWACH, Victor. L'intégration des objets techniques dans la vie quotidienne. In: GRAS, Alain; JOERGES, Bernward; SCARDIGLI, Victor (Org.). **Sociologie des techniques de la vie quotidienne**. Paris: L'Harmattan, 1992. P. 103-108.

SCHWANDT, Thomas. **Dictionary of qualitative inquiry**. 2.nd ed. Thousand Oaks, CA: Sage, 2001.

SCHWARTZ, Howard; JACOBS, Jerry. **Qualitative Sociology: A Method 5 6 to the Madness**. New York, NY: Free Press. 1979

SEIDLER, Rachael; BERNARD, Jessica; BURUTOLU, Taritonye; FLING, Brett; GORDON, Mark; GWIN, Joseph; KWAK, Youngbin; LIPPS, David. Motor Control and Aging: Links to Age-Related Brain Structural, Functional, and Biochemical Effects. **Neuroscience and Biobehavioral Reviews**, 34(5), 721–733. 2010. Disponible en:<<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2838968/pdf/nihms153616.pdf>>. Acesso en 20 agosto 2018.

SEVILLA, Maricela; SALGADO, María del Consuelo; OSUNA, Nora. Envejecimiento

activo. Las TIC en la vida del adulto mayor. **Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo**. Vol. 6, Núm. 11 Julio - Diciembre 2015. Disponible en: <<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5280182.pdf>>. Acceso en: 18 agosto 2018.

SEMPERE, Antonio; CAVAS, Faustino. **Ley de dependencia**. Estudio de la Ley 39/2006, sobre promoción de la autonomía personal y atención a las personas em situación de dependencia, Pamplona, Editorial Aranzadi. 2007.

SERRES, Michel. **Polegarzinha**. Uma nova forma de viver em harmonia de pensar as instituições, de ser e saber. Ed, Bertrand Brasil. 2013.

SEVERINO, Antônio Joaquim. **Metodologia do trabalho científico**. 21. ed. São Paulo: Cortez, 2000.

SHERMAN, Robert; WEBB, Rodman (Org.). **Qualitative Research in Education: Forms and Methods**. Lewes, Falmer press. 1998  
SILVA, Marco. SALA DE AULA INTERATIVA. A EDUCAÇÃO PRESENCIAL E À DISTÂNCIA EM SINTONIA COM A ERA DIGITAL E COM A CIDADANIA. INTERCOM – Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação XXIV Congresso Brasileiro da Comunicação – Campo Grande /MS – setembro 2001. Disponible en: <<http://www.portcom.intercom.org.br/pdfs/80725539872289892038323523789435604834.pdf>>. Acceso en: 15 oct, 2018.

SILVA, Marco. **Sala de aula interativa**. Rio de Janeiro: Quartet, 2000. 230 p.

SILVA, Lea Guimarães da. Dissertação Maestría. **A inclusão digital nas políticas públicas de inserção das Tecnologias de Informação e Comunicação na Educação**: o discurso e a prática dos cursos de formação de professores, 2014. Disponible en: <[https://repositorio.ufba.br/ri/bitstream/ri/17497/1/Dissertacao\\_Maria\\_Lea\\_Guimaraes\\_Final%20%28completa%29.pdf](https://repositorio.ufba.br/ri/bitstream/ri/17497/1/Dissertacao_Maria_Lea_Guimaraes_Final%20%28completa%29.pdf)>. Acceso en: 18 feb. 2018.

SILVA, Leandro. **Sociedade Em Rede**: Formação De Identidades Digitais. Maringá Management: Revista de Ciências Empresariais, v. 8, n.2, - p. 07-15, jul./dez. 2011. Disponible en: <<http://www.maringamanagement.com.br/novo/index.php/ojs/article/download/105/82>>. Acceso en: 24 oct. 2018

SILVEIRA, Sérgio Amadeu da. **Exclusão digital**: a miséria na era da informação, São Paulo: Fundação Perseu Abramo, 2001.

SILVEIRA, Sérgio Amadeu da. A noção de exclusão digital diante das exigências de uma cibercidadania. In: HETKOWSKI, Tânia Maria (Org.). **Políticas públicas & inclusão digital**. Salvador: EDUFBA, 2008. Disponible en: <<https://repositorio.ufba.br/ri/bitstream/ufba/202/1/Políticas%20publicas%20e%20inclusao%20digital.pdf>>. Acceso en: 25 feb. 2018.

SILVEIRA, Sérgio Amadeu da. Para Além da inclusão digital: poder comunicacional e novas assimetrias. In: BONILLA, Maria Helena; PRETTO, Nelson de Lucca. (Org.). **Inclusão Digital: Polêmica Contemporânea**. Salvador: EDUFBA, 2011.

SILVEIRA, Sérgio Amadeu da. Economia da cultura digital. In: SAVAZONI, Rodrigo;

CONH, Sergio (Org.). **Cultura Digital**. br. Rio de Janeiro: Beco do Azougue, 2009. p. 66-77. Disponible en: <<http://culturadigital.br/wp-content/blogs.dir/1/files/2013/06/cultura-digital-br.pdf>>. Acceso en: 12 oct. 2018.

SIMMONS, Leo. **The role of the Aged in Primitive Society**. New Heaven: Yale University press, 1945.

SKINNER, Burrhus; VAUGHAN, Madeleine. **Viva bem a velhice**: aprendendo a programar sua vida. São Paulo, Summus Editorial, 1985.

SOMMERHALDER, Cinara; NOGUEIRA, Eliete. As relações entre gerações. In: NERI, Anita; FREIRE, Sueli.(Org.). **E por falar em boa velhice**. Papirus editora, Campinas, 2000.

SORJ, Bernardo. **Brasil@povo.com.: a luta contra a desigualdade na sociedade da informação**. Rio de Janeiro. Jorge Zahar, 2003. Disponible en: <[http://www.bernardosorj.com/pdf/Brasil\\_@\\_povo\\_com.pdf](http://www.bernardosorj.com/pdf/Brasil_@_povo_com.pdf)>. Acceso en: 20 feb. 2018

SOTO, Darío; MORENO, José; DIAZ, Miguel. Artículo sobre telefonía VOIP. Universidad dr. Rafael Belloso Chacín, maestría en telemática redes locales y metropolitanas. 2009. Disponible en: <<https://www.urbe.edu/info-consultas/web-profesor/12697883/articulos/ensayos/TELEFONIA%20VoIP.pdf>>. Acceso en: 29 oct. 2018.

SOUZA, Edinilsa; MINAYO, Maria; XIMENES, Liana; DESLANDES, Suely. O idoso sob o olhar do outro. In: MINAYO, Maria; COIMBRA, Carlos (Org.). **Antropología, saúde e envelhecimento**. Editora FIOCRUZ, Rio de Janeiro, 2002.

STAKE, Robert. **Investigación con estudio de casos**. Madrid: Morata, 1995.

STAKE, Robert. Case Studies. In: DENZIN, Norman ; LINCOLN, Yvonna. (Org.). **Handbook of Qualitative Research**. Thousand Oaks, Sage Publications. p. 236-247, 1994

SYMOM, Gillian. Qualitative research diaries. In: CASSEL, Catherine; SYMON, Gillian. **Essential guide to qualitative methods in organizational research**, London: Sage, 2004.

TAFT, Raol. Ethnographic research methods. In: Keeves, John. (Ed). **Educational research, methodology, and measurement**. An international handbook. Oxford, Pergamon Press. p. 71-75. 1988.

TAYLOR, Steven; BOGDAN, Robert. **Introducción a los métodos cualitativos de investigación**. Paidós. Barcelona. 1986

TAYLOR, Richard. Aprendizaje de por vida en la educación superior-en Europa Occidental: ¿mito o realidad? **Educación de Adultos y Desarrollo**, 56, 143-166. 2001

THIOLLENT, Michel. **Metodologia da Pesquisa-Ação**. 8 ed. São Paulo:Cortez, 1998.

TODD, Zazie; NERLIN Brigitte; MCKEOWN, Suzanne; CLARKE, David D. (Org.). **Mixing methods in psychology**: the integration of qualitative and quantitative methods in theory and practice. New York: Hove, 2005.

TOMPOROWSKI, Phillip. **The psychology of skill**: A lifespan approach. Westport, CT:

Praeger Publishers. 2003

TORO, José María. LAS TIC Y LOS NUEVOS MODELOS EDUCATIVOS. **Revista Clave 21**. Reflexiones y Experiencias en Educación. Publicado: 18 de Marzo de 2010. Disponible en:<<http://clave21.ieszaframagon.com/files/articulos/TIC%20y%20modelos.pdf>>. Acceso en:18 agosto 2018.

TRAVIESO, José Luis; PLANELLA, Jordi. La alfabetización digital como factor de inclusión social: una mirada crítica. **UOC Papers** [artículo en línea]. 2008 Disponible en: <[http://www.uoc.edu/uocpapers/6/dt/esp/travieso\\_planella.pdf](http://www.uoc.edu/uocpapers/6/dt/esp/travieso_planella.pdf)>. Acceso en: 19 Feb. 2018.

TRIVIÑOS, Augusto N. S. Pesquisa qualitativa. In: TRIVIÑOS, Augusto. **Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação**. p.117- 173. São Paulo: Atlas, 1987.

UCHÔA, Elizabeth; FIRMO, Josélia; LIMA-COSTA, María. Envelhecimento e saúde. Experiência e construção cultural. In: MINAYO, Maria; COIMBRA, Carlos (Org.). **Antropologia, saúde e envelhecimento**. Editora FIOCRUZ, Rio de Janeiro, 2002.

UNESCO. 2007. **Informe del seguimiento de la Educación para todos en el mundo**. Disponible en:<<http://www.unesco.org/education/GMR/2007/es/glosario.pdf>>. Acceso en: 02 feb. 2018.

UNESCO. 2007.**GLOBAL EDUCATION MONITORING REPORT**. París: United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization. Disponible en:<<http://www.unesco.org/education/GMR/2007/es/glosario.pdf>>. Acceso en: 02 Feb. 2018.

VALENCIA COBOS, Jorge; CAMARGO ARIZA, Katina; CABRERA DURÁN, Yubellys; BELTRÁN ZABALETA, Eliana; GONZÁLEZ, Julieth; BARRIOS OLIVEROS, Ledis; CÁRDENAS PERNETT, Margarita; MARTÍNEZ, Mayra; BADILLO PERALTA, Aldo. **Estrategias para el fortalecimiento de las TIC en las escuelas de Colombia**. Editorial Colombia Digital. Bogotá, 2013.Disponible en:<<https://colombiadigital.net/herramientas/nuestras-publicaciones/educacion-y-tic/item/5581-estrategias-para-el-fortalecimiento-de-las-tic-en-las-escuelas-en-colombia.html>>. Acceso en: 17 nov. 2018.

VALLE, Antonio; REGUEIRO, Bibiana; RODRÍGUEZ, Susana; PIÑEIRO, Isabel; FREIRE, Carlos; FERRADÁS, Mar; SUÁREZ, Natalia. Perfiles motivacionales como combinación de expectativas de autoeficacia y metas académicas en estudiantes universitarios. **European Journal of Education and Psychology**, vol. 8, núm. 1, junio, 2015, pp. 1-8 Elsevier España, S.L. Almería, España Disponible en:<<http://www.redalyc.org/pdf/1293/129343965001.pdf>>. Acceso en: 20 agosto 2018.

VAN DIJK, Jan. A Theory of the digital divide. In: RAGNEDDA, Massimo; MUSCHERT, Glenn. (Org.). **The Digital Divide**. The internet and social inequality in international perspective. Ed. Routledge. New York. 2013.

VAPORTZIS, Eleftheria; CLAUSEN, Maria; Gow, Alan. Older Adults Perceptions of Technology and Barriers to Interacting with Tablet Computers: A Focus Group Study. **Frontiers in Psychology**, 8, 1687. 2.017. Disponible en: <<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5649151/#B18>>. Acceso en: 21 jul. 2018.

VAZQUEZ, Alfonso. El mito del nativo digital. Repensando el paradigma Prenskyano. **Entre Textos**. Abril-Julio 2015. Año 7, Número 19. Universidad Iberoamericana León. Disponible en: <<http://entretextos.leon.uia.mx/num/19/PDF/ENT19-11.pdf>>. Acceso en: 03 agosto 2018.

VERAS, Renato; COUTINHO, Evandro; COELI, Cláudia. Transtornos Mentais em Idosos: a contribuição da epidemiologia. In: VERAS, Renato (Org.). **Tercera Idade**. UnATI/ UERJ, 1997.

VERAS, Rato. **País Jovem com cabelos brancos**. A saúde do idoso no Brasil. Rio de Janeiro, relume -Dumará/UERJ, 1994.

VERAS, Renato, Prefacio. In: MINAYO, María; COIMBRA, Carlos. (Org.). **Antropología, Saúde e envelhecimento**. Rio de Janeiro, Ed. FIOCRUZ, 2002.

VICHÉ, Mario. **Una Acción Social Colaborativa**. #La animación Sociocultural. Ed. Mario Viché González. 2013. Disponible en: <<https://books.google.com.br/books?id=NbWgBQAAQBAJ&lpg=PA45&ots=v0s03LlNSA&dq=vivencias%20individuales%20conforman%20saber%20social&pg=PA37#v=onepage&q&f=false>>. Acceso en: 10 agosto 2018.

VIDELA, Jorge Tapia. Los ancianos y las políticas de servicios en América Latina y el Caribe. In: ORGANIZACIÓN PANAMERICANA DE LA SALUD. **La atención de los Ancianos**: un desafío para los años noventa. Washington: Paho, 1994.

VILLA, Miguel; RIVADENEIRA, Luis. **El proceso de envejecimiento de la población de América Latina y el Caribe**: una expresión de la transición demográfica”, N° 2 (LC/L.1399-P), Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). Publicación de las Naciones Unidas, Santiago de Chile, 2000.

VILLA, Miguel; RODRIGUEZ, Jorge. **Vulnerabilidad sociodemográfica: viejos y nuevos riesgos para comunidades, hogares y personas** (LC/R.2086), Centro Latinoamericano y Caribeño de Demografía CELADE)-División de Población de la CEPAL. Santiago de Chile, 2002.

VILLAR, Feliciano. **Personas mayores y TIC**. Universidad Oberta de Catalunya. 2001. Disponible en: <[http://www.ub.edu/dppsed/fvillar/principal/pdf/2001b\\_personas\\_mayores\\_tic.pdf](http://www.ub.edu/dppsed/fvillar/principal/pdf/2001b_personas_mayores_tic.pdf)>. Acceso en: 20 oct. 2017.

WARSCHAUER, Mark. “Reconceptualizing the Digital Divide”. In: **First Monday**, Volume 7, Number 7, N° 1, July 2002. Disponible en: <<http://firstmonday.org/article/view/967/888/>>. Acceso en: 03 agosto 2018.

WARSCHAUER, Mark. **Tecnologia e inclusão social**: A exclusão digital em debate. São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2006. 319 p.

WASSERMAN, Camila; GRANDE, Tássia; MACHADO, Leticia; BEHAR, Patricia. Redes Sociais: um novo mundo para os idosos. **Novas Tecnologías na Educação**. Vol 10 N° 1. CINTED/ UFRGS, Julio 2012. Disponible en:



<<http://www.seer.ufrgs.br/renote/article/viewFile/30863/19222>>. Acesso en: 30 jul. 2018.

WERTSCH, James. "Introduction: Narrative tools of history and identity", **Culture & Psychology**, vol. 3, núm. 1, pp. 5-20. 1997. Disponible en:<[http://lchc.ucsd.edu/mca/Mail/xmcamail.2007\\_12.dir/att-0342/Wertsch\\_James\\_V.\\_-Narrative\\_tools\\_of\\_history\\_and\\_identity\\_-\\_ver.pdf](http://lchc.ucsd.edu/mca/Mail/xmcamail.2007_12.dir/att-0342/Wertsch_James_V._-Narrative_tools_of_history_and_identity_-_ver.pdf)>. Acesso en: 10 agosto 2018.

YIN, Robert K. **Case Study Research**. Design and Methods. London: SAGE, 1994.

YI-YIN, Lin. Older Adults' Motivation to Learn in Higher Education, **Adult Education Research Conference**. 2011 Conference Proceedings (Toronto, ON, Canada) Disponible en:<<http://newprairiepress.org/cgi/viewcontent.cgi?article=3184&context=aerc>>. 2011. Acesso en: 20 agosto 2018.

ZANATTA, Jacir; COSTA, Márcio. Algumas reflexões sobre a pesquisa qualitativa nas ciências sociais. **Estudos e Pesquisas em Psicologia**. Rio de Janeiro v. 12 n. 2 p. 344-359. 2012. Disponible en: <<http://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/revispsi/article/view/8266/6024>>. Acesso en: 26 oct. 2017.

## APÉNDICE A – DOCUMENTO DE PRESENTACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.



UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA  
FACULDADE DE EDUCAÇÃO  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM EDUCAÇÃO  
MESTRADO EM EDUCAÇÃO

### Documento de presentación de la investigación

A los participantes de la Investigación:

Yo, Angela Maria Niño Echeverry, identificada con la cédula de ciudadanía No. 23.691.110 de Villa de Leyva, estudiante de Maestría de la Universidad Federal de Bahia, ubicada en la ciudad de Salvador, Brasil, vengo por medio de este documento a formalizar los objetivos y actividades del trabajo de campo de la investigación a ser realizada durante los meses de Abril a Junio de 2018 en el Punto Vive Digital Toberín de la ciudad de Bogotá, Colombia.

La investigación **“Adultos mayores y sus interacciones con las TIC en el Punto Vive Digital Toberín de la ciudad de Bogotá”** tiene como objetivo comprender como los adultos mayores se posicionan frente las dinámicas con tecnologías digitales desarrolladas en el Punto Vive Digital Toberín – Bogotá. Para la producción de las informaciones, durante el primer mes, la investigadora realizará cuatro visitas semanales, para realizar una observación de las actividades que se realizan en el PVD y aplicará un cuestionario a los adultos mayores que se dispongan a participar de la investigación. Durante el segundo mes, se realizarán 2 visitas semanales en las que, además de la observación, se llevarán a cabo ruedas de conversación. Durante el tercer y último mes, se realizará observación y se aplicarán entrevistas a algunos adultos mayores y al coordinador del PVD Toberín.

Para el registro de las visitas realizadas se pretende filmar las actividades llevadas a cabo por los adultos mayores, y estos materiales producidos serán usados solamente con finalidad científica. La identificación de cada uno de los participantes será preservada a través del uso de seudónimos. Los nombres y las imágenes de los participantes no serán divulgados. Desde ya agradezco su colaboración, la cual redundará en el éxito de la investigación, y me comprometo a disponibilizar los resultados finales obtenidos mediante la misma.

Atentamente,

---

Angela Maria Niño Echeverry.  
Estudiante Maestría PPGE/FACED/UFBA



## APÉNDICE B – TÉRMINO DE CONSENTIMIENTO LIBRE Y ESCLARECIDO



UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA  
FACULDADE DE EDUCAÇÃO  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM EDUCAÇÃO  
MESTRADO EM EDUCAÇÃO

### Término de Consentimiento Libre y Esclarecido (TCLE)

Yo, \_\_\_\_\_,  
identificado con la cédula de ciudadanía No. \_\_\_\_\_  
de \_\_\_\_\_, expreso mi voluntad para participar libremente  
de la investigación “ **Adultos mayores y sus interacciones con las TIC en el Punto Vive Digital Toberín de la ciudad de Bogotá**”, que será realizada en el periodo de Abril a Junio de 2018, por la estudiante de Maestría Angela María Niño Echeverry, orientada por la profesora Dra. Maria Helena Silveira Bonilla. Declaro que estoy de acuerdo con la investigación de Maestría que tiene como objetivo comprender como los adultos mayores se posicionan frente las dinámicas con tecnologías digitales desarrolladas en el Punto Vive Digital Toberín – Bogotá. También me comprometo a colaborar con la investigación, disponibilizando informaciones solicitadas por la investigadora, desde que las mismas sean utilizadas solamente para los fines de la investigación y estoy consciente de que puedo desistir de participar del estudio en cualquier momento. Para efecto de garantía de sigilo y privacidad, estoy informado (a) que esta autorización implica que cualquier información divulgada en la Disertación será codificada, para mantener la confidencialidad, de modo que mi nombre o imagen no serán divulgados sobre hipótesis alguna. De esa forma, en caso de que las actividades durante la investigación sean grabadas, filmadas o fotografiadas, autorizo el uso de la voz y de la imagen (desde que no sean identificadas) y apenas para divulgación de los resultados de la investigación.

Bogotá, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2018.

\_\_\_\_\_  
Firma

\_\_\_\_\_  
Angela María Niño Echeverry  
Estudiante de Maestría  
PPG/FACED/UFBA

\_\_\_\_\_  
Profesora Dra. Maria Helena Silveira Bonilla  
Orientadora de Investigación.  
PPG/FACED/UFBA

## APÉNDICE C – MODELO DE CUESTIONARIO APLICADO A ADULTOS MAYORES



UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA  
FACULDADE DE EDUCAÇÃO  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM EDUCAÇÃO  
MESTRADO EM EDUCAÇÃO

### Cuestionario para adultos mayores

Investigación: Adultos mayores y sus interacciones con las TIC en el punto vive digital Toberín de la ciudad de Bogotá.

Estudiante de Maestría: Angela María Niño Echeverry

Orientadora: Maria Helena Silveira Bonilla

Apreciado Participante, dentro del marco de la investigación que se pretende desarrollar por parte de la estudiante de la Universidad Federal de Bahia (Brasil), Angela María Niño Echeverry, con el fin de estudiar las interacciones llevadas a cabo por los adultos mayores con las tecnologías digitales en el Punto Vive Digital Toberín de la ciudad de Bogotá, te solicito atentamente contestar a las siguientes preguntas. De antemano, agradezco tu participación y colaboración en el estudio.

Fecha: \_\_\_\_\_

1. ¿Como te llamas? \_\_\_\_\_

2. ¿Cuántos años tienes? \_\_\_\_\_ años.

3. ¿Cuál es tu género: \_\_\_\_\_

4. ¿Cuál es tu estrato social? \_\_\_\_\_

5. ¿Cuál es tu estado civil? \_\_\_\_\_

6. ¿Con quién vives?

\_\_\_\_\_

7. ¿Cual es tu grado de escolaridad? Ninguno ( ) Primaria ( ) Bachillerato ( ) Universitario ( ) Postgrado ( )

8. ¿Cuál profesión has ejercido a lo largo de la vida?

\_\_\_\_\_

9. ¿Actualmente te encuentras trabajando? \_\_\_\_\_

10. ¿En qué trabajas actualmente?

---



---

11. ¿Cómo conociste el PVD Toberín?

---



---



---

12. ¿Hace cuanto tiempo asistes al Punto Vive Digital Toberín? \_\_\_\_\_ Meses.

13. ¿Con qué frecuencia asistes al Punto Vive Digital Toberín? \_\_\_\_\_ veces por semana.

14. ¿Qué días y en qué turnos asistes al PVD Toberín?

---



---



---

15. ¿Cuáles de las siguientes tecnologías tienes en casa y cuáles de ellas utilizas: marca con una X las respuestas.

Tecnología	La tienes en casa		La usas	
	SI	NO	SI	NO
<b>Internet</b>				
<b>Televisor</b>				
<b>Computador</b>				
<b>Tableta</b>				
<b>Teléfono fijo</b>				
<b>Teléfono Celular</b>				
<b>Radio</b>				
<b>Reproductor de DVD</b>				
<b>Equipo de Sonido</b>				
<b>Cámara fotográfica</b>				
<b>Filmadora</b>				
<b>Otros:</b>				

16. ¿Cuántas horas al día usas el computador que tienes en casa? \_\_\_\_\_ Horas diarias.

17. En caso de tener internet en casa, ¿Cuántas horas al día navegas en él?

18. ¿Cuáles de las siguientes acciones relacionadas con las TIC realizas **en casa** y con que

frecuencia?

ACTIVIDAD	FRECUENCIA						
	DIARIAMENTE	SEMANALMENTE	ALGUNAS VECES POR SEMANA	QUINCENALMENTE	MENSUALMENTE	SEMESTRALMENTE	NUNCA
Enviar y recibir correos electrónicos.							
Buscar información en internet.							
Hacer video llamadas.							
Comprar productos o servicios en línea.							
Pagar servicios públicos por internet.							
Comunicar con entidades para hacer reclamos, quejas, pedir información a través de internet.							
Usar redes sociales, como por ejemplo Facebook, Instagram, Twitter, entre otras.							
Leer libros a través de internet.							
Ver videos a través de internet.							
Leer periódicos de Colombia u otros países a través de internet.							
Hacer nuevos amigos a través de internet.							
Escuchar radio a través de internet.							
Ver programas de televisión a través de internet.							
Acceder a juegos a través de internet.							
Buscar ubicaciones de lugares a través de internet.							
Crear un Blog en internet y escribir entradas en él.							
Leer Blogs en internet.							
Consultar el saldo de la cuenta bancaria.							
Ver películas en internet.							
Escuchar música a través de internet.							

Realizar cursos o estudios on line.							
Jugar juegos off line							
Usar procesadores de texto en el computador							
Usar procesadores de imagen en el computador							
Ver Televisión a través del Televisor							
Hacer llamadas a través del celular							
Escuchar radio							
Ver películas a través de un reproductor de DVD							
Escuchar música a través del equipo de sonido							
Tomar fotos con la cámara fotográfica							
Realizar filmaciones con cámara filmadora							
Otros:							

18. ¿Cuáles de las siguientes acciones relacionadas con las TIC realizas **en el PVD Toberín** y con que frecuencia?

ACTIVIDAD	FRECUENCIA						
	DIARIAMENTE	SEMANALMENTE	ALGUNAS VECES POR SEMANA	QUINCENALMENTE	MENSUALMENTE	SEMESTRALMENTE	NUNCA
Enviar y recibir correos electrónicos.							
Buscar información en internet.							
Hacer video llamadas.							
Comprar productos o servicios en línea.							
Pagar servicios públicos por internet.							
Comunicar con entidades para hacer reclamos, quejas, pedir información a través de internet.							

Usar redes sociales, como por ejemplo Facebook, Instagram, Twitter, entre otras.							
Leer libros a través de internet.							
Ver videos a través de internet.							
Leer periódicos de Colombia u otros países a través de internet.							
Hacer nuevos amigos a través de internet.							
Escuchar radio a través de internet.							
Ver programas de televisión a través de internet.							
Acceder a juegos a través de internet.							
Buscar ubicaciones de lugares a través de internet.							
Crear un Blog en internet y escribir entradas en él.							
Leer Blogs en internet.							
Consultar el saldo de la cuenta bancaria.							
Ver películas en internet.							
Escuchar música a través de internet.							
Realizar cursos o estudios on line.							
Otros:							

## APÉNDICE D – MODELO DE ENTREVISTA PARA ADULTOS MAYORES



UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA  
FACULDADE DE EDUCAÇÃO  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM EDUCAÇÃO  
MESTRADO EM EDUCAÇÃO

### Entrevista para adultos mayores que asisten al PVD Toberín

Investigación: Adultos mayores y sus interacciones con las TIC en el punto vive digital Toberín de la ciudad de Bogotá.

Estudiante de Maestría: Angela María Niño Echeverry

Orientadora: Maria Helena Silveira Bonilla

Fecha: \_\_\_\_\_

Apreciado Participante, dentro del marco de la investigación que se pretende desarrollar por parte de la estudiante de la Universidad Federal de Bahia (Brasil), Angela María Niño Echeverry, con el fin de estudiar las interacciones llevadas a cabo por los adultos mayores con las tecnologías digitales, en el Punto Vive Digital Toberín de la ciudad de Bogotá, te solicito atentamente contestar a las siguientes preguntas. De antemano, agradezco tu participación y colaboración en el estudio.

1. ¿Cómo te llamas?
2. ¿Qué te motivó a participar de las actividades del Punto Vive Digital Toberín?
3. Desde hace cuanto tiempo asistes al PVD Toberín?
4. Cuáles cursos has realizado en el PVD Toberín?
5. ¿Qué es lo que más te ha gustado de asistir al Punto Vive Digital Toberín? ¿Por qué?
6. ¿Qué has aprendido en el Punto Vive Digital Toberín?
7. ¿Qué es lo que más se te ha dificultado aprender en el Punto Vive Digital Toberín? ¿Por qué?
8. ¿Qué factores facilitan y cuales dificultan tu asistencia al PVD Toberín? ¿Por qué?
9. ¿Qué factores facilitan y cuales dificultan que aprendas tecnologías en el PVD Toberín? ¿Por qué?
10. ¿Qué te gustaría aprender en el Punto Vive Digital Toberín? ¿Por qué?
11. ¿Cómo te parece la metodología que se usa en el Punto Vive Digital Toberín para enseñar a usar las tecnologías digitales? ¿Por qué?
12. ¿Qué opinión te merece la infraestructura arquitectónica del PVD? ¿Por qué?

13. ¿Qué opinión te merecen los equipos que se disponibilizan en el PVD Toberín para aprender a usar tecnologías digitales? ¿Por qué?
14. ¿Cómo te has sentido tratado en el PVD Toberín? ¿Por qué?
15. ¿Cuentas con apoyo o asistencia de otra persona para desarrollar las actividades del PVD?
16. ¿Qué sugerencias le harías al proyecto PVD para su mejoramiento en la atención a los adultos mayores que quieren aprender tecnologías?
17. ¿A parte de los días en que asistes para tomar los cursos, asistes en otros horarios para realizar actividades personales? ¿Cuántas veces por semana?
18. (Si la respuesta a la pregunta 17 es afirmativa:) ¿Qué actividades de tipo personal realizas en el PVD?  
(Si la respuesta a la pregunta 17 es negativa:) ¿Por qué no asistes al PVD a realizar actividades de tipo personal?
19. ¿Cuando comenzaste a asistir al PVD se te informó que podías venir a realizar actividades de índole personal o solamente los cursos de sistemas?
20. ¿Consideras que lo que has aprendido en el PVD te ha ayudado a realizar otras actividades digitales por fuera del punto, en otros ambientes?
21. (si la respuesta a la pregunta 20 es afirmativa:) ¿puedes darme algunos ejemplos para saber que tipo de actividades realizas? ¿Con qué frecuencia realizas esas actividades por fuera del PVD? ¿Alguien te ayuda a realizar estas actividades? ¿Dónde las realizas? ¿En ese lugar hay internet? ¿La calidad del internet es buena en ese espacio? ¿Tienen impresora? ¿Que clase de equipo y de ratón utilizas?
- (si la respuesta a la pregunta 20 es negativa:) ¿por qué crees que no has podido poner en práctica los conocimientos adquiridos en el PVD por fuera de este, en otros ambientes?
22. ¿Los conocimientos adquiridos en el PVD te han permitido mudar de alguna manera la forma en que te relacionas con otras personas? ¿Por qué? ¿Puedes darme algunos ejemplos?
23. ¿Crees que los conocimientos adquiridos en el PVD han repercutido en mudar de alguna forma tus experiencias sociales?
24. ¿Quisieras comentar algo más sobre tu experiencia al asistir al PVD Toberín?



## APÉNDICE E – MODELO DE ENTREVISTA PARA COORDINADOR PVD



UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA  
FACULDADE DE EDUCAÇÃO  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM EDUCAÇÃO  
MESTRADO EM EDUCAÇÃO

### Entrevista para el coordinador del PVD Toberín

Investigación: Adultos mayores y sus interacciones con las TIC en el punto vive digital Toberín de la ciudad de Bogotá.

Estudiante de Maestría: Angela María Niño Echeverry

Orientadora: Maria Helena Silveira Bonilla

Fecha: \_\_\_\_\_

Apreciado Coordinador del PVD Toberín: dentro del marco de la investigación que se pretende desarrollar por parte de la estudiante de la Universidad Federal de Bahia (Brasil), Angela María Niño Echeverry, con el fin de estudiar las interacciones llevadas a cabo por los adultos mayores con las tecnologías digitales en el Punto Vive Digital Toberín de la ciudad de Bogotá, te solicito atentamente contestar a las siguientes preguntas. De antemano, agradezco tu participación y colaboración en el estudio.

1. ¿Como te llamas y cuánto tiempo llevas coordinando el PVD Toberín?
2. ¿Cuál es tu profesión y cuáles son tus funciones dentro del PVD Toberín?
3. ¿Cuántos adultos mayores asisten con regularidad al Punto Vive Digital Toberín por mes?
4. ¿Por qué motivo consideras que en el PVD Toberín es a donde asisten mayor número de adultos mayores a capacitarse en TIC de la ciudad de Bogotá?
5. ¿Cómo ha sido el proceso de difusión y promoción de las actividades del Punto Vive Digital Toberín para que asistan tantos adultos mayores?
6. ¿Qué actividades lleva a cabo con los adultos mayores en el Punto Vive Digital Toberín?
7. ¿Quiénes dictan las clases y asesorías a los adultos mayores en el PVD Toberín?
8. ¿Qué percepción tienes de las actividades realizadas por parte de los adultos mayores en el Punto Vive Digital Toberín?
9. ¿Cuáles han sido las mayores dificultades y las mayores satisfacciones y logros obtenidos durante el trabajo de enseñar TIC a los adultos mayores que asisten al PVD?
10. ¿Existe algún objetivo dentro del proyecto que esté vinculado a la población de adultos mayores que de cuenta que esta fase etaria fue pensada al elaborar el Plan Vive Digital?

## APÉNDICE F – MODELO DE RUEDAS DE CONVERSACIÓN CON ADULTOS MAYORES



UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA  
FACULDADE DE EDUCAÇÃO  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM EDUCAÇÃO  
MESTRADO EM EDUCAÇÃO

### **Modelo ruedas de conversación con adultos mayores**

Investigación: Adultos mayores y sus interacciones con las TIC en el punto vive digital Toberín de la ciudad de Bogotá.

Estudiante de Maestría: Angela María Niño Echeverry

Orientadora: Maria Helena Silveira Bonilla

Fecha: \_\_\_\_\_

#### **RUEDA #1. ABRIL 16**

1. ¿Qué los motivó a asistir al PVD?
2. ¿Qué dificultades tenían ustedes en el manejo de los elementos tecnológicos como computador, tableta, celular, antes del venir al PVD?
3. ¿Antes de venir al PVD ustedes habían hecho algún curso de sistemas o alguna persona de sus familias les había ayudado a aprender a usar tecnologías?
4. ¿Qué expectativas tenían antes de venir al PVD?
5. ¿Cómo les parecen las clases que les han dictado los profesores de la UNAD?
6. ¿Cómo les parecen las clases que les ha dictado el coordinador del PVD?
7. ¿El curso ofrecido por la UNAD es de 30 horas para aprender a usar Word, Excel y Power Point. Les parece que 30 horas son suficientes para aprender a usar Word, Excel, Power Point?

#### **RUEDA #2. ABRIL 17**

1. ¿Cómo les parece la infraestructura del PVD?
2. ¿Cómo les parecen los computadores que se disponibilizan en el PVD?
3. ¿Qué es lo que más les ha gustado de asistir al PVD?

4. ¿Cómo se han sentido tratados en el PVD?
5. ¿Sienten que hay trabajo colaborativo entre ustedes mismos y por qué?
6. ¿Sienten que dentro del PVD han logrado crear lazos de amistad?
7. ¿Sienten que al venir al PVD han logrado disipar un poco la soledad o depresión que en algunas ocasiones sentimos las personas?
8. ¿Sienten que al venir al PVD se pueden mantener actualizados en un mundo que es cambiante y en el que las tecnologías están ocupando cada vez un mayor espacio en la vida de las personas?
9. ¿Todas las personas tienen necesidades. Cuáles necesidades que ustedes tienen se han visto cubiertas o satisfechas al asistir al PVD?

### **RUEDA #3. ABRIL 26**

1. ¿A parte del curso que ustedes están tomando, asisten en otros horarios al PVD? Qué hacen en esos horarios?
2. ¿Cuéntenme por favor las razones por las cuales ustedes están haciendo este curso de sistemas.
3. ¿Qué es lo que más se les ha dificultado aprender en el PVD?
4. ¿Qué es lo que más les ha gustado de asistir al PVD?
5. ¿Qué no les ha gustado de asistir al PVD?

### **RUEDA #4. ABRIL 28**

1. ¿Qué es lo que más les ha gustado de asistir al PVD?
2. ¿Cómo se han sentido tratados en el PVD?
3. ¿Qué sugerencias le harían al PVD para su mejoramiento?

### **RUEDA #5. MAYO 2**

1. Cuéntenme que han aprendido en el PVD.
2. ¿Cuéntenme cómo les parece la metodología de enseñanza que se lleva a cabo en el PVD. Por que?
3. ¿Qué actividades realizan ustedes en los computadores, si asisten en días diferentes a los de las clases.
4. ¿Qué experiencia que hayan tenido en el PVD resaltarían?

### **RUEDA #6. MAYO 3**

1. ¿Cuál es la percepción que tienen ustedes de las dinámicas en que participan en este Punto Vive Digital?
2. ¿A parte de los días que ustedes asisten al curso de sistemas, asisen otros dias? Qué actividades realizan en estos otros días que asisten?
3. ¿Qué experiencia que hayan tenido en el PVD resaltarían?
4. ¿Han visto cambios en sus vidas luego de asistir al PVD?
5. ¿Qué han aprendido y qué saben hacer gracias a su asistencia al PVD?

#### **RUEDA #7. MAYO 7**

1. ¿Qué saben hacer gracias a su asistencia al PVD?
2. ¿Les parece que el aprendizaje durante toda la vida es importante? Por qué?
3. ¿Qué factores facilitan que ustedes participen de las actividades del PVD?
4. ¿Qué factores dificultan que ustedes participen de las actividades del PVD?
5. ¿Cuál es su percepción de las dinámicas en que participan en este PVD?

#### **RUEDA #8. MAYO 8**

1. ¿Qué experiencia que hayan tenido en el PVD resaltarían?
2. ¿Qué factores facilitan que ustedes participen en las actividades del PVD?
3. ¿Qué factores dificultan que ustedes participen en las actividades del PVD?
4. ¿Qué saben hacer gracias a su asistencia al PVD?

## APÉNDICE G – MAPA DE SABERES, HACERES Y EXPERIENCIAS QUE EMERGEN DE LA INTERACCIÓN DE LOS ADULTOS MAYORES CON EL PVD

