

del
5-7
de Octubre
2011



FORMATO DE PONENCIA DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN

Instrucciones: Marque con una X

En proceso: ☐

Concluido: ☒

I. Datos			
Título de la Ponencia:	Habilidades digitales en adultos mayores (experiencias en el uso de plataformas)		
Área Temática:	Articulación de la educación a distancia con la modalidad presencial		
Eje Temático:	Alternativas innovadoras de alfabetización digital		
Autor (es):			
Grado Académico	Nombre (s)	Apellido Paterno	Apellido Materno
doctorado	Leticia del Carmen	Romero	Rodríguez
	Teléfono:	Correo Electrónico:	
	99313525559	romerolety2@hotmail.com	
Grado Académico	Nombre (s)	Apellido Paterno	Apellido Materno
Doctora	Blanca Estela	Arciga zavala	
	Teléfono:	Correo Electrónico:	
	9931124270	beaz6@hotmail.com	
Grado Académico	Nombre (s)	Apellido Paterno	Apellido Materno
Doctor	Leonel	García	León
	Teléfono:	Correo Electrónico:	
	9933525559	garleon1@hotmail.com	
Institución de procedencia :			
Universidad Juárez Autónoma de Tabasco			

del
5-7
de Octubre
2011



Fuente de financiamiento obtenido:

interno

I.- Resumen

La ponencia titulada : “HABILIDADES DIGITALES EN ADULTOS MAYORES (EXPERIENCIAS EN EL USO DE PLATAFORMAS) es un proyecto con financiamiento por parte del Centro Internacional de Posgrado A.C. Presenta los resultados de un estudio con adultos mayores que cursan un programa de estudios de doctorado y que por primera vez acceden a una plataforma virtual. El corte metodológico es cualitativo mediante el análisis de narrativas proporcionadas en base a categorías como: dificultades, facilidades, nuevas necesidades, usos de las nuevas habilidades y apoyo recibido. Los resultados apuntan hacia la necesidad de crear programas, estrategias y recursos para el apoyo de la adquisición de habilidades digitales en adultos mayores.

II.- Palabras claves

Habilidades digitales, adultos mayores, plataforma virtual, alfabetización digital
Digital skills, elderly people, on line training,

III.- Estructura del trabajo

a) Introducción

En México desde mayo de 1992 y al amparo del Acuerdo de Modernización Educativa se ha venido insistiendo en la necesidad de formar ciudadanos que posean las habilidades necesarias para reducir la brecha digital entre la población usuaria de las tecnologías de la información y comunicación.

La alfabetización digital de las personas adultas mayores es parte de la necesaria inclusión y educación para la vida que ha sido incluida de las recomendaciones de organismos nacionales e internacionales. (OECD,2001; CEPAL, 2003; SEP)

Las habilidades que se mencionan incluyen el conocimiento para el uso de software y



dispositivos que garanticen a esta población una inserción efectiva en ambientes virtuales de aprendizaje.

Los resultados de la investigación que aquí se discute, corresponden a la implementación y evaluación de una propuesta para la adquisición de habilidades digitales en adultos mayores, cuya actividad principal es la docencia en sus diferentes niveles.

Se discuten también las ventajas del uso de una plataforma amigable y la importancia de factores como la motivación, la paciencia y el entrenamiento efectivo como las principales herramientas en la formación de adultos mayores en ambientes virtuales de aprendizaje.

La experiencia demuestra que teorías como el constructivismo y el diseño instruccional, viejos rivales paradigmáticos, hoy convergen en el ejercicio de encontrar alternativas emergentes para la formación eficaz de adultos mayores en el uso de las tecnologías de la información y comunicación.

b) Desarrollo metodológico

La población muestra fue tomada de un universo de 15 adultos mayores (mayor o igual a 60 años) que cursan estudios de doctorado en educación y utilizan como soporte la plataforma edu20 del Centro Internacional de Posgrado.

Se utilizaron herramientas de corte cualitativo tales como la observación y la administración de un cuestionario con preguntas abiertas dirigidas hacia la búsqueda de unidades de análisis relacionadas con las siguientes categorías: dificultades, facilidades, nuevas necesidades, usos de las nuevas habilidades y apoyo recibido. Los resultados apuntan hacia la necesidad de crear programas, estrategias y recursos para el apoyo de la adquisición de habilidades digitales en adultos mayores.

Para la sistematización de la información se utilizó el programa Atlas Ti que permitió el cruce de categorías y la triangulación de algunos datos obtenidos en el



registro anecdótico de las observaciones; las narrativas compartidas en los cuestionarios y los mensajes de correos entre profesores-alumnos y entre alumnos mismos que se encuentran registrados en la plataforma virtual durante las clases. La contrastación teórico-empírica se realizó a partir de propuesta teóricas en torno a la alfabetización digital referida al conocimiento que maneja la CEPAL desde 2003 en cuya propuesta destaca la necesidad de que la sociedad civil se comprometa a construir sociedades de la información y la comunicación centrada en la gente, incluyentes y equitativas, sociedades en las que todas y todos puedan crear, utilizar, compartir y diseminar libremente la información y el conocimiento; de igual utilidad fueron las propuestas de Travieso y Panella (2008) y Cabero y Llorente (2008) sobre el sentido de la alfabetización tecnológica. Sin duda un teórico imprescindible en el análisis de los datos es Manuel Castells(1999) del cual se retomó el concepto de brecha digital (1999). En la fundamentación de la comunicación que aquí se presenta fueron de utilidad los postulados de Nonaka y Takeuchi (1995) referidos en distintos momentos para explicar el sentido principal de la exposición que nos ocupa.

A partir de la contrastación, es posible afirmar que los supuestos iniciales acerca de la viabilidad y efectividad con que operan las plataformas los adultos mayores, fueron ampliamente constatados, dando lugar a nuevas propuestas que aquí se discuten.

c) Análisis de resultados

La experiencia que se describe se implementa en el periodo de enero de 2010 a enero de 2011, se ubica como una práctica de inclusión, vinculación, formación, y transferencia de conocimiento en el campo de la educación y la alfabetización digital,.

Las principales categorías se centraron en la manera en que los usuarios y usuarias percibían las nuevas tecnologías de la información y comunicación en el



entorno de una plataforma virtual: dificultades, facilidades, nuevas necesidades, usos de las nuevas habilidades y apoyo recibido.

Con base a lo anterior se presentan los principales hallazgos:

En cuanto a las primeras dificultades planteadas en primera instancia los participantes del estudio mencionan el acceder a las diferentes aplicaciones, desde el encendido de la computadora y la búsqueda de la página que da acceso a la plataforma:

El total de los informantes señalaron que antes de incorporarse a los estudios de doctorado nunca habían trabajado en ambientes virtuales de aprendizaje:

“En un principio iba a los ciber café y le pedía a los encargados que me apoyarían en todo, ellos me buscaban la página, y me colocaban para que yo leyera los documentos y hasta me tipiaban el trabajo. Pero la necesidad me obligó a adquirír mi lap top y en la escuela me enseñaron a usarla entre mis compañeros más diestros y el personal de la escuela.. a principio me daba miedo romperla, pero me animé cuando uno de los auxiliares de cómputo me dijo, no pasa nada y si la rompe aquí estamos”(60 años).

[...] yo no sabía nada, pero nada de internet, ahora que pienso digo, grande fue mi atrevimiento, fue muy importante la asesoría y un manual que nos proporcionaron, pero lo más invaluable fueron mis compañeros de clases. Una de las tantas cosas que me ocurrían es que solo podía leer el asunto de los correos y ahí mismo contestaba porque no sabía que se escribía en otro espacio. Utilizar el chat y ver a mis maestros en una pantalla en vivo y a todo color, eran cosas que en verdad me asombraron y me siguen asombrando... cada día llegaba con mi esposa a contarle, ella me escuchaba a veces con temor de que estuviera ya medio chiflado (74 años)

[...] compré mi lap top y todos me apoyaron para usarla, aprendí a subir mis tareas a la plataforma, a manejar mi correo, todos toleraban pacientemente mi débil avance... me siento muy satisfecho porque de mi generación somos



contados los que podemos decir que sabemos usar las TIC. (63 años)

La transferencia del conocimiento en este caso, juega un papel muy importante pues del total de participantes en el estudio, un 93% aseguran que fueron sus propios compañeros quienes iban descubriendo poco a poco las aplicaciones de la plataforma y la manera de utilizarla.

Lo que destaca es que a decir de los informantes el éxito de la transferencia del conocimiento ocurre en ambientes donde existe una necesidad particular, de los sujetos por hacer uso efectivo de un conocimiento tácito específico. Nonaka y Takeuchi (1995) lo refieren como un nivel de gestión del conocimiento donde los portadores son pequeños grupos en donde algunos poseen conocimientos articulados que se transforman en tácitos, los cuales pueden ser transferidos hasta convertirse en conocimientos explícitos: *El ánimo que me inyectaron mis compañeros fue muy importante, porque allí tenemos compañeros que son hasta informáticos... cuando se me movía la página o se perdía la información, sentía mucha angustia, pero ellos dejaban lo que estaban haciendo y venían a mi auxilio, me explicaban con paciencia y fue aprendiendo, ahora me siento a la par de ellos y hasta le descubro a la plataforma cosas nuevas. (74 años)*

[...] Yo soy una persona mayor, me daba mucha pena pedir ayuda a mis compañeros por miedo a interrumpirlos, así que me las lidiaba en soledad o escuchaba cuando apoyaban a otros, así que me vi en la necesidad de pedirle apoyo a mi hija menor, el problema que debo vencer ahora es el olvido que en las personas mayores como yo es frecuente, por eso debo practicar diario lo que aprendí. (69 años)

El uso que los informantes realizan de los conocimientos adquiridos y las nuevas necesidades generadas a partir de sus habilidades digitales, nos hablan de que el conocimiento además de ser transferido, en manos de adultos mayores implica la generación de nuevos y relevantes conocimientos, susceptibles a la vez de ser transferidos. Proceso denominado por Nonaka y Takeuchi (2005) como



transferencia de conocimiento explícito a explícito [...] Intercambio, asociación y estructuración de conocimientos explícitos procedentes de distintas fuentes, que facilita la generación de nuevos conocimientos del mismo tipo y a su vez, puede permitir la interiorización de nuevo conocimiento.

[...] perdía mucho tiempo en buscar información, pero a través de la comunicación con los compañeros aprendí cosas como consultar el correo, subir mi tarea, subir respuestas al foro, participar en el Chat, a la plataforma me conectó diario... ahora veo a los nuevos en su entrenamiento y aunque no me toque allí estoy apoyándolos animándolos, porque no se crea, a principio me daban ganas de tirar la toalla.

[...] mi aprendizaje fue sorpresa para mis nietos que viven en Colombia, de pronto les llegó invitación a que me aceptaran en su msg y no lo podían creer ¡Abuela, quien te enseñó!!! Fue muy gratificante, me sentí como orgullosa, uso el lenguaje sin dificultad, hablamos el mismo lenguaje, que si e mail, chat, blog, estoy muy agradecida por este servicio. (68 años)

[...] en un inicio anotaba todo en mi cuaderno, y aunque me explicarán dos o tres veces sentía que no podría, pero aquí todos nos apoyamos, de hecho formamos un grupo de apoyo en la misma plataforma, como especie de un foro, y siempre hay alguien que te saca de dudas.(72 años)

La totalidad de los participantes, coincidieron en señalar que a partir de la adquisición de habilidades digitales han descubierto nuevas necesidades entre las que señalaron: una nueva lap top, la adquisición de servicios de internet de alta velocidad, impresora, banda ancha. Algunas otras necesidades señaladas en una o dos ocasiones fueron: celular con internet, cañón y compra de licencias de software.

De igual manera los participantes coincidieron en que una situación poco favorable es que en ocasiones en las clases tomadas mediante videoconferencias, el internet se cae al menos dos veces. Lo cual da pie para señalar las dificultades que en un



país como el nuestro enfrentamos quienes hemos decidido implementar las TIC como soporte didáctico, dado que al existir una sola compañía proveedora de la red, no se sienten con el compromiso de ofrecer un buen servicio porque no tienen competencia. Es el caso de contrataciones de servicios supuestamente empresariales de hasta 5 gigas por cantidades mensuales demasiado elevadas que sirven de poco cuando arbitrariamente suspenden el servicio o bajan la capacidad contratada. De poco sirve contratar servicios digitales de alto nivel como el elluminate Join me o el Skipe, cuando el único prestador de servicios es ineficiente en la prestación del mismo.

En relación a las principales dificultades en el uso de la plataforma, un 30% señaló que el envío de tareas, dado que se pedía guardar una copia en sus portafolios: *[...] en un inicio esa instrucción de guardar en portafolio, yo suponía que era como tal, es decir imprimir la tarea y guardarla en mi portafolio, me parecía como que era una recomendación por si se perdían las tareas en la plataforma, cuando mis compañeros me explicaron que existía un espacio que así se llamaba, sólo reímos y reímos. (74 años)*

Uno de los participantes de mayor edad al intentar definir la plataforma respondió: es un lugar que no existe en realidad, cuando lo buscamos para profundizar su comentario nos señaló: *[...] en realidad, para mi fue difícil todo eso, dado que en la generación en que yo me formé si no lo veo pues no existe, así que cuando ustedes decían esta colgado en la plataforma, o subirlo al portafolios, pues son objetos que no toco, que no están en la vida real, pero he ido asimilándolo aunque de verdad me ha costado muchísimo trabajo. (60 años)*

Entre los servicios de internet más utilizados por los adultos mayores se señalan:

Un 100% busca información sobre bienes y servicios

Un 100% utiliza su correo electrónico

Un 40% busca información sobre viajes y alojamientos

Un 70% revisa periódicos y revistas on line



Un 80% busca información sobre salud

Un 1% utiliza la banca electrónica y realiza actividades financieras

Un 10% compra y paga bienes y servicios

En cuanto a las dificultades específicas que se presentan con mayor frecuencia al usar el internet, los informantes señalan:

El 2% problemas para entender las instrucciones de la plataforma

El 40% por el tamaño de la letra que se usan en las páginas

El 30% destreza motriz para colocar el cursor en el lugar deseado

El 32% se le dificulta dar clic en los enlaces

El 70% el uso de páginas con información dispersa

El 60% perdida de los sitios y dificultad para volver a encontrarlos

En cuanto a dificultades derivada de la falta de agudeza de alguno de los sentidos, el 50% señaló tener dificultades visuales

El 100% de los entrevistados señaló conocer el significado y haber incorporado en su lenguaje palabras como: plataforma, liga/link, colgar/pegar, chat/chatear/, foros, blog, pestañas, enlaces, archivos, buscadores, Messenger, skype, software, aplicaciones.

d) Conclusiones

En un mundo altamente tecnologizado como el que estamos experimentando, la inclusión y la equidad seguirán siendo agendas pendientes mientras no se incorpore a la población de adultos mayores cuyo índice de crecimiento en México en 10 años representará a la población con el mayor crecimiento demográfico,

La alfabetización digital en este grupo, requiere un proceso distinto a la mecánica utilizada en los jóvenes, dado que las evidencias señalan que los procesos de aprendizaje requieren de una dosis de entrenamiento aunado a la motivación, paciencia y práctica cotidiana.

Lejos de requerir cursos aislados de alfabetización digital o entrenamiento para el uso de software, el adulto aprende en la medida que conoce la utilidad de los



dispositivos y la diversidad de usos que puede darle a los mismos.

La transferencia de conocimientos tácito a explícito y de explícito a explícito, ha demostrado ser una de las mejores alternativas para que los adultos mayores adquieran habilidades para el uso de las TIC.

Los usos que los adultos mayores hacen del internet difieren en gran medida del resto de la población. Por lo general y en primera instancia se aprovecha la comunicación con sus pares y con sus familiares. El manejo de correos, chat y foro, le permite sentirse incluido y aceptado, dado que en la red en ocasiones lo que menos importa es la edad, el sexo o el estado civil, el cual permanece en el anonimato cuando así se desea.

Las ventajas que el adulto mayor experimenta al estar alfabetizado digitalmente van desde la independencia de poder realizar operaciones financieras desde su domicilio, hasta la opción de mantenerse informando consultando la prensa digital, sin contar con que ahora pueden escuchar su noticiero favorito por esta misma vía.

La incursión de los adultos mayores en el manejo de espacios digitales se acompaña en su primera fase de angustia, tensión y temor, temor a cometer errores producto de la falta de destreza y del olvido; angustia de perder la información encontrada o no saber acceder a las diferentes ligas; tensión por los nuevos retos que implica un cambio de versión en los software aprendidos, o de los sistemas operativos ya dominados.

La tarea de integración del adulto mayor al uso de las TIC se traduce en su integración al mundo de la información y el conocimiento, proceso que sin duda lo coloca frente a una realidad distinta que lo obliga a replantearse con rapidez la interpretación del mundo mismo.

Las exigencias tecnológicas demandan un aprendizaje continuo o como los teóricos de las competencias le denominan “aprendizaje para la vida” (Delors,1994) por lo que el adulto mayor requiere una práctica continua de las habilidades adquiridas, lo que se traduce en nuevas necesidades: lap top y



conexión a internet.

Este estudio arroja información que debiera considerarse al momento de planificar actividades de alfabetización digital en adultos mayores, por ejemplo el tipo y tamaño de la letra utilizada en las páginas dirigidas a esta comunidad; la viabilidad de usar dispositivos que ayuden al adulto mayor a navegar por las páginas; prevenir el cambio de los sistemas operativos creando tal vez para ello versiones cuya modificación sea paulatina.

La generación de redes de apoyo (o grupos) ha demostrado su efectividad, dado que la necesidad de comunicarse con otros grupos de pares se traduce en solidaridad, empatía y reconocimiento hacía los progresos del adulto mayor.

e) Referencias bibliográficas (formato APA)

Cabero, J y Llorente (2008) "La alfabetización digital de los alumnos. Competencias digitales para el siglo XXI" en revista portuguesa de pedagogía (ISSN: 0870418)

Castells, M. (1999) La era de la información. La sociedad red. Vol. 1 Madrid: editorial Siglo XXI

CEPAL (2003), Los caminos hacia una sociedad de la información en América latina y el Caribe. Santiago de Chile, Julio 2003.

Nonaka y Takeuchi (1995) The Knowledge-creating company: How japanese companies create the dynamics of innovation. Oxford University Press

Delors, J (1994) La educación encierra un tesoro. México: Santillana

Travieso, José Luis; Planella, Jordi (2008). "La alfabetización digital como factor de inclusión social: una mirada crítica". UOCpapers [artículo en línea]. No. 6, Universitat Oberta de Catalunya. [Fecha de consulta: 27/08/2011]
http://www.uoc.edu/uocpapers/6/dt/esp/travieso_planella.pdf