



**FACULTAD DE COMUNICACIÓN**

**Carrera de Comunicaciones**

**ANÁLISIS DE LA DIFUSIÓN DEL ENTORNO 2.0 EN  
ADULTOS MAYORES DEL CENTRO CULTURAL  
SAN BORJA**

**Trabajo de Investigación para optar el Grado Académico de  
Bachiller en Comunicaciones**

**MARÍA ANTOINETTE RENTERÍA MONTÁNCHEZ  
(0000-0002-0544-2882)**

**Lima - Perú  
2022**

# **ANÁLISIS DE LA DIFUSIÓN DEL ENTORNO 2.0 EN ADULTOS MAYORES DEL CENTRO CULTURAL SAN BORJA**

**María Antoinette Rentería Montánchez**

[antoinette.renteria@gmail.com](mailto:antoinette.renteria@gmail.com)

Estudiante de la Carrera de Comunicaciones de la Universidad San Ignacio de Loyola  
Facultad de Comunicación

## **Resumen**

El uso de las redes sociales ha generado un gran cambio en la sociedad actual, sobre todo en los adultos mayores. Este segmento se está incorporando al nuevo entorno digital y aprendiendo a convivir con la tecnología. La población de adultos mayores irá aumentando en porcentaje conforme pasen los años. Por ese motivo, el presente estudio tiene como objetivo describir los canales de difusión utilizados por el Centro Cultural del distrito de San Borja para la captación de su público objetivo en la provincia de Lima, Perú, con la finalidad de detectar qué actividades se realizan para mejorar la calidad de vida de los adultos mayores respecto al uso del entorno 2.0.

**Palabras Claves:** Adulto Mayor, Internet, Redes Sociales, Entorno 2.0

## **Abstract**

The use of social networks has generated a great change in the current society, especially in the elderly. This segment is just entering the new digital environment and learning to live with technology. The population of older adults will increase in percentage as the years pass. For this reason, this study aims to describe the communication channels used by the Cultural Center of the San Borja district to attract its target audience in the province of Lima, Peru, in order to detect which activities are carried out to improve the quality of life of older adults regarding the use of social networks.

**Keywords:** Older Adult, Internet, Social Networks, Web 2.0

## Tabla de contenido

<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>6</b>
<b>MATERIALES Y MÉTODOS.....</b>	<b>7</b>
<b>1. RESULTADOS.....</b>	<b>8</b>
<b>2. DISCUSIÓN.....</b>	<b>12</b>
<b>3. CONCLUSIONES.....</b>	<b>14</b>
<b>4. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>16</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>18</b>

## INTRODUCCIÓN

El uso de las tecnologías de la información y comunicación ha proporcionado muchas ventajas a la población, sobre todo en el uso del Internet y las redes sociales, que hacen más fácil la interacción y comunicación entre las personas y la búsqueda de información. Los avances tecnológicos se dan a grandes pasos, por lo tanto hay segmentos de la población que están demorando en acoplarse. Nos referimos a todos los adultos mayores de 60 años, quienes no tienen las mismas facilidades tecnológicas que los jóvenes de ahora.

Los adultos mayores son un grupo vulnerable al uso de las nuevas tecnologías, debido a que no crecieron con estos avances. Sin embargo, las tecnologías de la información y comunicación les proporcionan beneficios que buscan romper con la brecha digital referente a la edad. Este segmento de la población también muestra mucho interés en involucrarse en el entorno 2.0.

Algunos estudios demuestran que, en alrededor de 50 años, habrá una mayor población adulta que joven. Por eso, es importante ir tomando medidas para que todos tengamos acceso al entorno 2.0 sin importar la edad. Las nuevas tecnologías se desarrollan o evolucionan mucho más rápido de lo que una persona envejece. Ante esta situación, es necesario que la brecha digital se acorte.

En la actualidad, la ciudad de Lima cuenta con diversos centros recreativos creados por las distintas municipalidades de la provincia. En estos centros se ofrecen diversos programas, el más reciente busca enseñar el manejo de las nuevas tecnologías a los adultos mayores para insertarlos al entorno 2.0. Además, les proporcionan un espacio adecuado con las computadoras y otros materiales que optimizan su aprendizaje.

El taller de computación dictado en el Centro Cultural de San Borja ofrece una capacitación personalizada en computación y en el uso del internet. Para esta investigación se tomó una muestra de 18 participantes. La finalidad de la investigación es determinar los canales de difusión utilizados por el Centro Cultural de San Borja para la captación de los adultos mayores de 60 años. También, se determina cuáles son los niveles de aceptación de

dicho público e identificar cuáles son las motivaciones que los llevan a querer involucrarse en el uso de las redes sociales.

## **MATERIALES Y MÉTODOS**

Para el desarrollo del trabajo se realizó una investigación descriptiva utilizando los métodos cuantitativos y cualitativos, además este estudio tiene un componente exploratorio, ya que se procedió a recopilar fuentes bibliográficas relacionadas con el tema a investigar, lo cual nos dio un concepto más amplio del sujeto de estudio. Por otro lado, también se realizó un monitoreo de redes con el fin de determinar cuanta información sobre el taller se publica en la página web y redes sociales de la institución.

La primera investigación que se realizó fue la exploratoria, en la cual se leyeron diversas fuentes que tuvieron aportes significativos a la investigación respecto al perfil del adulto mayor en el uso de las tecnologías de la información y comunicación. Además, gracias a la investigación inicial, se observó que en diversos países los adultos mayores están muy interesados en incorporarse en las nuevas tecnologías de la información.

Luego se procedió a realizar el monitoreo de la página web y la página de Facebook del Centro Cultural de San Borja para identificar si usan esos canales para la captación de su público objetivo y cómo los administran. Adicional se revisaron las páginas de Facebook no oficiales del centro donde hacen promoción a todos los talleres que brinda. Por último, se examinó la página de Facebook de la Municipalidad de San Borja con la finalidad de saber cuánta promoción y/o mención se le da al taller de computación para captar a su público objetivo. (Anexo 1)

Respecto al método cuantitativo se realizaron encuestas (Anexo 2) a una muestra de 18 alumnos mayores de 60 años que asisten al taller de computación. Se consideró dicha muestra debido a que el aula cuenta con 12 computadoras y 6 espacios para laptops. Las preguntas que se formularon fueron cerradas, de las cuales ocho con opciones múltiples y dos para completar, éstas estuvieron relacionadas al uso de las redes sociales y los beneficios que ellos sienten que les proporciona, así como preguntas respecto a cuán satisfechos están

respecto al método de enseñanza empleado por el Centro Cultural. Con dicha información se pudo saber más concretamente y de manera más directa si el curso de redes sociales los beneficia.

Con referencia al método cualitativo se tomaron dos entrevistas (Anexo 3), la primera al encargado administrativo del Centro Cultural, César Arroyo, donde las preguntas fueron puntuales sobre el proceso de inscripción al Taller de Computación, respecto al Taller de Computación y su perspectiva sobre los beneficios que proporciona el entorno 2.0 al público objetivo. La segunda entrevista fue al profesor que dicta el taller, Gumer García, las preguntas que se le realizaron fueron para determinar cómo es el desarrollo de los alumnos durante la clase y su opinión profesional sobre la utilización de las redes sociales.

## **1. RESULTADOS**

Para la realización del trabajo, se formuló como pregunta principal: ¿Cuáles son las estrategias de comunicación del Centro Cultural del distrito de San Borja para la captación de los adultos mayores? Como preguntas secundarias: ¿Cuáles son los niveles de aceptación por parte de los adultos mayores hacia el curso de redes sociales dictado en el Centro Cultural? y ¿Cuáles son las motivaciones que tienen los adultos mayores respecto al uso de las redes sociales? Éstas preguntas fueron la base de la investigación, en las siguientes líneas pasaremos a responderlas.

Los resultados obtenidos sobre las estrategias de comunicación que utiliza el Centro Cultural nos demostraron que tienen varios canales por los que difunden la información del taller, los cuales son: volantes, menciones en la página de Facebook de la Municipalidad de San Borja, información puntual en la página web y anuncios en la radio San Borja. Además, cada cierto tiempo hacen un artículo para la revista de la Municipalidad. Dicha institución tiene el objetivo de alfabetizar a los adultos mayores de 60 años en el uso de las tecnologías de la información y comunicación; porque como nos hemos percatado este segmento de la población tiene limitaciones en cuanto a aprender a usar una computadora y las herramientas del Internet.

Para los adultos mayores, involucrarse en el entorno 2.0 no ha sido fácil, pero han sabido acoplarse a estos cambios, aunque algo lento. Esto se debe, como nos mencionó el señor Gumer García, a que tienen cierto temor a enfrentarse a lo nuevo, al hecho de que ellos creen que no les va a ser útil o a las complicaciones que el internet les pueda traer. Muy a pesar de ellos, la mayoría igual consideran importante el saber manejar una red social, como se muestra en el gráfico el 83.33% los encuestados indican importante y muy importante su uso, esto se debe a que lo consideran necesario sobre todo porque vivimos en un mundo donde la tecnología evoluciona a grandes pasos.



Figura N°1: resultado sobre la importancia de manejar una red social  
Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a los resultados de la pregunta sobre ¿cuál es la red social que más utilizan? podemos afirmar que la red social más utilizada por nuestro público objetivo es Facebook, este medio de interacción se diferencia de los demás porque permite realizar varias acciones como chatear, hacer publicaciones, ver los perfiles de otros usuarios, compartir fotos, dar likes, realizar video-llamadas, etc. Sin embargo, el profesor del curso mencionó que Twitter es la red social que se les es más fácil de usar, considerando que no cuenta con muchas acciones más que generar contenido y compartirlo.

Referente a los niveles de aceptación por parte de los adultos mayores que llevan el curso de redes sociales en el Centro Cultural son positivos, ya que los encuestados sí consideran que el uso de las redes sociales les ha traído beneficios. Ellos se sienten agradecidos con las clases dictadas, ya que han podido aprender a desenvolverse en el

ciberespacio. En el siguiente grafico observaremos en qué sentido el público objetivo siente que el uso de una red social lo ha beneficiado.

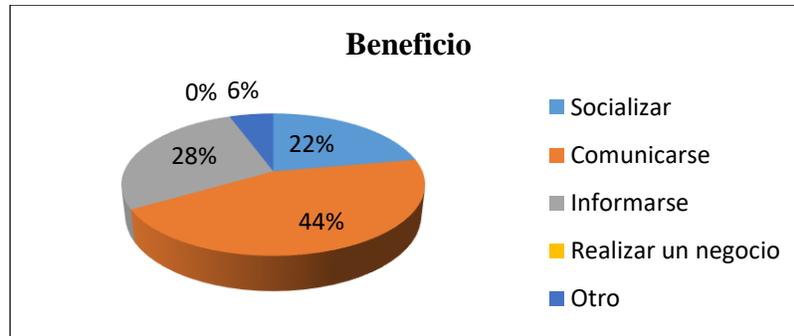


Figura N°2: resultado sobre la percepción del uso de las redes sociales  
Fuente: Elaboración propia

Observamos que un 44% de los encuestados siente que las redes sociales lo han beneficiado en el sentido de poder comunicarse y un 28% lo ve como un medio para poder informarse.

Con respecto a las motivaciones que tienen las personas mayores de 60 años con el uso de las redes sociales podemos decir que se debe a querer estar comunicados y al tanto de las novedades. Ellos al involucrarse en el entorno 2.0 optimizan su calidad de vida y se sienten más conectados con la modernidad. Hace que sus facultades de aprendizaje se despierten y se sientan activos, además que los aleja del aislamiento y la soledad que puedan sentir al no tener muchas actividades que realizar en su día a día.

Respecto a la efectividad del curso de redes sociales dictado por el Centro Cultural, los alumnos se sienten satisfechos en términos generales con las clases. Como podemos observar el nivel de satisfacción del adulto mayor del distrito de San Borja con respecto a las clases de computación dictadas por el Centro Cultural es positiva en un 94.44%, sumando el total de personas que se sienten satisfechas y muy satisfechas.

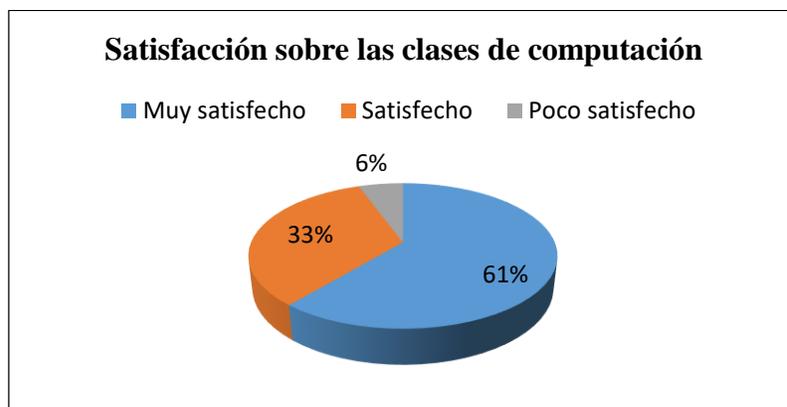


Figura N°3: resultado sobre la satisfacción respecto al taller de computación  
Fuente: Elaboración propia

Sin embargo, hay un pequeño porcentaje que no se siente satisfecho con las clases, esto se puede deber a que no todas las personas aprenden a usar las tecnologías a la misma velocidad y además, las clases no son totalmente personalizadas, ya que el profesor durante una hora de clases debe explicarles la teoría y resolver todas las dudas que tengan los 18 alumnos que muchas veces por el poco tiempo que disponen no puede responderles a todos, y posiblemente a eso se deba su insatisfacción.

Por otro lado, muchos de ellos en la última pregunta de la encuesta respecto a si mejorarían o cambiarían algo del taller, coincidieron en que les gustaría que las clases fueran separadas por niveles para que las personas que recién se están incorporando no interrumpen con el aprendizaje de los que ya tienen buen tiempo en la clase, o en todo caso preferirían contar con horas extra para poder practicar y hacer las consultas que necesiten.

El encargado administrativo y el profesor del taller dijeron que el taller de computación es un proyecto del Centro Cultural que tiene como objetivo alfabetizar a los adultos mayores en el uso de las tecnologías de manera gratuita. Consideran que es importante para ellos aprender a desenvolverse con las tecnologías. Por eso, en el taller se les enseña diversos temas como: aprender los aspectos básicos de la computadora, a usar los accesorios, manejar el office, lo que es Internet y redes sociales, y retoque fotográfico, con la finalidad de que se integren.

La importancia de que este segmento se incorpore al entorno 2.0 es que estamos en una era digital, donde muchas transacciones han cambiado y todo se realiza con un clic. La llegada del Internet y el desarrollo de las redes sociales han establecido nuevas formas para comunicarse, las cuales han permitido que una persona pueda transmitir un mensaje a alguien de manera rápida y directa. Por ello, los adultos mayores se han dado cuenta que aprender a usar las herramientas del Internet les proporciona un espacio virtual donde pueden mantener contacto con otros, expresarse, comentar e intercambiar ideas. Además, porque la población envejece en paralelo a los nuevos avances tecnológicos y tenemos que ir aprendiendo a la par de su desarrollo.

## **2. DISCUSIÓN**

La investigación nos ha brindado información relevante sobre el involucramiento de los adultos mayores en la era digital actual. Hemos aprendido que son un segmento importante y al cual tenemos que prestar atención. Como sabemos todos los ciudadanos tenemos derecho a la información y a la comunicación sin excepción alguna, lo que se busca es la integración social y mejorar la calidad de vida de las personas mayores de 60 años, ya que son el grupo más vulnerable ante estos cambios tecnológicos.

Los datos encontrados durante la investigación son importantes, ya que en estos últimos años se ha visto un progresivo envejecimiento de la población que se incrementa a la par con el desarrollo de las nuevas tecnologías. El público objetivo se ha visto en la necesidad de involucrarse en el entorno 2.0 para no quedarse atrás. Han tenido que aprender a usar las herramientas que la tecnología les proporciona.

Los adultos mayores le están dando un uso realmente considerable y este aumenta a medida que las nuevas generaciones vayan envejeciendo, ya que estarán más familiarizados con el uso del Internet y las redes sociales. Muy a pesar de la creencia de que como son mayores no tienen las habilidades necesarias para enfrentarse a los nuevos avances, ellos se han visto en la necesidad de involucrarse en este nuevo entorno.

El envejecimiento de la población se está dando a un ritmo acelerado a nivel mundial, y las instituciones deben preocuparse por mejorar la calidad de vida de los adultos mayores en cuanto al uso de las tecnologías y habilidades digitales. Por ese motivo, se están creando centros públicos para atender esa necesidad, para que no se sientan aislados, y sobre todo que tengan un espacio donde desenvolverse y aprender.

En el Perú, se ha implementado la Ley N° 28803 - Ley de las Personas Adultas Mayores, que respalda su integración al entorno 2.0. Esta ley en su Artículo 8°, dispone de la creación de Centros Integrales de Atención al Adulto Mayor (CIAM) en las Municipalidades Provinciales y Distritales.

El distrito de San Borja cuenta con un CIAM, sin embargo algunas actividades se realizan en el Centro Cultural de dicho distrito, como lo es el curso de computación, donde su público objetivo son personas mayores de 60 años. Al igual que los CIAM, el Centro Cultural tiene como objetivo establecer un espacio saludable de integración social, beneficiando a los vecinos de la zona y garantizando la inclusión.

El uso de las herramientas del Internet les aporta grandes beneficios, sobre todo les aporta nuevos conocimientos y habilidades. Las redes sociales, incluyendo el correo electrónico y Skype, son los medios que usan los adultos mayores, ya que les facilita la comunicación con familiares y amigos, también, a realizar compras, pagar cuentas, enviar y recibir contenidos o productos. Lo que buscan los centros públicos creados por las Municipalidades Provinciales y Distritales es lograr que ellos se incorporen a estos avances para mejorar su calidad de vida y romper con la brecha digital. Además, son las entidades encargadas de gestionar los recursos económicos para la instalación e implementación de los CIAM o en ese caso, del Centro Cultural, de acuerdo a las posibilidades y recursos financieros que dispongan.

Como se mencionó antes se podría pensar que las personas mayores de 60 años al pertenecer a una generación que no creció usando la tecnología preferirán mantenerse con los medios tradicionales como la TV, la radio, la prensa escrita y el teléfono, pero como

hemos ido viendo eso es un tabú, porque este segmento aún quiere seguir aprendiendo y desenvolverse en el entorno 2.0.

Gracias a que las Municipalidades de los distritos de la provincia Lima se preocupan por el bienestar y la salud mental de las personas mayores de 60 años, han creado los centros recreativos donde se les dicta taller de manera gratuita o pagando un monto mínimo, de esa manera se busca darles las facilidades a los vecinos de la zona para que tengan la oportunidad de involucrarse a esta nueva sociedad tecnológica. El hecho de que este segmento se involucre en las nuevas tecnologías hace que ellos mejoren sus capacidades físicas y mentales, y sobre todo les da una mejor calidad de vida, porque sienten que aún son útiles para la sociedad.

### **3. CONCLUSIONES**

Los resultados obtenidos por parte de los adultos mayores; que fueron mediante el monitoreo de redes, las autoridades entrevistadas y las personas encuestadas en el Centro Cultural del distrito de San Borja; fueron de gran utilidad, ya que nos dieron la información necesaria para determinar los distintos canales de difusión utilizados por el Centro Cultural de San Borja para la captación de los adultos mayores.

Las principales conclusiones de esta investigación son:

- Gran parte de los adultos mayores de hoy muestran mucho interés por aprender a interactuar con la tecnología, de esa manera buscan romper con la brecha digital referente a la edad e involucrarse más en el entorno 2.0.
- Los beneficios del uso de las redes sociales en las personas mayores de 60 años son comunicarse e informarse, además hace que estén más activos, sacándolos del aislamiento y de la posibilidad de sufrir depresión.
- El uso de las redes sociales les ha dado la posibilidad de comunicarse con mayor facilidad con sus amigos y familiares, sobre todo si viven en provincia o en el extranjero.
- Los familiares son quienes los incentivan a aprender a usar una red social.

- Los alumnos del Centro Cultural del distrito de San Borja se sienten satisfechos en términos generales sobre la metodología de enseñanza en el taller de computación.
- El Centro Cultural del distrito de San Borja tiene entre sus objetivos alfabetizar a las personas mayores de 60 años para que se integren.
- Los medios usados para la captación de los adultos mayores son variados, por lo tanto hay más posibilidad de que se enteren del taller y quieran participar.
- La red social más utilizada por el público objetivo es Facebook, pero se les es más fácil aprender a usar Twitter.
- El involucrarse en el entorno 2.0 optimiza la calidad de vida de los adultos mayores, haciendo que sus facultades de aprendizaje estén más activas.
- Las herramientas del Internet les proporcionan un espacio virtual donde pueden mantener contacto con otras personas, expresarse, comentar e intercambiar ideas.

#### 4. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alfama Eva, Cruells Marta y Salcedo Jorge. (2013). La ciudadanía digital: ¿Para todas las edades? Estrategias de inclusión y usos de TIC en diferentes franjas de edad de personas mayores en España. *XI Congreso AECPA. Sesión 2. Grupo de trabajo 5.13*. España.
- Andión Mauricio (2015). La didáctica de los saberes digitales: el enfoque andragógico. Universidad Autónoma Metropolitana - Xochimilco. *XIII Coloquio del Departamento de Educación y Comunicación*. México.
- Cet.la: Centro de Estudios de telecomunicaciones de América Latina. (2014). Programas de alfabetización digital en América Latina. Uruguay.
- Dirección de personas adultas. (2009). Pautas y Recomendaciones para el funcionamiento de los Centros de Integración del Adultos Mayor (CIAM). Ministerio de la mujer y desarrollo social. (Sitio web: [http://www.mimp.gob.pe/adultomayor/archivos/CIAM\\_boletin.pdf](http://www.mimp.gob.pe/adultomayor/archivos/CIAM_boletin.pdf))
- Economía. (2012). Crece envejecimiento de la población en el Perú. (7 de setiembre 2016) Perú 21. (Sitio web: <http://peru21.pe/economia/crece-envejecimiento-poblacion-peru-2104621>)
- Ferreira Claudia y Moya Javiera. (2014). Impacto de la alfabetización digital en adultos mayores dirigentes sociales de la comuna de independencia. (Tesis de licenciatura). Universidad Académica de Humanismo Cristiano. Chile.
- Giraldo Lucero; Leal Sandra y López Lilia Inés. (2015). Las posibilidades de Internet en la reconfiguración de la red social primaria del adulto mayor, fracturada por efecto de la migración. *Anagramas*. 14 (27), (145 - 162). Universidad de Medellín. Colombia.
- Ley N° 28803. Ley de las personas adultas mayores. El Congreso de la República. (Sitio web: [http://www.mimp.gob.pe/files/direcciones/dgfc/diapam/Ley\\_28803\\_Ley\\_del\\_Adulto\\_Mayor.pdf](http://www.mimp.gob.pe/files/direcciones/dgfc/diapam/Ley_28803_Ley_del_Adulto_Mayor.pdf))
- Montaña Mireia, Estanyol Elisenda y Lalueza Ferran. (2015). Internet y Nuevos Medios: estudio sobre usos y opiniones de las personas mayores de España. *El profesional de la Información*. 24 (n°6), 759 – 765. España.
- Ortiz María. (2007). La informática y el adulto mayor. *Volumen XX. Número 3*. (10 de mayo 2016). La Ciencia y el Hombre. (Sitio web: <http://www.uv.mx/cienciahombre/revistae/vol20num3/articulos/informatica/>)
- Paz Luis. (2008). Alfabetización digital en el adulto maduro una estrategia para la inclusión social. Universidad de Nariño. Colombia.
- Sánchez Milagros. (2014). Población peruana al 2050: Una de cada cuatro personas será adulto mayor. (7 de setiembre 2016) Diario Gestión. (Sitio web: <http://www.gestion.com.pe>)

<http://gestion.pe/economia/poblacion-peruana-al-2050-uno-cada-cuatro-personas-adulto-mayor-2115113>)

Unidad de Educación Cultura y Turismo. (2014) Servicios. (12 de abril 2016) Unidad de Cultura - Municipalidad de San Borja. (Sitio web: <http://www.munisanborja.gob.pe/cultura/biblioteca/servicios.html>)

## ANEXOS

Anexo 1: Monitoreo de la página web y redes sociales del Centro Cultural de San Borja

### I. Sitio Web del Centro Cultural de San Borja

Link: <http://www.munisanborja.gob.pe/cultura/biblioteca/talleres.html>



De acuerdo a la revisión de la página pudimos observar que solo se encuentra información sobre la inscripción y horarios de todos los talleres, incluyendo el taller de computación. En la opción de servicios hay una breve descripción del Telecentro para adultos mayores que dice lo siguiente: “Se ofrece capacitación personalizada en computación y uso de Internet a vecinos adultos y adultos mayores”. Por lo que se puede observar no hay mucho detalle sobre el curso, fotografías o videos con más información.

### II. Páginas de Facebook del Centro Cultural de San Borja

Durante la investigación nos percatamos que el Centro Cultural no dispone de una cuenta de Facebook oficial, eso quiere decir que no tienen una propia, sin embargo se encontraron dos páginas elaboradas por usuarios con la finalidad de promocionar el taller de computación para personas adultas mayores de 60 años. Además, nos percatamos que la página de

Facebook de la Municipalidad de San Borja le hace la publicidad debida. A continuación explicaremos la evaluación de las 3 páginas de Facebook.

### 1. Página no oficial del Centro Cultural de San Borja

Link: <https://www.facebook.com/pages/Centro-Cultural-De-San-Borja/232380613575340>



Esta página no es oficial y se creó para que los usuarios de Facebook compartieran sus opiniones y fotografías de los distintos talleres y eventos que se han realizado. Se observó que hay usuarios que colocan memes o fotos personales que no tienen que ver con la temática del Centro y lo que se quiere divulgar a los seguidores.

### 2. Página Eureka Digital

Link: <https://www.facebook.com/Eureka-Digital-1723496504539076/>



Es una página no oficial del centro, sin embargo nos hemos percatado que ha compartido varias fotografías sobre el taller promocionándolo, pero sin brindar información a detalle.

3. Página de la Municipalidad de San Borja

Link: <https://www.facebook.com/munisanborja/>



En esta página hay información sobre todos los centros recreativos que dispone la municipalidad, hacen mención de los eventos y talleres que hay en cada uno. Por lo tanto, si hay un interés en dar a conocer que el taller de computación se dicta de manera gratuita en el Centro Cultural para los adultos mayores de 60 años.

## Anexo 2: Encuesta y resultados

### I. Modelo de la encuesta

<u>ENCUESTA</u>	
<p>Buenos Días /Tardes/ Noches, gracias por participar en nuestra encuesta. Soy alumna de la universidad San Ignacio de Loyola y estoy realizando una investigación. Le ruego que conteste con total sinceridad las preguntas que le voy a formular.' CABE RECALCAR QUE NINGUNA RESPUESTA ES BUENA O MALA</p>	
<p><b>1. ¿en qué rango de edad se encuentra?</b></p> <p><input type="checkbox"/> 45 - 50 años.....1</p> <p><input type="checkbox"/> 51 - 60 año.....2</p> <p><input type="checkbox"/> 61 - 70 años.....3</p> <p><input type="checkbox"/> 70 en adelante.....4</p>	<p><b>2. ¿Con cuanta frecuencia asiste al taller de computación?</b></p> <p>Muy Frecuente <input type="checkbox"/></p> <p>Frecuente <input type="checkbox"/></p> <p>No muy frecuente <input type="checkbox"/></p>
<p><b>3. ¿Utiliza las redes sociales?</b></p> <p>Si <span style="float: right;">1</span></p> <p>No <span style="float: right;">2</span></p>	<p><b>7. ¿Cuál es la red social que usa con más frecuencia?</b> Marque una opción</p> <p>Facebook <input type="checkbox"/></p> <p>Twitter <input type="checkbox"/></p> <p>Instagram <input type="checkbox"/></p> <p>Pinterest <input type="checkbox"/></p> <p>Otros <input type="checkbox"/> Especificar: _____</p>
<p><b>4. ¿Cree aprender a usar las redes sociales lo ha beneficiado?</b></p> <p>Me ha beneficiado <span style="float: right;">1</span></p> <p>Poco beneficio <span style="float: right;">2</span></p> <p>No me ha beneficiado <span style="float: right;">3</span></p>	<p><b>8. ¿Cuál es la principal razón por la que usa esa red social? Sea breve</b></p> <div style="border: 1px solid black; height: 60px; width: 100%;"></div>
<p><b>5. ¿De qué manera siente que lo ha beneficiado?</b> Marque una opción</p> <p>Sociabilizar</p> <p>Ha comunicarse</p> <p>Informarse</p> <p>Realizar un negocio</p> <p>Otros: _____</p>	<p><b>9. ¿Se siente satisfecho con las clases de computación que brinda el Centro Cultural?</b></p> <p>Muy satisfecho <span style="float: right;">1</span></p> <p>Satisfecho <span style="float: right;">2</span></p> <p>Poco satisfecho <span style="float: right;">3</span></p> <p>Nada satisfecho <span style="float: right;">4</span></p>
<p><b>6. ¿Qué tan importante es para usted saber manejar una red social?</b></p> <p>Muy importante <span style="float: right;">1</span></p> <p>Importante <span style="float: right;">2</span></p> <p>Medianamente importante <span style="float: right;">3</span></p> <p>Poco importante <span style="float: right;">4</span></p> <p>Nada importante <span style="float: right;">5</span></p>	<p><b>10. ¿Mejoraría o cambiaría algo del taller de computación?</b></p> <div style="border: 1px solid black; height: 60px; width: 100%;"></div>

## II. Resultado de las encuestas

**Pregunta 1:** ¿En qué rango de edad se encuentra?

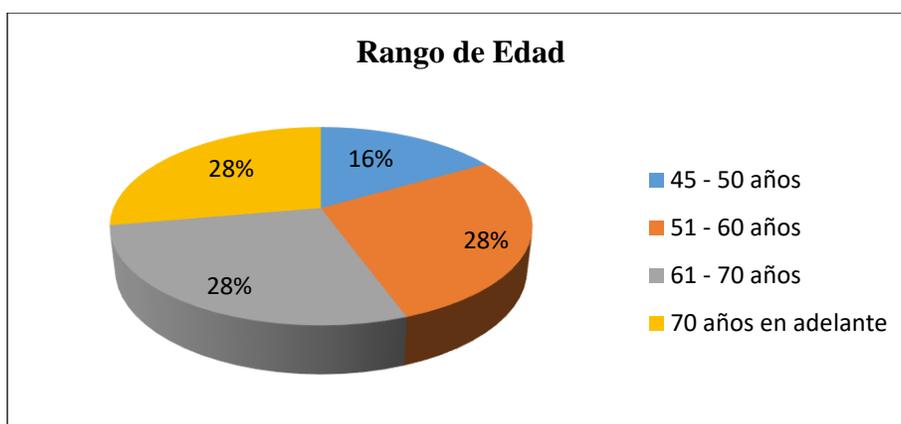


Figura N°1: resultado del rango de edad de los adultos y adultos mayores  
Fuente: Elaboración propia

Vemos que el público que asiste al taller de computación del Centro Cultural es variado, ya que va desde los 45 hasta los 70 años en adelante. Como ya se explicó se eligió este público objetivo al ser el más vulnerable al uso de las nuevas tecnologías.

De acuerdo al gráfico quienes tienen mayor prevalencia de participación en el taller de computación son aquellos que están en el rango de 51 a 70 años en adelante, ya que tuvieron un porcentaje igual de 28%.

**Pregunta 2:** ¿Con cuánta frecuencia asiste al taller de computación?

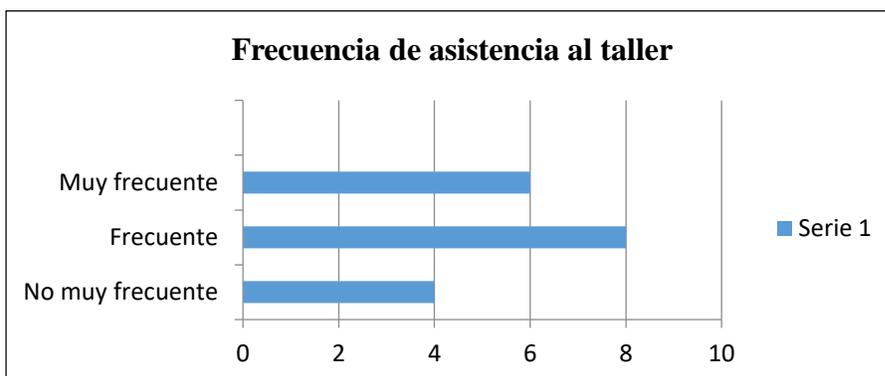


Figura N°2: resultado de la frecuencia de asistencia al taller  
Fuente: Elaboración propia

De las 18 personas encuestadas se puede decir que catorce personas asisten a las clases de manera frecuente o muy frecuente, esto demuestra el interés que tienen los adultos y adultos mayores por aprender a usar las herramientas que proporciona el internet.

**Pregunta 3:** ¿Utiliza las redes sociales?

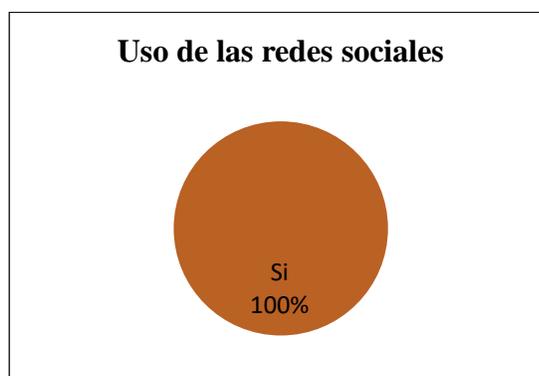


Figura N°3: resultado sobre la utilización de las redes sociales  
Fuente: Elaboración propia

Esta pregunta puede parecer redundante, pero su finalidad fue determinar si los alumnos utilizan la red social que crearon durante las clases del taller, ya que hay la posibilidad de

que a pesar de que la crearon no la suelen usar. Vale recalcar que muchos consideraron como red social al correo electrónico y a Skype. Como podemos observar se obtuvo como resultado que los 18 alumnos utilizan una red social.

**Pregunta 4:** ¿Aprender a usar las redes sociales lo ha beneficiado?

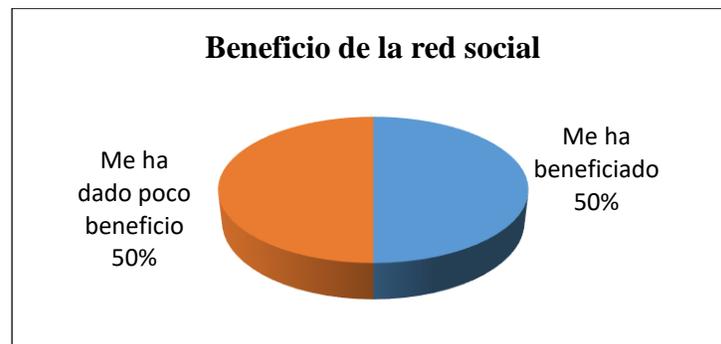


Figura N°4: resultado sobre los beneficios de aprender a usar una red social  
Fuente: Elaboración propia

La mitad de los alumnos consideran que el uso de una red social les trae beneficio, y eso se debe a que el taller les proporciona un espacio donde ellos pueden ir aprendiendo a manejar estas redes sociales y verlas como algo necesario para sus vidas, ya que pueden mantenerse en contacto con otras personas e incluso es un medio donde la información llega más rápida.

**Pregunta 5:** ¿De qué manera siente que lo ha beneficiado?

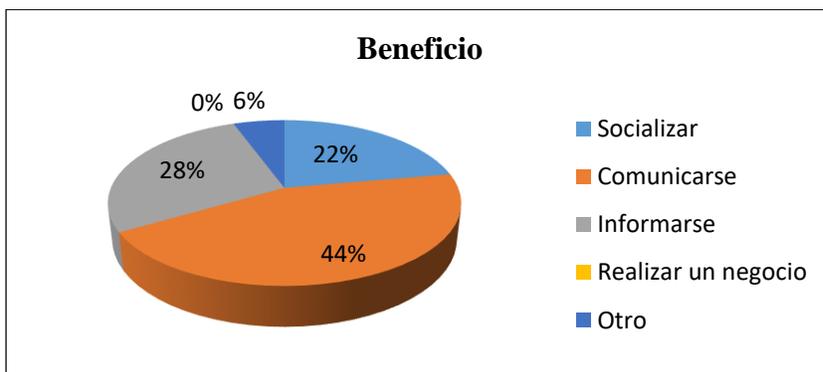


Figura N°5: resultado sobre la percepción del uso de las redes sociales  
Fuente: Elaboración propia

Según el siguiente cuadro se puede determinar que los adultos y adultos mayores si sienten que el uso de las redes sociales los ha beneficiado de alguna manera. Observamos que un 44% de los encuestados siente que las redes sociales lo ha beneficiado en el sentido de poder comunicarse y un 28% lo ve como un medio para poder informarse.

**Pregunta 6:** ¿Qué tan importante es para usted saber manejar una red social?

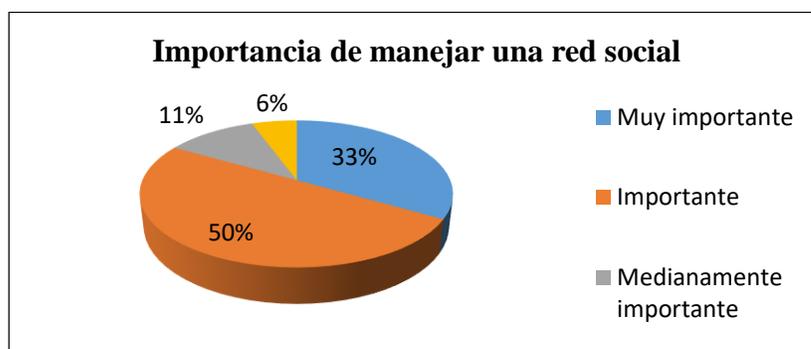


Figura N°6: resultado sobre la importancia de manejar una red social  
Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a los resultados el público objetivo ve necesario manejar una red social, ya que para el 83% es importante y muy importante su uso, esto se debe a que lo consideran necesario sobre todo porque vivimos en un mundo donde la tecnología evolucionada a grandes pasos.

**Pregunta 7:** ¿Cuál es la red social que usa con más frecuencia?

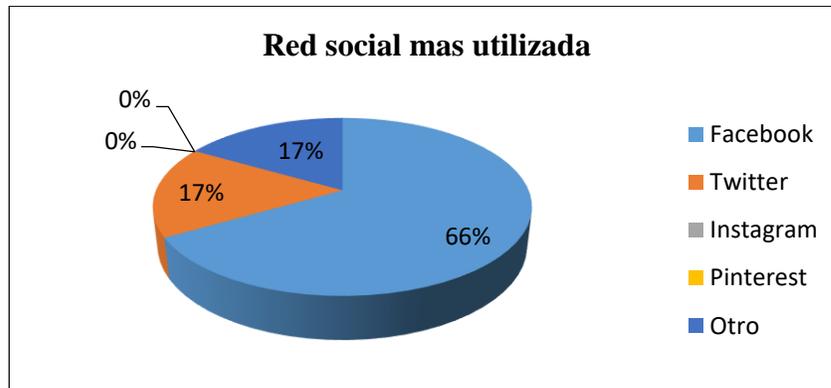


Figura N°7: resultado sobre la red social más usada  
Fuente: Elaboración propia

Según nos muestra el tablero la red social más utilizada por las personas mayores de 45 años es Facebook. Consideramos que esto se debe a que esta red le permite al usuario realizar varias actividades como chatear, hacer publicaciones, compartir fotos, realizar video-llamadas, etc. Además, es una de las redes que se les enseña a usar en el taller, por ende hay un mayor manejo.

**Pregunta 8:** ¿Cuál es la principal razón por la que usa esa red social?

- Me informo de acontecimientos familiares, sociales y deportivos
- Para comunicarme con mucha gente y encontrar a la que había perdido
- Comunicarme
- Para comunicarme con mis amistades y familiares
- El de informarse de algunos acontecimientos, estar en contacto con amigos y familiares que no los veo mucho e intercambiar ideas y proyectos
- Para socializar, encontrar amigos y mantenerme en contacto con mis familiares en el extranjero
- Mandar mensajes a mis amigos y familiares
- Estoy aprendiendo en el taller para comunicarme con mis amigos
- Estar en contacto con amigos y familiares
- Socializar
- Envío y recibo mensajes y fotos
- Para comunicarme con mis seres queridos que están lejos
- Comunicarme
- Para conocer personas, comunicarme con mis amigos e informarme
- Para hablar con mis amigos y familiares, además de compartir fotos
- El Facebook me permite chatear con mis amistades y familiares, sobre todo los que están en el extranjero, además de informarme sobre las noticias
- Para informarme de las noticias del día a día
- Porque me permite expresar mis opiniones, comentar sobre algunas noticias, publicar fotos y comunicarme con mis seres queridos

De acuerdo a los comentarios de los encuestados podemos decir que en su mayoría el uso que le dan a la red social que utilizan con más frecuencia se debe a que mediante ésta buscan comunicarse, socializar y estar en contacto con amigos y familiares.

En segundo lugar, lo utilizan como medio para informarse de los acontecimientos más recientes, ya sean familiares, sociales o incluso de las noticias más recientes.

Los adultos y adultos mayores se han ido dando cuenta, que aprender a usar las herramientas del Internet, les ha proporcionado un espacio virtual donde pueden expresarse, comentar, intercambiar ideas y no perder el contacto con sus más allegados. El proceso de aprendizaje

puede ser lento y aún pueden tener muchas dudas, pero ya sea el impulso de ellos por querer seguir aprendiendo y no quedarse atrás.

**Pregunta 9:** ¿Se siente satisfecho con las clases de computación que brinda el Centro Cultural?

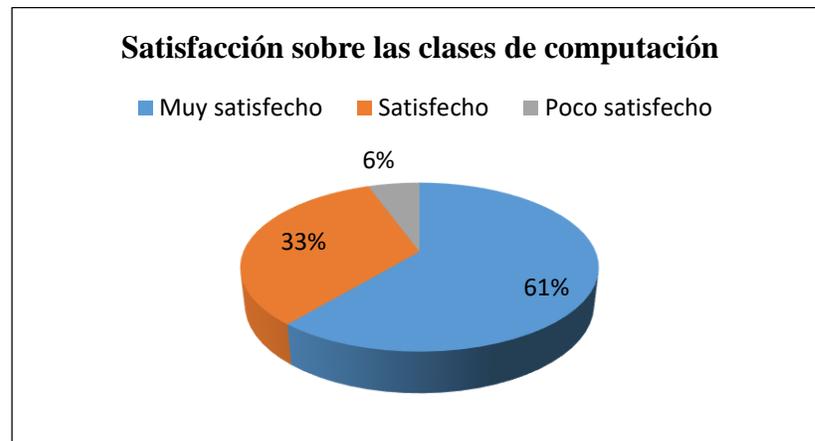


Figura N°8: resultado sobre la satisfacción respecto al taller de computación  
Fuente: Elaboración propia

Como podemos observar el nivel de satisfacción del adulto y adulto mayor del distrito de San Borja con respecto a las clases de computación dictadas por el Centro Cultural es positiva en un 94% sumando el total de personas que se sienten satisfechas y muy satisfechas.

Sin embargo, hay un pequeño porcentaje que no se siente satisfecho con las clases, esto se puede deber a que no todas las personas aprenden a usar las tecnologías a la misma velocidad, y además, las clases no son totalmente personalizadas, ya que el profesor durante una hora de clases debe explicarles la teoría y consultar todas las dudas que tengan los 18 alumnos que muchas veces por el poco tiempo que disponen no puede responderles a todos, y posiblemente a eso se deba su insatisfacción.

**Pregunta 10:** ¿Mejoraría o cambiaría algo del taller de computación?

- Creo que implementaría un curso de introducción a la computación para nivelar a todos los participantes
- No
- Que se dé a nivel más avanzado
- Que nos den más horas de clases, después todo está excelente
- Creo que debería ser constante con las actualizaciones y un poco más profundo para no quedar en lo básico
- No
- Sí aumentar al menos ½ hora de libre práctica en el aula y resolver preguntas
- No
- Sí, para practicar 1 hora después de la clase
- Desarrollar más cada tema
- Es adecuado el tiempo y el profesor
- No
- Por el momento no
- Me gustaría que haya un curso más avanzado para quienes ya sabemos desenvolvernos mejor con la computadora y el internet
- Yo creo que está bien en términos generales
- Me gustaría que la clase dure media hora más, para que el profesor pueda responder todas las dudas que uno tenga
- Creo que deberían fragmentar la clase por edades, hay señores más jóvenes que ya saben usarla, pero las personas mayores como yo necesitamos un poco más de paciencia
- Creo que sería mejor si lo dividimos por niveles.

Según las respuestas de los adultos y adultos mayores, muchos de ellos coinciden en que sería buena idea categorizar las clases por niveles, ya que hay quienes ya tiene buen tiempo asistiendo a la clase y otros que recién se están incorporando, y eso incomoda a las personas que tienen más noción del taller y tienen que esperar a que los nuevos ingresantes se nivelen. Otros participantes, quisieran contar con más horas de clases para practicar o que el profesor les pueda resolver sus dudas a tiempo.

## Anexo 3: Entrevistas

### I. Entrevista al encargado administrativo del Centro Cultural: César Arroyo

#### 1. ¿Quiénes pueden inscribirse al taller?

Las personas que pueden inscribirse son los vecinos de San Borja que tengan de 60 años a más.

#### 2. ¿Cómo es el proceso de inscripción?

Para que puedan inscribirse tienen que presentar su DNI, donde aparezca su dirección indicando que viven en San Borja.

#### 3. ¿Cuánto tiempo dura el taller y cuál es el horario?

El taller dura 7 meses, y se dictan los lunes y miércoles o martes y jueves. Los horarios van de 8:30am hasta 1:30 pm en intervalos de una hora.

#### 4. ¿Se les otorga algún certificado o diploma al finalizar el taller?

El Centro Cultural aún no cuenta con permiso para entregar certificados, lo que si les entregamos es un diploma de asistencia por parte de la Municipalidad.

#### 5. ¿Con cuánta capacidad cuenta el salón de computación?

El Telecentro, es el espacio donde se dicta el taller, cuenta con 12 computadoras y 6 espacios para colocar laptops, por lo tanto puede haber hasta un máximo de 18 alumnos.

#### 6. ¿Con qué finalidad se abrió el curso de computación para las personas mayores de 60 años?

El curso se abrió con la finalidad de brindarles a los adultos un medio para alfabetizarlos en las tecnologías de la información y la comunicación (TICS). Muchos de ellos no saben usar una computadora y quieren aprender, otros nos dicen que sus familiares no tienen la paciencia para enseñarles o incluso que se ven presionados por sus familias para que aprendan, y el Centro Cultural les da la oportunidad de que se involucren con el uso de la computadora y el Internet de manera gratuita.

**7. ¿Aparte del curso de redes sociales, que otros cursos se dictan?**

El taller está dividido en:

- Básico (aprender a usar los aspectos básicos de la computadora)
- Accesorios
- Office (Word/ Excel/ Power Point)
- Internet y redes sociales
- Retoque fotográfico

Consideramos estos cursos como los más necesarios y útiles para este grupo de personas, además de que son más fáciles para ellos al usar.

**8. ¿Cómo se realiza la difusión del taller de computación en el Centro Cultural?**

La difusión de los talleres es a través de volantes, página web, redes sociales, revista de la Municipalidad y radio San Borja.

**9. ¿Cree que el curso de redes sociales es importante para los adultos y adultos mayores?**

De todas maneras, ya que los adultos mayores de 60 años, que son nuestro público asistente, aprenderán a desenvolverse con las tecnologías, sobre todo porque vivimos en una sociedad donde la tecnología evoluciona constantemente, y ellos ya se ven en la necesidad de aprender a usarlos.

**10. ¿Qué beneficios cree que ese curso les da a las personas?**

El factor principal, creo yo, es poder comunicarse con sus seres queridos, más que todo si viven en provincia o en el extranjero. Además, les da más independencia en cuanto al uso de la computadora y podrán hacer más actividades como pagar sus cuentas, hacer compras, entre otras actividades que ya van más de acuerdo a la necesidad de cada persona.

## **II. Entrevista al profesor del taller de computación: Gumer García**

### **1. ¿Desde hace cuánto tiempo dicta el taller de computación?**

El taller de computación es un proyecto del Centro Cultural con la finalidad de alfabetizar a los adultos mayores en el uso de las tecnologías. En el cual, yo inicie como profesor hace 7 años.

### **2. ¿Cree que es importante que los adultos y adultos mayores se incorporen al entorno 2.0? ¿Por qué?**

Sí, por los avances que hay actualmente, por ejemplo los trámites de pagos se están volviendo electrónicos, así que los adultos mayores deben tratar de ir a la par con las nuevas tecnologías, perderle el miedo e involucrarse. Además es un espacio donde encuentran más rápido información, donde se comunican de forma más directa.

### **3. ¿Cuáles son las dificultades que tienen los adultos y adultos mayores al enfrentarse al uso del internet?**

La mayor dificultad es enfrentarse a lo nuevo, tienen miedo a que les traiga complicaciones, a que no le puedan llevar el ritmo a las tecnologías. Pero una vez que rompen esa barrera quieren aprender más, ya no les basta con estar una hora en la clase.

### **4. ¿Qué redes sociales les enseñan a usar?**

En el taller se les enseña a usar Facebook, Twitter y Skype. Considero son las tres principales sobre todo para que se comuniquen con sus familiares y amigos que viven lejos.

### **5. ¿Cuál es la red social que se les es más fácil aprender?**

Se les hace más fácil usar el Twitter, porque es más sencillo y la interacción es más rápida. De ahí, también usan el Facebook, más que todo para hablar con familiares y algunos me dicen que han encontrado a varios amigos de su juventud, no son mucho de publicar fotos, pero si les gusta ver la de sus familias.

**6. ¿Considera que el uso de las redes sociales beneficia a los adultos y adultos mayores? ¿De qué manera?**

Claro que los beneficia, las redes sociales les proporcionan un medio donde pueden encontrar información más puntual y pueden comunicarse con sus hijos y nietos sobre todo, ya que muchos de los adultos mayores suelen vivir solos. Cuando viene al taller siempre quieren saber más, aprender a usar las herramientas para poder comunicarse mejor, aunque algunas veces al principio son algo recios, pero una vez que se acostumbran a usarla se sienten más cómodos.