

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE HIDALGO**

**INSTITUTO DE CIENCIAS DE LA SALUD**

*ÁREA ACADÉMICA DE GERONTOLOGÍA*

Autoestima y alfabetización digital en personas adultas mayores: Un reto de  
inclusión sociodigital durante la pandemia

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

LICENCIADA EN GERONTOLOGÍA

PRESENTA: Aguilar Islas Luz Alicia

DIRECTORA: Dra. Claudia Isabel Martínez Alcalá

CO-DIRECTORA: Mtra. Dulce Abril Galindo Luna

San Agustín Tlaxiaca, Hgo. Marzo de 2022

**UAEH**

**Autoestima y alfabetización digital en personas adultas mayores:  
un reto de inclusión sociodigital durante la pandemia**

**2022**

**LOMO**



25 de marzo de 2021

**DR. RAÚL AZAEL AGIS JUÁREZ**  
**JEFE DEL ÁREA ACADÉMICA DE GERONTOLOGÍA**  
*CHAIR OF THE DEPARTMENT OF GERONTOLOGY*  
**PRESENTE**

Manifetamos a usted que se autoriza la impresión formal del trabajo de investigación de la pasante **Luz Alicia Aguilar Islas** bajo la modalidad de **TESIS** cuyo título es: **Autoestima y alfabetización digital en personas adultas mayores: un reto de inclusión sociodigital durante la pandemia** debido a que reúne los requisitos de decoro académico a que obligan los reglamentos en vigor para ser discutidos por los miembros del jurado.

<b>Nombres de los Docentes Jurados</b>	<b>Cargo</b>	<b>Firma de Enterado</b>
Claudia Isabel Martínez Alcalá	Presidente	
Dulce Abril Galindo Luna	Primer Vocal	
Carlos Montaña Salazar	Segundo Vocal	
María de los Ángeles Alonso Lavernia	Tercer Vocal	
María Eugenia Zaleta Arias	Secretario	
Nidia Irais Moreno Vargas	Suplente	
Rosy Evelyn González Aguilera	Suplente	

**"Amor, Orden y Progreso"**

c. c. p. Archivo



Circuito Ex Hacienda La Concepción S/N  
Carretera Pachuca Actopan  
San Agustín Tlaxiaca, Hidalgo, México, C.P. 42160  
Teléfono: 52 (771) 71 720-00 Ext. 4314 y 4315  
gerontologia@uaeh.edu.mx

[www.uaeh.edu.mx](http://www.uaeh.edu.mx)

## **AGRADECIMIENTOS**

En estas líneas quiero agradecer a todas las personas que directa o indirectamente hicieron posible la realización de este trabajo de investigación y que de alguna manera estuvieron conmigo en los buenos y malos momentos. Estas palabras son para ustedes.

### **A Dios.**

Por su protección en cada paso que doy, por brindarme la sabiduría y fuerza para llegar hasta aquí y culminar una etapa más.

Por haber puesto en mi camino a las personas indicadas que han sido mi soporte y compañía durante todo este tiempo.

### **A mi directora de tesis, Dra. Claudia Isabel Martínez Alcalá.**

Por su confianza, apoyo, paciencia, entrega, dedicación, tiempo, valiosa dirección, conocimientos y consejos que permitieron alcanzar los objetivos deseados.

Por brindarme las herramientas, el espacio y población necesaria para ejecutar la investigación.

### **A mi codirectora de tesis, Mtra. Dulce Abril Galindo Luna.**

Por acceder a dirigirme en este proceso, por su apoyo, paciencia, tiempo y conocimientos.

Por ser una de las mejores docentes que tiene el Área Academia de Gerontología, por el interés y dedicación que muestra para que sus alumnos aprendan.

### **A mis lectores, Dra. María de los Ángeles Alonso, Mtra. Rosy Evelyn González, Mtro. Carlos Montaña, Mtra. Nidia Irais Moreno y Mtra. María Eugenia Zaleta.**

Por su tiempo dedicado para la revisión del escrito, su asesoría y visión crítica.

### **A las 50 personas adultas mayores**

Por su valiosa participación.

### **A mi querida alma mater Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, en especial al Instituto de Ciencias de la Salud.**

Por ser mi segundo hogar.

### **A mis padres, Tomas Aguilar Villar y Alicia Islas Bautista.**

Por su amor y apoyo incondicional, por guiarme por el buen camino con sus consejos, valores y principios que me han inculcado.

### **A mi abuelo**

Por siempre apoyarme en lo escolar, por siempre estar ahí y haber creído en mi hasta el último momento.

Finalmente, a todas aquellas personas, colegas y amigos que me brindaron apoyo y dieron ánimos para no rendirme en el camino.

**A todos ellos, muchas gracias por todo.**

## **DEDICATORIA**

Si bien, para llevar a cabo este trabajo se ha requerido de esfuerzo y mucha dedicación, no hubiese sido posible su finalización sin la cooperación de todas y cada una de las personas que me acompañaron en este recorrido laborioso y las cuales han sido un soporte muy fuerte e importante en diversos ámbitos, por ello, quiero dedicar este proyecto de investigación con todo mi amor y cariño a:

Mi abuelo Tomas quien fuese mi principal motivación para estudiar la licenciatura en gerontología y que aun que ya no se encuentre con nosotros físicamente, siempre estará en mi corazón.

También, se lo dedico a mis padres quienes, con su amor, trabajo y sacrificio a lo largo de estos años me han permitido llegar hasta aquí, convertirme en lo que soy y culminar mi carrera profesional. Es un orgullo y privilegio ser su hija.

Por último, pero no menos importante le dedico este trabajo a mis tres patitas, mi compañera incondicional, mi perrita, quien estuvo conmigo en días buenos y malos, que me dio todo su amor y nobleza sin pedir ni esperar nada a cambio y que me enseñó que tan fuerte y valiente se puede ser.

*“El hombre vale tanto cuanto él se estima”*

Plutarco de Queronea

*“Amarse a sí mismo es el comienzo de una aventura que dura toda la vida”*

Oscar Wilde

## RESUMEN

Actualmente, adquirir habilidades digitales por parte de los adultos mayores resulta fundamental para lograr su inclusión sociodigital y, sobre todo, para potencializar su autoestima sintiéndose digitalmente capaces y autosuficientes; sin embargo, en la actualidad, la enfermedad de COVID-19 causada por el virus SARS-CoV-2, ha modificado y privado este aprendizaje a un cierto grupo de adultos.

Por lo anterior, el presente trabajo de investigación tiene como objetivo evaluar e identificar el impacto en la autoestima de las personas mayores con y sin acceso a clases en línea del Taller de Alfabetización Digital de la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, con la finalidad de conocer si los vínculos sociales que generan dentro del TAD afectan de manera positiva en su autoestima y de alguna manera pueda ser una solución viable para evitar el aislamiento provocado por la pandemia originada por el virus SARS-CoV-2. Dicho proceso se realizó bajo una metodología de enfoque mixto, de tipo exploratorio-descriptivo; con un diseño de estudio no experimental de corte transversal. La población de estudio estuvo conformada por 50 personas mayores de ambos géneros; divididos en dos grupos: Grupo 1 conformado por adultos con acceso a las sesiones en línea (G1) y el Grupo 2 quienes no contaban con este acceso (G2). Para la obtención de datos se utilizaron dos instrumentos: Escala de Autoestima de Rosenberg y Cuestionario de Autoestima TAD.

Los resultados muestran que ambos grupos se encuentran en un nivel de autoestima medio; asimismo, una de las razones para que las personas mayores no puedan ingresar a las sesiones en línea es que carecen de las herramientas necesarias (computadora y/o conexión a Internet).

**PALABRAS CLAVE:** Autoestima, alfabetización digital, adultos mayores, inclusión digital, COVID-19.

## **ABSTRACT**

Currently, the learning of digital skills by older adults is essential to ensure their social and digital inclusion and specially to obtain a level of digital literacy that allows them to be self-sufficient and maintain a positive attitude. The previous has been possible through the Digital Literacy Workshop (acronym in Spanish TAD) face-to-face sessions; however, the pandemic caused by the COVID-19 has modified and deprived this learning to a some group of adults. The objective of this research is evaluate and identify the impact on the self-esteem of the elderly with and without access to online classes of the Digital Literacy Workshop of the Universidad Autonoma del Estado de Hidalgo, in attempt to determine if the social links generated within the TAD positively affect their self-esteem and can be a viable solution to prevent the isolation caused by the pandemic derived from the SARS-CoV-2 virus. This process was performed under a mixed approach methodology, of exploratory, descriptive and comparative type; using a non-experimental study design of cross-sectional scope. The study population included 50 elderly people of both genders, who were divided into two groups: Group 1, which consisted of adults with access to the online sessions (G1) and Group 2, which did not have this access (G2). Two instruments were used to collect data: Rosenberg Self-Esteem Scale and Self-esteem questionnaire TAD. The results show that both groups are at a medium level of self-esteem; also, an important reason for older people not being able to access the online sessions is that they do not have the necessary tools (computer and/or Internet connection). To conclude, there is not a significant difference in self-esteem levels between G1 and G2, however, digital literacy is important for this group for their digital inclusion and social participation; especially in this isolated time.

**Key words:** Self-esteem, digital literacy, older adults, digital inclusion, COVID-19.

# ÍNDICE

AGRADECIMIENTOS	i
DEDICATORIA	iii
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
Introducción	1
CAPITULO 1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	4
Planteamiento del problema	4
Preguntas de investigación	5
Justificación	6
Limitaciones de la investigación	8
Objetivo general	9
Objetivos específicos	9
CAPITULO 2. MARCO TEÓRICO	10
2.1. Esferas biopsicosociales del envejecimiento	10
2.1.1. Esfera Biológica	10
2.1.2. Esfera Social	11
2.1.3. Esfera Psicológica	11
2.1.3.1. Psicología del envejecimiento	11
2.2. Desarrollo de la personalidad	12
2.2.1. La personalidad según el psicoanálisis	12
2.2.2. La personalidad desde el punto de vista psicosocial	13
2.2.3. La personalidad acorde a los rasgos	13
2.2.4. La personalidad de carácter humanista	14
2.2.5. La personalidad desde la perspectiva social	14
2.2.6. La personalidad según el positivismo	15
2.3. Trastornos de la personalidad	16
2.3.1. Depresión	17
2.3.1.1. Factores de riesgo	17
2.3.1.2. Diagnóstico	17
2.3.2. Ansiedad	18
2.3.2.1. Factores de riesgo	18
2.4. Autoestima	19
2.4.1. Importancia de la Autoestima	20
2.4.2. Formación de la Autoestima	20
2.4.3. Componentes de la Autoestima	22
2.4.4. Características de la Autoestima	23
2.4.5. Dimensiones y Tipos de Autoestima	24
2.4.6. Pilares de la Autoestima	26
2.4.7. Autoestima en el adulto mayor	27
2.5. Autoestima y TIC	28
2.6. Inclusión y acceso digital	29
2.7. La brecha digital	29
2.7.1. Inclusión digital y sus beneficios	32
2.7.2. Inclusión digital para personas adultas mayores	34
2.7.3. Las nuevas tecnologías y su impacto en la autoestima	37
2.8. Políticas de inclusión digital en adultos mayores	39
2.9. Acceso y disponibilidad de las TIC en población mexicana	42
2.9.1. Disponibilidad y acceso a computadora	43
2.9.2. Disponibilidad y acceso a Internet	44

2.9.3.	Disponibilidad y acceso a telefonía celular	46
2.9.4.	Acceso y disponibilidad de las TIC en población mexicana adulta mayor	48
2.10.	Conceptualización de alfabetización digital	48
2.10.1.	Características de la alfabetización digital	49
2.10.2.	Habilidades digitales	50
2.10.3.	Inteligencia Digital	51
2.11.	Casos de éxito de alfabetización digital para adultos mayores	52
2.11.1.	Programa Chile Mayor Digital 2.0	52
2.11.2.	Campaña Gratuita de Alfabetización Digital en Perú	53
2.11.3.	Alfabetización digital en la Universidad de Concepción (UDEC)	54
2.11.4.	Alfabetización digital en la Universidad Autónoma de Baja California (UABC)	55
2.11.5.	Proyecto TAD	56
2.11.5.1.	Alfabetización digital en educación semipresencial	56
2.11.6.	Alfabetización digital en educación a distancia	59
<b>CAPITULO 3. MARCO METODOLÓGICO</b>		60
Metodología		60
Muestra		61
Criterios de inclusión		61
Criterios de exclusión		61
Instrumentos		62
Escala de Autoestima de Rosenberg (Ver Anexo B)		62
Cuestionario de Autoestima TAD (Ver Anexo C)		63
Procedimiento para la aplicación de los instrumentos		64
<b>CAPITULO 4. ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS</b>		66
4.1.	Datos sociodemográficos de los participantes	66
4.2.	Resultados Cuantitativos	67
Comparación de niveles de autoestima		67
Comparación de cambios en la autoestima a causa del aislamiento		68
Niveles de autoestima por grupos de edad		69
Niveles de autoestima por género		70
Niveles de autoestima por estado civil		71
Niveles de autoestima por escolaridad		72
Niveles de autoestima por ocupación		73
Resultados del acceso a sesiones TAD en línea		74
Acceso voluntario al TAD		74
Aprendizaje de cosas nuevas		75
Experiencia de las clases en línea Grupo 1		77
Experiencia de las clases en línea Grupo 2		79
4.3.	Resultados cualitativos	80
Preguntas abiertas		80
Comentarios del Grupo 1		80
Comentarios del Grupo 2		81
Aprendizaje en línea		83
Preferencia por clases presenciales		84
Desempeño en las clases en línea		84
Orgullo por el aprendizaje obtenido		84
Interés por aprender		85
Frustración por no poder ingresar		85
Razones por las que no ingresan al TAD		85
Análisis de niveles de autoestima por género		86
Análisis de niveles de autoestima por ocupación		86

4.4. Discusión	86
Experiencia de las clases en línea del Grupo 1	88
Experiencia de las clases en línea del Grupo 2	89
CONCLUSIONES	91
TRABAJOS FUTUROS	92
REFERENCIAS	94
ANEXOS	98
Anexo A. Consentimiento Informado	98
Anexo B. Escala de Autoestima de Rosenberg	100
Anexo C. Cuestionario de Autoestima TAD	101
Anexo D. Matriz para el análisis de datos (Escala de Autoestima de Rosenberg)	102
Anexo E. Matriz para el análisis de datos (Cuestionario de Autoestima TAD)	103

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> .....	23
<b>Figura 2</b> .....	53
<b>Figura 3</b> .....	54
<b>Figura 4</b> .....	55
<b>Figura 5</b> .....	56
<b>Figura 6</b> .....	56
<b>Figura 7</b> .....	59
<b>Figura 8</b> .....	61
<b>Figura 9</b> .....	65

## ÍNDICE DE GRÁFICAS

Gráfica 1.	43
Gráfica 2.	44
Gráfica 3.	44
Gráfica 4.	45
Gráfica 5.	45
Gráfica 6.	46
Gráfica 7.	46
Gráfica 8.	47
Gráfica 9.	47
Gráfica 10.	48
Gráfica 11.	67
Gráfica 12.	68
Gráfica 13.	68
Gráfica 14.	69
Gráfica 15.	70
Gráfica 16.	70
Gráfica 17.	71
Gráfica 18.	72
Gráfica 19.	72
Gráfica 20.	73
Gráfica 21.	73
Gráfica 22.	74
Gráfica 23.	74
Gráfica 24.	75
Gráfica 25.	75
Gráfica 26.	76
Gráfica 27.	76
Gráfica 28.	77
Gráfica 29.	77
Gráfica 30.	78
Gráfica 31.	78
Gráfica 32.	79
Gráfica 33.	79

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> ....	25
<b>Tabla 2.</b> ....	41
<b>Tabla 3.</b> ....	57
<b>Tabla 4.</b> ....	62
<b>Tabla 5.</b> ....	64
<b>Tabla 6.</b> ....	66
<b>Tabla 7.</b> ....	80
<b>Tabla 8.</b> ....	80
<b>Tabla 9.</b> ....	81
<b>Tabla 10.</b> ....	82

## Introducción

Uno de los retos de la sociedad actual es el envejecimiento demográfico, puesto que la población está sufriendo de manera acelerada este proceso. Al respecto, con base en los resultados del Censo de Población y Vivienda 2020 se conoce que la población de 60 años y más que reside en México pasó de 9.1% en 2010 a 12.0% en 2020 (INEGI, 2021).

Por lo anterior, surge la importancia de incluir a las personas mayores en el acceso y uso de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC); por medio de la alfabetización digital, la cual pretende que el proceso se centre en el aprendizaje del manejo de las herramientas básicas de aplicaciones y software que le permita a toda persona informarse, interactuar, socializar, actualizarse, entre otras cosas. De esta manera, se logra integrar de forma útil las nuevas tecnologías en la vida de personas mayores que carecen del conocimiento elemental de las mismas.

La alfabetización digital aporta múltiples beneficios para quienes están inmersos en el tema. Frente a esto, Gutiérrez-Sastoque y Arévalo-Martínez (2016), mencionan que los procesos de alfabetización digital logran mayor bienestar en los adultos mayores gracias a que se sienten tomados en cuenta, visibles para la sociedad y con la posibilidad de generar redes de amistad, compañerismo, y pueden compartir y sentirse valorados por sus nietos y familiares en general, lo cual es positivo para su autoestima (p.97).

Ahora bien, Sebastián (2012), menciona que la autoestima es “la evaluación que hace el individuo de sí mismo y que tiende a mantenerse; expresa una actitud de aprobación o rechazo y hasta qué punto el sujeto se considera capaz, significativo, exitoso y valioso. La autoestima es el juicio personal de la valía que es expresada en las actitudes que tiene un individuo hacia sí mismo” (p.25).

Considerando lo anterior, se puede derivar que, al incluir a los adultos mayores en el mundo de las TIC, estos se ven beneficiados al mejorar su participación social y ciudadana, sus relaciones intergeneracionales y por lo tanto su autoestima; a esto se agrega que ante una mayor interacción social hay una mayor sensación de bienestar que afecta positivamente en la salud mental de los mayores (Fernández, Sepulveda y Caro, 2018). En este sentido, uno de los diversos proyectos que existen para fomentar el uso de las nuevas tecnologías, es el que imparte la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo (UAEH), a través del Instituto de Ciencias de la Salud (ICSa), denominado como Taller de Alfabetización Digital para adultos

mayores (TAD) brindando así la oportunidad de que las personas mayores obtengan habilidades digitales a través de clases presenciales, asesorías personalizadas y apoyo de un equipo de gerontólogos.

No obstante, actualmente se está viviendo a nivel mundial una circunstancia que se conoce como “neumonía de origen desconocido” es decir, la enfermedad de COVID-19, causada por el virus SARS-CoV-2, el cual fue notificado por primera vez en Wuhan (China) el 31 de diciembre de 2019 por la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2020). Debido a esto, cada persona se ha visto obligada a modificar su estilo de vida; un cambio significativo ha sido el confinamiento, el cual ha hecho que todo ser humano se aleje de toda aquella actividad cotidiana que conlleve salir de casa; por ello, las clases presenciales del TAD se transformaron a una modalidad virtual.

Es así como nace el tema de la presente investigación “Autoestima y alfabetización digital en personas adultas mayores: Un reto de inclusión sociodigital durante la pandemia”. El interés por estudiar este tema radicó, de primera instancia, en evaluar los niveles de autoestima percibidos en un solo momento por los adultos mayores que participan en el TAD dentro de sus tres diferentes niveles: Básico 1, Básico 2 e Intermedio, asimismo determinar si los vínculos sociales que se crean en el TAD influyen de manera positiva en la autoestima del adulto mayor. Esto derivado de que se presentó la necesidad de adoptar la modalidad virtual a causa de la COVID-19, causada por el virus SARS-CoV-2, y como esta nueva forma de trabajo se hace inaccesible para muchas personas adultas dejándolas sin la posibilidad de ser partícipes de las clases en línea, se planteó la siguiente pregunta *¿Cómo es la autoestima de los adultos mayores que participan y los que no pueden participar en las sesiones en línea del TAD?*

Para la recolección de datos se utilizaron dos instrumentos, el primero la *Escala de Autoestima de Rosenberg*, el cual es un instrumento que a partir de preguntas sencillas permite detectar los niveles de autoestima de las personas adultas mayores midiendo el bienestar subjetivo, la abstracción que el individuo hace de sí mismo en relación con sus atributos, sus capacidades, sus actividades y su relación con los demás (De León Ricardi y García Méndez, 2016).

Además, se diseñó el *Cuestionario de Autoestima TAD* en el cual a partir de enunciados y preguntas abiertas sencillas permite profundizar en emociones y sentimientos percibidos por las personas mayores sobre su autoestima y como el acceso o no acceso a las clases en línea del TAD puede beneficiarlos o afectarlos.

El trabajo de investigación se conforma de cuatro capítulos que a continuación se describen: En el capítulo 1, el planteamiento del problema, preguntas de investigación, justificación, limitaciones y objetivos; en el capítulo 2, se desarrolla el marco teórico, presentando antecedentes y teorías psicológicas del desarrollo de personalidad, cambios en las personas adultas mayores a nivel biopsicosocial, trastornos de personalidad (ansiedad y depresión), así mismo términos básicos, como la autoestima, alfabetización digital e inclusión sociodigital; dentro del capítulo 3, se describe la metodología, tipo y diseño de investigación, criterios de inclusión y exclusión y los instrumentos de recolección de datos; para el capítulo 4, se presentan el análisis, interpretación de resultados y discusión. Por último, se escriben las conclusiones, trabajos futuros, las referencias y los anexos.

# **CAPITULO 1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

## **Planteamiento del problema**

Es claro que los cambios de la ciencia y la tecnología han permitido que el volumen de nuevos conocimientos e información crezca de forma acelerada en todos los sectores de la vida; junto a este hecho se suma el desarrollo alcanzado por las denominadas TIC, las cuales juegan un papel muy importante tanto en la creación como en la difusión de la información. Tales tecnologías, brindan formación formal o informal a lo largo de la vida de todo individuo el cual se puede ver beneficiado al aumentar y mejorar su desarrollo individual y social, así como optimizar su calidad de vida desde los puntos de vista técnico, económico, político e incluso cultural (Fernández et al., 2018). Sin embargo, al mismo tiempo que nos modernizamos en materia de tecnología la esperanza de vida aumenta de manera significativa, generando así una mayor cantidad de personas envejecidas, población que no puede ser ajena a estos cambios; esto sustentado por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), el cual dio a conocer los resultados del Censo de Población y Vivienda, dentro de los cuales se menciona que la población de 60 años y más, pasó de 9.1% en 2010 a 12.0% en 2020 (INEGI, 2021), además, se menciona que esta composición se verá profundamente alterada de acuerdo con información de las proyecciones poblacionales del Consejo Nacional de Población (CONAPO), para el año 2030 la población envejecida representará el 14.6% (20 millones 14 mil 853 personas) del total de la población del país (SEDESOL, 2017).

Por lo anterior, los adultos mayores han sido una de las colectivas relegadas en cuanto a su afinidad con las TIC puesto que conforman una generación que creció fuera de entornos virtuales caracterizados por el Internet y tecnologías virtuales. Frente a esto, se encuentra la llamada brecha digital generacional, la cual hace referencia a las diferencias que se producen entre los ciudadanos en el acceso de las nuevas tecnologías, dividiéndolos entre “conectados” y “no conectados”. Esta puede estar motivada principalmente por tres causas: 1) por la falta de necesidad de uso de las TIC, 2) por el miedo a lo desconocido o 3) por la carencia de interés por algo que no les resulta familiar (Martín-Romero, 2020).

Un problema al que se enfrentan los adultos mayores con respecto al uso de las TIC es la disparidad de habilidades digitales con respecto a los usuarios jóvenes. Esta falta de habilidades digitales puede ser causada por varios factores, algunos de estos son: Factores

físicos (deficiencia visual, limitaciones cognitivas y físicas); emocionales (desconfianza, inseguridad, incapacidad de uso); y sociales (falta de redes de apoyo y exclusión digital). A pesar de las dificultades que los adultos mayores pueden presentar en la adopción de las TIC, estos también poseen muchas fortalezas que pueden ayudarlos a adaptarse satisfactoriamente a las nuevas tecnologías, tales como: Ser buenos para regular sus emociones, tener mayor disponibilidad de tiempo, ser más responsables y comprometidos con sus deberes, lo que les permite centrarse en el aprendizaje continuo en la alfabetización digital; en donde, recordemos que la alfabetización digital, es una técnica de aprendizaje que logra desarrollar en los sujetos habilidades para el uso de la informática en sus distintas variantes tecnológicas: Computadoras, navegación por Internet y uso del software.

No obstante, la crisis sanitaria que actualmente se vive por la COVID-19, producida por el virus SARS-CoV-2, nos ha demostrado que existen grandes dificultades en el ámbito social y grandes brechas digitales en relación a la ausencia de alfabetización digital en los adultos mayores. Asimismo, el distanciamiento social que se ha impuesto ha provocado una interacción significativamente menor, lo que puede ser particularmente dañino para los adultos mayores debido a que tienden a sufrir niveles elevados de depresión, soledad, estrés y baja autoestima.

Como consecuencia del aislamiento anteriormente mencionado y para poder continuar con las clases de alfabetización digital, se presentó la necesidad de recurrir a modificar la forma de aprendizaje, pasando así de una modalidad presencial a totalmente virtual; a partir de esto, una parte de la población adulta mayor que integra al alumnado del TAD se vio afectada, ya que esta nueva forma de trabajo provocó que algunos adultos mayores no contarán con la posibilidad de ingresar a las clases en línea. En relación a lo anterior, dentro de esta investigación se formulan las siguientes preguntas de investigación:

### **Preguntas de investigación**

- ¿Cómo es la autoestima de los adultos mayores que participan y los que no pueden participar en las sesiones en línea del TAD?
- ¿Cómo influye la interacción social que se desarrolla dentro del TAD en la autoestima de los adultos mayores?

## **Justificación**

Actualmente, la esperanza de vida en México se ha incrementado de manera significativa, el Consejo Nacional de Población (CONAPO) indica que en 1970 el promedio de vida al nacer era de 59.9 años. En 2020 aumentó a 75.2 años; este incremento en la esperanza de vida es un indicio de que el país está pasando por un proceso de envejecimiento demográfico (INEGI, 2021). Por otra parte, la OMS refiere que la población mundial se encuentra envejeciendo muy rápidamente. Se tienen datos de que entre el 2000 y 2050, la proporción de los habitantes del planeta mayores de 60 años se duplicará. Con ello surge la importancia de emprender investigaciones dentro de este grupo poblacional.

Al respecto, se ha establecido que el envejecimiento es un proceso gradual y adaptativo, caracterizado por una disminución relativa de la respuesta homeostática (equilibrio que le permite al organismo mantener un funcionamiento adecuado), debido a las modificaciones morfológicas, fisiológicas, bioquímicas y psicológicas, propiciadas por los cambios inherentes a la edad y al desgaste acumulado ante los retos que enfrenta el organismo a lo largo de la historia del individuo en un ambiente determinado (INGER, 2017). Estas modificaciones tienen un valor muy significativo especialmente en las etapas de la vejez, puesto que implica un proceso de transición, el cual, puede llegar a generar sentimientos y emociones negativas, las cuales pueden producir cambios en la autoestima de las personas adultas mayores, incluso puede generar una baja autoestima afectando así su calidad de vida. En tal sentido, la autoestima es uno de los elementos psicológicos más importantes que ayudan a la valoración del adulto mayor, por lo que se encuentra relevante poner énfasis en la investigación de esta área, dentro de los espacios en donde este sector de la población se desarrolla.

Por otra parte, la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) define la alfabetización digital como: La habilidad de utilizar tecnología digital, herramientas de comunicación o redes para localizar, evaluar, usar y crear información. En este contexto, Abad-Alcalá, (2016) vincula el uso, empleo y aprovechamiento de las TIC a mejorar las dimensiones de calidad de vida de las personas; debido a que estas permiten un control y seguimiento sobre su salud, aumentar o mantener sus relaciones interpersonales, mejorar su bienestar emocional, dicho en otras palabras, a mantener un envejecimiento activo.

Lo anterior, es un referente importante para fundamentar la necesidad de que las personas mayores adopten las tecnologías digitales en su vida cotidiana. De acuerdo con la Organización de las Naciones Unidas (ONU) las TIC se han convertido para las personas mayores en una oportunidad de seguir integrándolos en la sociedad (Naciones Unidas, 2020). En este sentido, la alfabetización digital permite a esta población etaria incluirse no solo digitalmente, sino integrarse a una sociedad en donde la creación, manejo y distribución de la información digital juegan un papel importante en las actividades sociales, culturales y económicas de las personas. Partiendo de esto, se muestra la relevancia de que la población adulta mayor inmersa en alfabetización digital, forme parte importante de la investigación puesto que se nos presenta como una estrategia de apoyo para el mantenimiento y mejoramiento de niveles de autoestima.

Por consiguiente, ante la falta de inclusión digital en las personas de 60 años y más, diversas universidades, asociaciones e instituciones se han comprometido a la creación y desarrollo de cursos y/o talleres de formación, respecto a temas de alfabetización digital, tales como: Manejo y uso de computadora, teléfono celular, redes sociales, entre otros. Para ello, en México, uno de los diversos proyectos de inclusión digital para adultos mayores que se desarrollan, es el Curso “Adultos en plenitud aprendiendo nuevas tecnologías” desarrollado en la Universidad Autónoma de Baja California, campus Tijuana; dentro del cual, se realizó un estudio con la finalidad de dar a conocer el impacto que tiene el uso de las computadoras y la incorporación a la sociedad tecnológica en la vida cotidiana de los adultos mayores, en el que dentro de los diversos resultados obtenidos se destaca que al inicio del curso los adultos llegan con muchas expectativas y sin confianza en ellos por el temor a lo desconocido, incluso con cierto recelo en el uso de las tecnologías.

A pesar de ello al finalizar el curso, las personas mayores refieren sentirse motivadas para seguir adelante, así como seguras en el desempeño de actividades relacionadas con tecnologías y por entrar a un mundo nuevo que consideraban imposible, relacionándolo así con un grado mayor del nivel de autoestima y confianza (Sevilla, Salgado y Osuna, 2015). Ahora bien, en Hidalgo, el TAD hace una gran aportación para que los adultos mayores adquieran competencias digitales, ya que es una forma de estrategia para potencializar, mantener, aumentar o mejorar su autoestima a través de los beneficios que brinda, por ejemplo: La inclusión socio-digital, la mejora de la autoconfianza, la satisfacción y el aprecio

hacia sí mismo incluso la reafirmación de sus capacidades físicas y mentales tales como aprender.

Además, un estudio realizado por Martínez-Alcalá et al., (2018) mencionan que los adultos mayores que participaron en el TAD, están interesados en adquirir habilidades digitales y reforzar sus conocimientos, incluso, mediante el uso de una herramienta de apoyo como el curso en línea. Sin embargo, las personas mayores que participan en el TAD, se han visto afectadas en la actualidad por la contingencia provocada por la pandemia provocada por COVID-19. Por tal motivo, el TAD se encontró en la necesidad de modificar la modalidad en que los adultos mayores tomaban las clases utilizando así los medios digitales, no obstante, el acceso a este medio no está al alcance de todos; por esta razón se presenta la importancia de identificar el impacto que tiene esta nueva forma de trabajo en la autoestima de quienes pueden ingresar al TAD en línea y quiénes no pueden.

Con base en lo anterior, surge el interés de evaluar los niveles de autoestima percibidos por los adultos mayores que participan en el TAD ya que estos cambios mencionados llegan a impactar significativamente en este ámbito de su salud mental y bienestar emocional; al ser la autoestima una evaluación que el individuo hace y habitualmente mantiene con respecto a sí mismo.

### **Limitaciones de la investigación**

De igual manera es valioso mencionar las limitaciones que se presentaron en el proceso de investigación, para que sean tomadas en cuenta en los trabajos futuros.

- Los resultados deben interpretarse con cautela debido a que la muestra es pequeña y no es representativa de la población de estudio.
- No se pudo realizar una evaluación más extensa (Pre-Post) de los niveles de autoestima, bienestar y estado de ánimo de los adultos mayores debido la falta de acceso a los propios adultos y por el distanciamiento social que se tuvo a causa de la COVID-19.
- Uno de los cuestionarios utilizados para recabar información carece de validez puesto que no es un instrumento estandarizado, sin embargo, se describen sus resultados para profundizar más acerca de la autoestima de las personas adultas mayores incluidas en el estudio.

## **Objetivo general**

Evaluar el impacto en la autoestima de las personas adultas mayores con y sin acceso a clases en línea del Taller de Alfabetización Digital, mediante la aplicación de la Escala de Autoestima de Rosenberg y el Cuestionario de Autoestima TAD con la finalidad de conocer si los vínculos sociales que generan dentro del TAD afectan de manera positiva en su autoestima y de alguna manera pueda ser una solución viable para evitar el aislamiento provocado por la pandemia originada por el virus SARS-CoV-2.

## **Objetivos específicos**

- Identificar el impacto en la autoestima de las personas adultas mayores con y sin acceso a sesiones en línea del TAD.
- Identificar si el aislamiento afecta la autoestima de las personas adultas mayores que no tienen acceso a sesiones en línea del TAD.
- Analizar los factores que intervienen para el acceso a las sesiones del TAD en línea por parte de los adultos mayores.
- Determinar si los vínculos sociales que los adultos mayores crean en el TAD influyen positivamente a su autoestima.

## CAPITULO 2. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Esferas biopsicosociales del envejecimiento

El tema que se va a tratar en este apartado involucra a la Gerontología, puesto que de acuerdo con el Instituto Nacional de las Personas Mayores (INAPAM), ésta se encarga de atender de manera directa e indirecta el envejecimiento, la vejez y a la persona adulta mayor en un contexto de prevención y planes de intervención centrados en las esferas biopsicosociales (INAPAM, 2019). Estas esferas son aspectos del individuo que le permiten al gerontólogo(a) realizar una evaluación completa y adecuada del estado de salud y bienestar de la persona, valorando así los cambios presentes en el proceso de envejecimiento, específicamente el ámbito biológico, psicológico y social.

#### 2.1.1. Esfera Biológica

El aspecto biológico involucra las alteraciones morfológicas y funcionales desde la célula hasta los órganos y sistemas con una menor replicación celular, lo que redundará en un enlentecimiento de las funciones y reducción de la reserva funcional. Esta reducción de la reserva funcional coloca al adulto mayor en condiciones de vulnerabilidad a las enfermedades agudas y a la aparición de enfermedades crónicas debilitantes (Subsecretaría de Salud Pública División de Prevención y Control de Enfermedades, 2018).

Los cambios biológicos normales refieren cambios progresivos en el aspecto externo, como arrugas y canas. A nivel interno, existe también una disminución de la respuesta del sistema inmunitario ante los estímulos antigénicos y la producción de anticuerpos; una disminución de la velocidad de circulación sanguínea, pérdida de masa muscular, disminución de la capacidad vital, mayor predisposición a la deshidratación y mayor resistencia a la insulina. Además, se modifican también el número de neuronas y la funcionalidad en el adulto mayor; lo que conlleva a una disminución en la capacidad de coordinación, cambios en el comportamiento, reducción de adaptabilidad al medio, enlentecimiento general y alteración del sueño. Asimismo, los órganos de los sentidos también sufren cambios; se presenta la disminución de la capacidad visual y auditiva. Se desarrolla dificultad para discernir sabores lo que afecta el sentido del gusto, existe una pérdida de la capacidad olfatoria y existe una reducción de la sensibilidad táctil y dolorosa como consecuencia de una pérdida de sensibilidad de la piel (Valle-Vicente, 2014).

### ***2.1.2. Esfera Social***

De acuerdo con Bruno y Acevedo-Alemán, (2016), entre los cambios más comunes relacionados al envejecimiento se encuentran los del rol social. Este rol social es de gran importancia para las personas adultas mayores, ya que influyen significativamente en su salud. El rol que ellos desempeñan y las relaciones sociales, o redes sociales, con las que cuentan tienen una progresiva reducción como consecuencia de múltiples pérdidas. Dentro de ellas destacan la jubilación, la viudez, la independencia de los hijos, la pérdida de autonomía y la pérdida de algún integrante de su rol social (Pinazo-Hernandis, 2014). Es por ello, que al experimentar la disminución de apoyo social o alguna pérdida de los integrantes de sus redes sociales las personas mayores experimenten estrés y ansiedad lo que puede propiciar a la aparición de alguna conducta inapropiada; a partir de allí la importancia de fortalecer estas redes (Millán-Calenti, 2006).

### ***2.1.3. Esfera Psicológica***

Dentro de esta esfera, la cual engloba las capacidades adaptativas e intelectuales de un sujeto se presentan modificaciones tanto a nivel cognitivo como a la capacidad de adaptación a su entorno; lo que a su vez afecta a las emociones y a la personalidad. Dentro de las funciones cognitivas se observan una lentitud en el procesamiento de la información y un declive de la fluencia verbal. Con relación a la personalidad, la cual se modifica en función de la aparición de determinados acontecimientos significativos en la vida del individuo; las personas mayores se encuentran sometidas a un mayor estrés en comparación con otros colectivos, debido a factores ya mencionados tales como las pérdidas; por lo que es frecuente que se presente una disminución de la autoestima como consecuencia y que se lleguen a presentar pensamientos de dependencia y muerte. Por este motivo, podemos afirmar que el colectivo de personas mayores es uno de los más vulnerables de nuestra sociedad (Millán-Calenti, 2006).

#### ***2.1.3.1. Psicología del envejecimiento***

Durante el envejecimiento, se observan cambios psicológicos importantes y propios de esta etapa; sin embargo, durante mucho tiempo se han elaborado juicios y prejuicios sobre estos, categorizándolos como “buenos o malos”. A pesar de ello, en la actualidad se sabe que más allá de las alteraciones normales que se dan en este proceso, constructos como la satisfacción, la actitud ante la vida, la resiliencia, la personalidad, el autoconcepto y la autoestima, son los verdaderos determinantes de la percepción de bienestar física, psicológica y social en las

personas mayores (Quintanar, 2011; Stuart-Hamilton, 2002). Por esta razón, contar con una perspectiva psicológica sana del envejecimiento es imperante para que la persona mayor pueda desarrollar los recursos, tanto internos como externos, que le van a conferir valor como persona (Rodríguez-García y Lazcano-Botello, 2011)

Desde la psicología del envejecimiento, se retoma la postura activa del mismo; es decir, la persona mayor debe asumir este proceso como algo natural e inevitable. Las personas mayores no escapan del paso del tiempo ni de los cambios psicológicos, pero sí pueden y deben liberarse de las limitaciones que imponen ciertas creencias, tanto individuales como sociales, y lograr un nivel aceptable de bienestar y satisfacción. De acuerdo con autores como Izal y Montorio, (2007) y Quintanar, (2011), esta percepción de bienestar, es posible gracias a los recursos que los adultos mayores emplean para hacer frente a las situaciones estresantes y que, además mitigan los efectos producidos por dichas situaciones. Uno de esos recursos, la autoestima, se encuentra arraigada en la personalidad de los individuos y está sujeta a modificaciones en función de las circunstancias de cada persona mayor.

## **2.2. Desarrollo de la personalidad**

De acuerdo a diversos autores, la personalidad se va conformando a lo largo de diferentes etapas e intervienen distintos elementos. Esto, aunado a los cambios a nivel biológico, social y psicológico que se dan en los adultos mayores, van a ser determinantes en su autoestima. Por tal motivo, es significativo conocer las bases en las que se cimientan los rasgos más importantes de la personalidad, para conocer los antecedentes que los llevan adaptarse a las situaciones o bien a desarrollar conocimientos y conductas inapropiadas que repercutirán de manera directa en la autoestima.

Ahora bien, las bases de la personalidad tienen su origen en diversas corrientes y escuelas que abordan el estudio del ser humano dentro de la psicología. Los aportes más destacados son los que realizaron autores de las escuelas del psicoanálisis, humanismo, Gestalt, aprendizaje social, entre otros (Seelbach-González, 2013).

### ***2.2.1. La personalidad según el psicoanálisis***

Una de las teorías más importantes dentro de esta clasificación corresponde al psicoanálisis, el cual fue desarrollado por Sigmund Freud (Seelbach-González, 2013). Esta teoría afirma que la mente o aparato psíquico, tiene tres niveles: Consciente, preconscious e inconsciente y tres instancias: El ello, el yo y el superyó. De acuerdo a este modelo, el ser humano actúa principalmente desde lo inconsciente, pero regido por normas morales; este conflicto entre

los impulsos y los ideales es lo que genera el actuar de las personas, es decir, su personalidad (Lander, 2016; Obando-Cuellar, 2017).

A pesar de ello, el aparato psíquico no es el único que determina la personalidad, sino que, además, Sigmund Freud estableció cinco etapas del desarrollo de la personalidad las cuales se denominaron psicosexuales porque conciernen a la manifestación psicológica de la pulsión sexual. En momentos particulares de la secuencia de desarrollo, un área del cuerpo (de manera específica, la boca, el ano o la región genital) es en especial sensible a la estimulación erótica. Estas áreas se denominan zonas erógenas. Cada etapa tiene un conflicto, el cual debe resolverse de forma satisfactoria para poder proceder al siguiente. Cuando las personas tienen dificultades en pasar a la etapa siguiente dejan más libido fija en la etapa anterior. La fijación origina los tipos de carácter adultos (Sanz-Rodríguez, 2018).

### ***2.2.2. La personalidad desde el punto de vista psicosocial***

A pesar que la sexualidad fue considerada como la base de la personalidad por mucho tiempo, otros autores como Erik Erickson sostenía que la sociedad también ejercía una influencia destacable en su desarrollo, y que el ser humano se encontraba en una constante búsqueda de su identidad (Paladines-Jaramillo, 2018).

Esta teoría, conocida como psicosocial divide el desarrollo de la personalidad en ocho etapas distintas que van desde el nacimiento hasta la muerte (Nilo-Gaete y Del Cid Recinos, 2016). Para este autor, cada una de las etapas representa una crisis, la cual implica un conflicto diferente y cada vez mayor; si el individuo se adapta a las exigencias de cada crisis, el ego continuará su desarrollo hasta la siguiente etapa; si la crisis no se resuelve de manera satisfactoria, su presencia continua interferirá en el desarrollo sano del ego (Paladines-Jaramillo, 2018).

### ***2.2.3. La personalidad acorde a los rasgos***

Con respecto al desarrollo de la personalidad, esta teoría indica que existen ciertas características que en conjunto forjan la personalidad de un individuo. Uno de los principales autores, Gordon Allport, afirmó que la personalidad de un individuo depende de la interacción de factores tanto individuales como situacionales (Schultz & Schultz, 2010). Estos factores son representados por medio de los rasgos, los cuales son una característica o cualidad distintiva del individuo permitiéndole responder a diversas clases de estímulos frente al entorno.

Por otro lado, para Raymond Cattell los rasgos son tendencias, relativamente permanentes, a ciertas reacciones que son las unidades estructurales básicas de la personalidad, él los clasifico en varios sentidos. De igual forma consideraba que había rasgos comunes a todos y rasgos individuales, así como rasgos de origen biológico y rasgos aprendidos por medio de la interacción social y ambiental (Schultz & Schultz, 2010).

#### ***2.2.4. La personalidad de carácter humanista***

Esta teoría enfatiza, que el ser humano debe concentrarse en solucionar sus problemas considerando la situación actual, el aquí y el ahora, más que atender a conflictos en el pasado. Asimismo, considera a la personalidad como un organismo en búsqueda de crecimiento y perfección personal, camino hacia la autorrealización desarrollando sus potencialidades y libre albedrío en la toma de decisiones, por tanto, el ser humano es hoy, producto de sus elecciones anteriores (Narváez-Huancayo, 2016).

Uno de los autores representativos de esta teoría es Carl Rogers, quien percibía a la personalidad como un proceso fluido, cambiante, dinámico y complejo, antes que como una estructura fija susceptible de ser explicada en términos absolutos y definitivos.

Para Rogers, el ser humano posee un sistema motivacional que energiza la conducta, este autor llama a este sistema *tendencia actualizante* o *tendencia a la actualización*, lo cual significa que todos los seres vivos, de manera innata, tiene una motivación de crecimiento y de supervivencia, en el ser humano; esta tendencia va más allá de la supervivencia, hasta llegar a un grado de autorrealización.

#### ***2.2.5. La personalidad desde la perspectiva social***

Estas teorías tienen como finalidad comprender cómo se da el aprendizaje. Los autores de esta teoría pretenden demostrar que el aprendizaje se da como un cambio en la conducta que puede ser observable y medible, pero a nivel social. El principal autor es Albert Bandura quien aseguró que el aprendizaje se basa en la exposición a una situación social entre un modelo y un observador; a esto le llamó aprendizaje observacional o también se le conoce con los denominativos de aprendizaje imitativo o aprendizaje vicario. Bandura considera que el aprendizaje vicario es aquel que se adquiere a través de la observación de las conductas de los demás individuos, produciendo que la conducta del observador sea modificada u obtenga un nuevo aprendizaje a base de la nueva experiencia observada. En consecuencia, la personalidad de un sujeto se encuentra influenciada por el aprendizaje que este realiza del medio que le rodea (Jara-Chalán, Olivera y Yerrén, 2018).

### ***2.2.6 La personalidad según el positivismo***

El positivismo va a enfocarse, como su nombre lo indica, en el estudio de los aspectos positivos sobre las emociones, los rasgos, las organizaciones, las relaciones, la resiliencia, valores, entre otros, en la medida en que, a pesar de las circunstancias estresantes los individuos aun así los desarrollan (Casullo y Fernández, 2007; Hervás, 2009). Según este paradigma, las emociones positivas favorecen la flexibilidad, la ampliación de pensamientos, acciones y los procesos de adaptación a contextos sociales, por lo que son una fuente de recursos importante para la supervivencia (Casullo y Fernández, 2007). A pesar de ello, pueden existir casos en los que el exceso de emociones o rasgos positivos pueden no resultar tan beneficios como lo es el caso de la autoestima excesivamente positiva que también traería consigo un efecto negativo en la persona y puede traer resultados desadaptativos ya que la persona no lograría cubrir sus altas expectativas para consigo ni los demás, por decir un ejemplo.

Al respecto del desarrollo emocional, las emociones van a tener surgimiento en las primeras semanas de vida, a través de llanto, sonrisas y risas; después, durante los siguientes meses, comenzarán a definirse emociones básicas como alegría, sorpresa, tristeza, asco, enojo y temor, aunque se presenten de manera básica (Sroufe, 1997). Las emociones van a ser el primer referente social de la persona, ya que es a través de ellas que logrará una interacción y socialización, y la importancia de estos elementos para la autoestima radica en que, como la cultura es la que influye en la socialización de la expresión emocional, influye por ende en la autoestima (Papalia, Wendkos y Duskin, 2010). En la medida en que el niño comienza a desarrollar con el paso del tiempo, conceptos más complejos sobre sí mismo y mayor control sobre sus emociones, podrán reconocerse mejor, compararse y juzgarse con base en los demás y en las normas sociales, lo que a su vez permitirá un desarrollo en su propia autoestima que se dará a lo largo de toda su vida, incluida la vejez.

Debido a que los paradigmas que buscan dar explicación a las emociones, la cognición y los comportamientos humanos, conceptos intrínsecos de la autoestima, son diversos y variados, se retomará a la autoestima como el valor que cada persona percibe de sí mismo en relación con su medio. La importancia de comprender la interacción entre estos elementos, supondrá un enorme paso para poder predecir cambios que afectan a los individuos derivados de una baja capacidad de adaptación, y que en algunos casos pueden conducir a enfermedades y trastornos. Este tipo de enfermedades de la salud mental, representan pautas de conducta,

motivaciones, pensamientos y emociones diferentes a las que son propias de la cultura y el entorno en el cual se desenvuelve el sujeto. Estas conductas afectan la habilidad de la persona para relacionarse y desempeñarse adecuadamente acorde con los requerimientos laborales, sociales y familiares (Correal, 2017). La salud mental se ve modificada en las diferentes etapas de la vida, no obstante, es más significativo y manifiesto en la etapa de la vejez. Puesto que los diversos factores derivados de los cambios propios del envejecimiento como: cambios físicos, jubilación, enfermedades diagnosticadas, discapacidad, pérdida de seres queridos, entre otros son desencadenantes para problemas mentales y emocionales en esa fase del ciclo vital. Es por ello, que la gerontología debe establecer programas y acciones de intervención que den respuesta a las necesidades de las personas mayores; desde la perspectiva de la psicología, se contribuye a la comprensión de las variables relevantes y susceptibles de intervenir, como la autoestima, bienestar, felicidad, calidad de vida, etcétera, para poder desarrollar dichos programas. El objetivo, es lograr una perspectiva positiva del envejecimiento y evitar en la medida de lo posible una mala calidad de vida e incluso y un deterioro en la salud, física y mental, como lo son los trastornos que se presentan en la personalidad: depresión y ansiedad; trastornos de mayor prevalencia entre las personas mayores (Carrillo-Sierra, Rivera-Porras, García-Echeverri y Gonzalez, 2020).

### **2.3. Trastornos de la personalidad**

Los trastornos de la personalidad son enfermedades de la salud mental en las cuales se mantienen en el tiempo pautas de conducta, motivaciones, pensamientos y emociones diferentes a las que son propias de la cultura y el entorno en el cual se desenvuelve el sujeto. Estas conductas afectan la habilidad de la persona para relacionarse y desempeñarse adecuadamente acorde con los requerimientos laborales, sociales y familiares (Correal, 2017).

La salud mental se ve modificada en las diferentes etapas de la vida, no obstante, es más significativo y manifiesto en la etapa de la vejez, puesto que los diversos factores derivados de los cambios propios del envejecimiento como: Cambios físicos, jubilación, enfermedades diagnosticadas, discapacidad, pérdida de seres queridos, entre otros son desencadenantes para problemas mentales y emocionales en esa fase del ciclo vital. Los trastornos que más se

llegan a desarrollar en las personas adultas mayores son la depresión y la ansiedad, estos impiden al adulto mayor poder desarrollarse correctamente con su entorno.

### **2.3.1. Depresión**

La depresión se presenta como un conjunto de síntomas de predominio afectivo (tristeza patológica, apatía, anhedonia, desesperanza, decaimiento, irritabilidad, sensación subjetiva de malestar e impotencia frente a las exigencias de la vida) aunque, en mayor o menor grado, también están presentes síntomas de tipo cognitivo, volitivo y somático, por lo que podría hablarse de una afectación global psíquica y física, haciendo especial énfasis en la esfera afectiva.

La posibilidad diagnóstica de un trastorno depresivo se suele plantear a partir de datos observacionales poco específicos, como el deterioro en la apariencia y en el aspecto personal, entecimiento psicomotriz, tono de voz bajo, facies triste, llanto fácil o espontáneo, disminución de la atención, verbalización de ideas pesimistas (culpa, hipocondría, ruina...) alteraciones del sueño y quejas somáticas inespecíficas. La base para distinguir estos cambios patológicos de los ordinarios, viene dada por la persistencia de la clínica, su gravedad, y el grado de deterioro funcional y social. La sintomatología del trastorno puede ser distinta con la edad, los jóvenes muestran síntomas fundamentalmente comportamentales, mientras que los adultos mayores tienen con mayor frecuencia síntomas somáticos (Ministerio de Sanidad, 2014).

#### **2.3.1.1. Factores de riesgo**

La investigación de los factores de riesgo de la depresión cuenta con algunas limitaciones: Primero, es difícil establecer diferencias entre los factores que influyen en el inicio y/o el mantenimiento de la depresión; segundo, muchos de los factores de riesgo interactúan de tal manera que podrían ser causas o consecuencias de la misma. A pesar de lo anterior, se conocen algunas variables que incrementan el riesgo de depresión y que se clasifican en factores personales, sociales, cognitivos, familiares y genéticos.

#### **2.3.1.2. Diagnóstico**

Los criterios diagnósticos de depresión más utilizados, tanto en la clínica como en la investigación, son los de la *Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE-10)* y los de la clasificación de la *American Psychiatric Association (APA)* que se encuentran bajo la

categoría de trastornos depresivos del Manual Diagnóstico y Estadístico de los trastornos mentales (DSM-5).

En cualquiera de los casos, los episodios depresivos involucran cierta duración y determinado número de síntomas para su diagnóstico; entre ellos se encuentran baja autoestima, pérdida de interés, la capacidad para disfrutar, entre otros (American Psychiatric Association, 2018).

### **2.3.2. Ansiedad**

La ansiedad puede definirse como una anticipación de un daño o desgracia futuros, acompañada de un sentimiento de disforia (desagradable) y/o de síntomas somáticos de tensión. El objetivo del daño anticipado puede ser interno o externo. Es una señal de alerta que advierte sobre un peligro inminente y permite a la persona que adopte las medidas necesarias para enfrentarse a una amenaza.

Es importante entender la ansiedad como una sensación o un estado emocional normal ante determinadas situaciones y que constituye una respuesta habitual a diferentes situaciones cotidianas estresantes. Así, cierto grado de ansiedad es incluso deseable para el manejo normal de las exigencias del día a día. Tan sólo cuando sobrepasa cierta intensidad o supera la capacidad adaptativa de la persona, es cuando la ansiedad se convierte en patológica, provocando malestar significativo con síntomas que afectan tanto al plano físico, como al psicológico y conductual.

Los trastornos de ansiedad como tal son un grupo de enfermedades caracterizadas por la presencia de preocupación, miedo o temor excesivo, tensión o activación que provoca un malestar notable o un deterioro clínicamente significativo de la actividad del individuo.

#### **2.3.2.1. Factores de riesgo**

Las causas de los trastornos de ansiedad no son totalmente conocidas, pero están implicados tanto factores biológicos como ambientales y psico-sociales. Entre los factores biológicos se han encontrado alteraciones en los sistemas neurobiológicos gabaérgicos y serotoninérgicos<sup>1</sup>, así como anomalías estructurales en el sistema límbico (córtex paralímpico), una de las regiones más afectadas del cerebro. Además, se han observado ciertas alteraciones físicas y una mayor frecuencia de uso y/o retirada de medicinas, alcohol, drogas y/o sedantes y otras sustancias. Por último, existe cierta predisposición genética en la aparición de estos trastornos.

---

<sup>1</sup> Sistemas encargados de la transportación de los neurotransmisores GABA y serotonina respectivamente.

Entre los factores ambientales se ha encontrado la influencia de determinados estresores ambientales, una mayor hipersensibilidad y una respuesta aprendida. Como factores psicosociales de riesgo para estos trastornos se encuentran las situaciones de estrés, el ambiente familiar, las experiencias amenazadoras de vida y las preocupaciones excesivas por temas cotidianos. Como factores predisponentes, se ha observado la influencia de las características de la personalidad (Ministerio de Sanidad, 2014).

#### **2.4. Autoestima**

La autoestima es una característica esencial para el bienestar de todo ser humano, y diversos autores y corrientes psicológicas la han intentado definir, estudiar y potenciar. Uno de los primeros autores que analizó el fenómeno de la autoestima fue William James en 1890, quien al intentar “entenderse así mismo” afirmó que, para poder valorarse así mismo, se deben de considerar tres elementos que componen la identidad: El primero, el estilo propio de pensar, sentir y actuar; el segundo, el “yo” social, lo malo y bueno que los demás ven de nosotros mismos y el tercero, el “yo” material, el cual incluye la imagen corporal y toda propiedad importante para el individuo. Por otra parte, James menciona que para calcular el nivel de autoestima se tendrían que dividir los éxitos entre las pretensiones, si nuestros triunfos igualan o superan a nuestras aspiraciones la autoestima sería positiva, pero sin nuestros anhelos suman más que nuestros logros la autoestima sería negativa (Martínez-Almeid, 2010).

Ahora bien, Pérez Villalobos, (2019) entiende a la autoestima como un fenómeno actitudinal creado por fuerzas sociales y culturales. Asimismo, la define como “la totalidad de los pensamientos y sentimientos de la persona con referencia a sí misma como objeto” (p.26), mientras que autores como Núñez, González y Realpozo, 2015 describen la autoestima como la construcción de cada individuo que se basa en un juicio de valía sobre sus propias características y atributos, ya sea de aprobación o desaprobación, y que además se influye en diferente medida por otros sujetos y el medio ambiente. Por lo tanto, se entiende que la autoestima es la parte evaluativa del autoconcepto, siendo este, solo la imagen que una persona tiene de sí misma y la cual comienza a formarse propiamente alrededor de los 8 años (Casullo-Fernández, 2007; Papalia, Wendkos y Duskin, 2010). Esta percepción o construcción de uno mismo, se interrelaciona con el desarrollo emocional y el de la

personalidad de los sujetos, toda vez que la autoestima expresa la importancia del vínculo afectivo entre un individuo y el contexto social en el que está inmerso.

Por tanto, al hablar de autoestima nos estamos refiriendo al compromiso de aceptar ciertas características, actitudes, formas de pensar, sentir y comportarse con uno mismo, sin olvidar que esta forma parte de nuestra personalidad y que puede verse modificada, creciendo y arraigándose a nosotros o por el contrario debilitándose y empobreciendo nuestro bienestar. Si la capacidad de adaptación de un individuo a las circunstancias del medio no es adecuada, no solo se verá afectado en esferas como su autoestima, salud mental y física, sino también en los ámbitos familiares y sociales.

#### ***2.4.1. Importancia de la Autoestima***

La estima que un individuo siente hacia su persona es importante para su desarrollo vital, su salud psicológica y su actitud ante sí mismo y ante los demás. El concepto de sí mismo influye en la forma de apreciar los sucesos, los objetos y las personas del entorno (Roa-García, 2013). Desde el punto de vista del adulto mayor, la autoestima es de vital importancia al igual que en otras etapas de vida, ya que cumple un rol preponderante en su bienestar y estado psicológico. Es por ello, que el adulto mayor necesita saber y sentir que es importante a pesar de su edad y los cambios que conlleva la edad, ya que un rechazo hacia ellos solo los excluye y dan paso a la soledad, aislamiento, depresión, frustración y sensación continuo de malestar. La importancia de la autoestima se encuentra cuando ésta es sólida, como sostiene (Zenteno-Durán, 2017), una autoestima saludable se relaciona con la racionalidad, el realismo, con la creatividad, la independencia, la flexibilidad y la capacidad para aceptar los cambios, con el deseo de admitir los errores y la disposición a cooperar. Mientras que una autoestima baja se correlaciona con la irracionalidad y la ceguera ante la realidad, con la rigidez, el miedo a lo nuevo, con la conformidad, con la sumisión o el comportamiento reprimido y la hostilidad a los demás. Todas estas características tienen protagonismo para la realización personal y la adaptación social (p.44).

#### ***2.4.2. Formación de la Autoestima***

La autoestima se va desarrollando gradualmente durante toda la vida, comenzando por la infancia para que de este modo desde una corta edad se goce de una vida autónoma y responsable siendo así un relevante aspecto para el desenvolvimiento del ser humano, ya que esta le permitirá crear relaciones efectivas en el ámbito personal, familiar, social, laboral y escolar. Mediante cada una de las etapas de la vida se van creando impresiones, sentimientos

e incluso ciertas dudas sobre el “yo”, creando la aprobación o desaprobación hacia uno mismo y nuestra personalidad. A continuación, se explican las etapas que permiten el desarrollo de la autoestima:

- **Etapas del sí mismo primitivo:** Se comprende desde el nacimiento hasta los dos años. Aquí, el infante va diferenciándose de los demás y haciéndose autoconsciente de sí, teniendo una percepción propia por medio del reconocimiento en el espejo, cuando entiende que quien se refleja es él.
- **Etapas del sí mismo exterior:** Ésta se forma de los dos hasta los doce años y es la etapa más decisiva para la estructuración de la autoestima debido a que es la vivencia de las experiencias de éxito y de fracaso y la retroalimentación de las mismas por parte de los padres la que generará en el niño (a) una imagen positiva o negativa de sí mismo.
- **Etapas del sí mismo interior:** Se presenta desde los doce años en adelante. Dentro de ésta, el individuo busca definir su identidad e intenta dar una respuesta a la pregunta: ¿quién soy? En el transcurso de esta identificación-diferenciación que tiene el adolescente, van surgiendo cambios cognitivos en relación del pensamiento crítico que afectan el autoconcepto, puesto que aún este es moldeable y vulnerable al cuestionamiento personal y la crítica social. Además, el sujeto se va haciendo más consciente de los efectos que tiene su forma de actuar en el medio que lo rodea.

Al identificar las etapas de desarrollo, se observa que la autoestima se construye en todo el ciclo vital, no es estática y que afecta significativamente en el estado de ánimo, en la seguridad y desempeño al realizar las cosas, y a su vez, en la forma y los tipos de relaciones que se crean, siendo un aspecto, influyente en la calidad de vida de las personas (Panesso-Giraldo y Arango-Holguín, 2017).

Además, como se mencionó anteriormente, los cambios a nivel biológico, social y psicológico que se dan en los adultos mayores son determinantes en la construcción de su personalidad y por consiguiente en la percepción que tienen de sí mismos; Por ello, es significativo conocer las bases en las que se cimientan los rasgos más importantes de la personalidad, puesto que a partir de esta se pueden conocer los antecedentes que llevan a un individuo a adaptarse a las situaciones o bien a desarrollar conocimientos y conductas consideradas como apropiadas o inapropiadas; estas bases de la personalidad tienen su origen

en diversas corrientes y teorías que abordan el estudio del ser humano dentro de la psicología. Las teorías más destacadas son las psicodinámicas, las humanistas y las de aprendizaje social (Seelbach-González, 2013).

#### **2.4.3. Componentes de la Autoestima**

Para la configuración de la autoestima existen diferentes elementos, dentro de estos se encuentran tres componentes interrelacionados de tal modo que una modificación en uno de ellos lleva consigo una alternación en los otros: Cognitivo, afectivo y conductual.

- **Componente cognitivo:** Formado por el conjunto de conocimientos sobre uno mismo. Representación que cada uno se forma acerca de su propia persona, y que varía con la madurez psicológica y con la capacidad cognitiva del sujeto. Por tanto, indica ideas, opiniones, creencias, percepción y procesamiento de la información. El autoconcepto ocupa un lugar privilegiado en la génesis, crecimiento y consolidación de la autoestima y las restantes dimensiones caminan bajo la luz que les proyecta el autoconcepto, que a su vez se hace acompañar por la autoimagen o representación mental que la persona tiene de sí misma en el presente y en las aspiraciones y expectativas futuras. Un autoconcepto repleto de autoimágenes ajustadas, ricas e intensas en el espacio y tiempo en que vivimos demostrará su máxima eficacia en nuestros comportamientos. La fuerza del autoconcepto se basa en nuestras creencias entendidas como convicciones, convencimientos propios; sin creencias sólidas no existirá un autoconcepto eficiente.
- **Componente afectivo:** Sentimiento de valor que nos atribuimos y grado en que nos aceptamos. Puede tener un matiz positivo o negativo según nuestra autoestima: “Hay muchas cosas de mí que me gustan” o “no hago nada bien, soy un inútil”. Lleva consigo la valoración de nosotros mismos, de lo que existe de positivo y de aquellas características negativas que poseemos. Implica un sentimiento de lo favorable o desfavorable, de lo agradable o desagradable que vemos en nosotros. Es admiración ante la propia valía y constituye un juicio de valor ante nuestras cualidades personales. Este elemento es la respuesta de nuestra sensibilidad y emotividad ante los valores que percibimos dentro de nosotros; es el corazón de la autoestima, es la valoración, el sentimiento, la admiración, el desprecio, el afecto, el gozo y el dolor en la parte más íntima de nosotros mismos.

- **Componente conductual:** Relacionado con tensión, intención y decisión de actuar, de llevar a la práctica un proceso de manera coherente. Es la autoafirmación dirigida hacia el propio yo y en busca de consideración y reconocimiento por parte de los demás. Constituye el esfuerzo por alcanzar el respeto ante los demás y ante nosotros mismos.

Sustentando que es necesario que en este proceso valorativo se dé la confluencia de estos tres componentes, puesto que es lo que permite a la autoestima configurarse y establecerse en los seres humanos (Zenteno-Durán, 2017). Por otro lado, Abdel-Khalek, (2016) sostuvo que la autoestima consta de dos componentes (p.4):

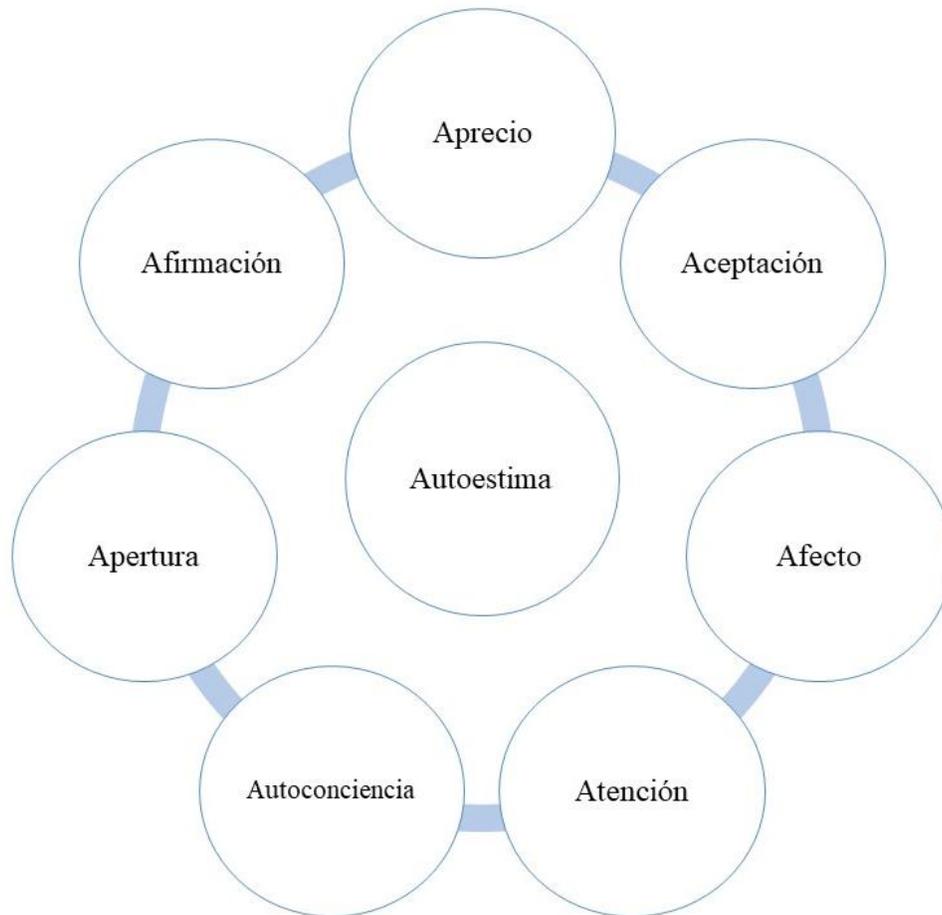
1. **Considerarse eficaz:** Es confiar en la propia capacidad para pensar, aprender, elegir y tomar decisiones acertadas, para superar desafíos y producir cambios.
2. **Respetarse a uno mismo:** Es la confianza en el derecho de uno a ser feliz, y la confianza en que las personas son dignas de respeto, amor y autorrealización apareciendo en sus vidas.

#### ***2.4.4. Características de la Autoestima***

Existen diferentes aspectos que caracterizan y forman parte de la autoestima, con ello Quiles Sebastián (2019) menciona las siete "A es de la autoestima": *Aprecio*, de uno mismo como persona, independientemente de lo que pueda hacer o poseer; *Aceptación*, tolerante de sus limitaciones, debilidades, errores y fracasos, reconociendo serenamente los aspectos desagradables de su personalidad; *Afecto*, como la actitud positiva hacia sí mismo; *Atención* y cuidado de sus necesidades reales, tanto físicas como psíquicas; *Autoconsciencia*, es decir, darse cuenta del propio mundo interior, y escucharse a sí mismo amistosamente; *Apertura* y *Afirmación*, presentado una actitud abierta y atenta al otro, reconociendo su existencia y afirmándolo, lo que parte del reconocimiento de que no podemos vivir de forma aislada e independiente de los demás (Ver Figura 1).

#### **Figura 1.**

*Representación de las siete A de la autoestima*



#### ***2.4.5. Dimensiones y Tipos de Autoestima***

Considerando que cada individuo está constituido por diversas formas de pensar, sentir y actuar, la autoestima presenta áreas dimensionales que caracterizan sus acciones. Para ello, Massenzana, (2017), señala que en la autoestima existe una valoración global acerca de sí mismo y del comportamiento de su yo que involucra distintas dimensiones: La dimensión física que se refiere a sentirse atractivo; la dimensión social que se define por la aceptación y pertenencia a un grupo determinado; la dimensión afectiva, es decir, la autopercepción de diferentes características de la propia personalidad; la dimensión académica es sobre enfrentar con éxito los estudios, carreras y la autovaloración de las capacidades intelectuales y por último la dimensión ética que pretende definir la autorrealización de los valores y normas (p.48).

Continuando en la misma línea, Massenzana (2017) complementa estas dimensiones afirmando que la autoestima se observa en el área corporal cuando se determina el valor y el reconocimiento que el individuo hace de sus cualidades y aptitudes físicas, abarcando su

aparición y sus capacidades en relación al cuerpo. Mientras que, a nivel académico, sostendrán que la autoestima abarca la evaluación que el individuo hace de sí mismo como estudiante y si conoce sus estándares para el logro académico.

A nivel social, incluyen la valoración que el individuo hace de su vida social y los sentimientos que tiene como amigo de otros, abarcando las necesidades sociales y su grado de satisfacción. Por otro lado, a nivel familiar, reflejan el papel fundamental de los sentimientos acerca de sí mismo como miembro de una familia, qué tan valioso se siente la persona y la seguridad que profesa en cuanto al amor y respeto que tienen hacia él.

Siendo finalmente la autoestima global una aproximación de sí mismo, que está basada en una evaluación de todas las partes de sí mismo que configuran la opinión personal del individuo (p.48). Dentro de este marco, la autoestima se divide principalmente en dos, estos son considerados como autoestima baja y alta; para definir cada uno de los niveles dependerán de distintas características, las cuales se presentan en la Tabla 1.

**Tabla 1.**

*Autoestima baja y Autoestima alta*

<b>CARACTERÍSTICAS DE LA AUTOESTIMA</b>	
<b>BAJA</b>	<b>ALTA</b>
Tiene miedo a los nuevos retos	Toma iniciativa y afronta nuevos retos
Desprecia sus aptitudes	Valora sus éxitos
Tiene poca tolerancia a la frustración, se pone a la defensiva fácilmente	Sabe superar los fracasos, muestra tolerancia a la frustración
Tiene miedo a relacionarse, siente que no será aceptado	Desea mantener relaciones con los otros
Tiene miedo asumir responsabilidades	Es capaz de asumir responsabilidades
Muestra estrechez de emociones y sentimientos	Muestra amplitud de emociones y sentimientos
Es dependiente de aquellas personas que considera superiores; se deja influir	Actúa con independencia y con decisión propia

Fuente: Elaboración Propia

#### **2.4.6. Pilares de la Autoestima**

Zenteno-Durán (2017) menciona que la autoestima se asienta en 6 pilares (p.46), los mismos que se detallan a continuación:

1. **Vivir conscientemente:** Supone enfrentar la vida asumiendo una actitud proactiva, es no limitarse a resolver los problemas, sino salir a su encuentro. Se trata de aceptar los errores, corregirlos y aprender de ellos. Significa reconocer nuestras debilidades, pero también nuestros valores.
2. **Aceptarse a sí mismo:** La aceptación es clave para reforzar la autoestima. Obviamente, la aceptación no implica que no estemos dispuestos a mejorar, sino que comprendemos nuestros límites y, aun así, somos felices porque nos centramos en nuestros logros y fortalezas.
3. **Autorresponsabilidad:** Significa que comprendemos y aceptamos que somos responsables de nuestros comportamientos y decisiones, así como de nuestros deseos, valores y creencias, lo cual también implica que somos responsables de nuestra felicidad.
4. **Autoafirmación:** Implica respetar nuestras necesidades, valores y sueños, buscando alternativas de comportamientos que sean congruentes con lo que pensamos, sentimos y deseamos. Significa que nos tratamos con respeto y que nos mostramos tal cual somos porque no sentimos la necesidad de cambiar tan solo para agradar a los demás por miedo a su rechazo.
5. **Vivir con propósito:** Comprendemos que nuestra felicidad y decisiones no están a merced del azar o de otras personas, sino que dependen de nosotros mismos. También implica ser capaz de identificar y poner en práctica todas las acciones imprescindibles para tomar las riendas de nuestro destino. Vivir con propósito es utilizar nuestras aptitudes para lograr algo que realmente nos apasiona y satisface.
6. **Integridad personal:** Es la integración de creencias, valores e ideales con nuestro modo de actuar. Implica comportarnos según lo que creemos, siendo congruentes con nuestras ideas y forma de ver el mundo.

En conclusión, los pilares constituyen un aspecto fundamental en el desarrollo integral de la persona, ya que permiten construir de manera adecuada la autoestima y el autoconcepto, si

estos logran formar un buen concepto de sí mismo se podrá gozar de una buena calidad de vida.

#### ***2.4.7. Autoestima en el adulto mayor***

La autoestima consiste en las actitudes del individuo hacia sí mismo. Cuando estas son positivas hablamos de buen nivel o alto nivel de autoestima. Al nombrar la palabra actitudes ya hemos incluido el mundo de los afectos y sentimientos y no solo el de los conocimientos, pues los componentes de la actitud encierran gran variedad de elementos psíquicos. La tercera edad es un periodo crítico de la vida en el que se debe hacer frente a una serie de circunstancias personales, laborales, familiares y culturales, que modifican la percepción del sí mismo y afectan la propia identidad. La imagen que cada cual tiene de sí mismo comprende aspectos cognoscitivos y afectivos, y estos últimos estarían relacionados con la propia estima; ésta ejerce una influencia universal sobre el modo de comportarse y la actitud ante la vida (Orosco, 2015).

Para continuar, desde el punto de vista psíquico se produce en la vejez un desligamiento afectivo con respecto al medio, debido a la baja de energía del yo y con ello, vienen sentimientos de inutilidad, miedo al porvenir, conflictos con la sociedad puesto que esta no valora al anciano llevándolo así al temor a la muerte y a la vida. Cuando la pérdida de autoestima llega a ser tal que en vez de amor al propio yo, se desencadena una depresión tan grave que puede dar origen a la demencia (González, 2015). Asimismo, Grau-Abalo et al., (2015) mencionan diez de las pérdidas más comunes en la etapa de la vejez, las cuales modifican la percepción que tienen las personas mayores de sí mismas:

1. Pérdida de vínculos laborales
2. Pérdida de vínculos sociales
3. Pérdida de la capacidad de hacer planes e ilusionarse con nuevas metas
4. Pérdida del estado de ánimo positivo
5. Deterioro de algunos órganos de los sentidos, en especial la audición y la visión
6. Limitaciones en relación a la memoria, el pensamiento y el lenguaje, con declinación en la capacidad de análisis, el razonamiento aritmético y la síntesis
7. Lentitud de la respuesta motriz
8. La no participación en las decisiones familiares
9. La no contribución a la economía familiar

## 10. Pérdida de coetáneos.

Por otra parte, es indispensable saber que para poder tener un equilibrio entre las pérdidas y la salud mental estable será necesario tener una gran flexibilidad ante estos cambios, lo cual permitirá no aferrarse a una personalidad unívoca, aceptar las transformaciones propias y ajenas, construir proyectos y recrearlos, romper con rutinas rígidas, probar, innovar, realizar actividades nunca antes exploradas, cuestionar y auto cuestionarse. Sobre la base de estas características de funcionamiento psíquico, se logrará realizar la elaboración anticipada y gradual del envejecimiento (Quintanar, 2011).

### **2.5. Autoestima y TIC**

Los avances tecnológicos han dado la oportunidad para que las personas se mantengan comunicadas en todo momento, sin importar la distancia ni la temporalidad, además de incrementar las posibilidades de aprendizaje y sus relaciones. Es por ello, que vale la pena reflexionar sobre el papel que las TIC están ejerciendo en nuestras vidas, y más aún en la autoestima de las personas. Recordemos que la autoestima es la percepción y valoración que cada persona tiene de sí misma en relación con su entorno, por su parte las TIC son herramientas que permiten informarnos, comunicarnos, aprender y relacionarnos en diversos ámbitos digitales. Se puede decir, que las TIC ayudan a socializar y descubrir un mundo de conocimiento e información que puede ser compartido y que permite que se creen redes de amistades, trabajo y colaboración; permitiendo que nuestra percepción se eleve al ser parte de un círculo de personas.

Hoy en día, existen un sin número de redes de personas interconectadas a través de medios digitales, que buscan compartir, trabajar o entretenerse. Este tipo de relaciones fortalecen la autoestima, de acuerdo con (Varghese y Jana, 2019), los seres humanos somos seres sociales por naturaleza y buscamos convivir e interactuar con otras personas. Asimismo, en un estudio realizado por (Osorio, Torrejon y Anigstein, 2011) mencionan que los adultos mayores identifican como componente de la calidad de vida al entorno social y la participación activa.

Conjuntamente, la relación entre la autoestima y el uso de las TIC, especialmente el Internet, ha sido estudiada en los últimos años. En un inicio, algunos estudios se enfocaban en los efectos negativos de las TIC en la autoestima pues se creía que se asociaba a individuos introvertidos y reclusos de la sociedad y que, incluso, distraían a los individuos de sus

obligaciones personales (Kraut et al., 1998). Sin embargo, estudios más recientes han puntualizado que las TIC pueden tener un impacto significativo en la autoestima de los sujetos (Suler, 2004). Inclusive, las TIC han permitido en los últimos años que los psicólogos puedan monitorear las emociones de los individuos en tiempo real y determinar como el uso de las propia TIC puede influir o provocar cambios en la autoestima de las personas (Bianchi y Phillips, 2005).

Se puede concluir que ser activo socialmente no solo mejora la salud mental, sino que también tiene numerosos beneficios para la calidad de vida de las personas. Sin embargo, el envejecimiento generalmente se asocia con interacciones sociales reducidas, y por lo tanto, aumenta la probabilidad de soledad, depresión y baja autoestima (Domènech-Abella et al., 2017). Una solución para el aislamiento de este sector de la población, son las redes sociales, las cuales permiten que un conjunto de personas se encuentre en un entorno virtual, para compartir y relacionarse.

Asimismo, estas ofrecen muchas posibilidades para las personas de la tercera edad. Uno de los beneficios más importantes es que los adultos mayores pueden evitar problemas como la soledad; esto se debe a la facilidad de ponerse en contacto con los familiares y amigos. Para una persona mayor, ver a sus hijos, nietos o amigos a través de una cámara y poder hablar tranquilamente durante un tiempo es muy valioso, puesto que además de interactuar con los seres queridos, siente el cariño a través de la pantalla y ayuda a su autoestima.

En resumen, el acceso a las nuevas tecnologías e Internet puede brindar oportunidades para mejorar la autoestima de las personas y además reducir los riesgos de aislamiento social y soledad, haciéndolos parte de una sociedad más incluyente.

## **2.6. Inclusión y acceso digital**

Las TIC son vistas como herramientas con las cuales, a partir de su uso, se espera mejorar la calidad de vida de las personas y de las sociedades que conforman (Ramírez-Castañeda y Sepúlveda-López, 2018). Con ello, este apartado versa sobre la inclusión, acceso, beneficios e impacto en la autoestima que las personas mayores obtienen a partir del contacto con los medios digitales que les rodean. Asimismo, se presentan gráficas que mencionan en porcentajes la disponibilidad de las TIC en la población mexicana.

## **2.7. La brecha digital**

Al conjunto de desigualdades acumuladas a lo largo del tiempo hoy se suma una más, aquella que conlleva la marginación de amplios sectores sociales del acceso, uso y

apropiación de los bienes y servicios de las telecomunicaciones y las TIC que le permiten o no participar en el desarrollo de la nueva sociedad que se construye.

Esa nueva desigualdad la constituye la brecha digital. Para la conceptualización de este fenómeno se puede decir que existen dos etapas: La primera, se le identificó exclusivamente con la conectividad y, en concreto, con la posibilidad de acceso a Internet, es decir, la exclusión de la sociedad de la información y el conocimiento como un problema predominantemente de acceso a las tecnologías y el cual, por tanto, puede resolverse por la expansión de las infraestructuras, la disponibilidad de equipos y conexiones. La segunda etapa en la definición del concepto se centró en que el factor tecnológico no era el único involucrado en la configuración del problema, como tampoco el único indispensable de atender en la búsqueda de la solución del mismo. Múltiples variables como el nivel educativo, la edad, el género y la situación socioeconómica permitieron identificar que más difícil de superar que la carencia de equipo y conexión es la “barrera de los usos”, dado que ésta se relaciona con la capacidad de cada individuo para lograr explotar los recursos de las TIC y aplicarlos a sus necesidades (Alva de la Selva, 2015).

A partir de lo anterior, se expresa una definición concreta de lo que es la brecha digital y para esto, Torres-Guananga et al., (2017), la definen como: “La separación que existe entre las personas, comunidades, provincias, países que cuentan con las condiciones óptimas para utilizar adecuadamente las TIC, en su vida diaria, y aquellas que no tienen acceso a las mismas que, aunque lo tengan, no saben utilizarlas o aprovecharlas” (p.76). Con ello, diversos autores sostienen que la brecha digital persiste en condiciones en las que la presencia de las TIC es alta, es decir, a pesar de que en la mayoría de comunidades ya existe el acceso a equipos tecnológicos lo que hace falta es la educación del uso de ellas; por ello, la población debe actualizar sus habilidades antes de poder adoptar y aprovechar completamente las nuevas herramientas disponibles (Chetty et al., 2018).

Por otra parte, Moreira-Pico & Moreira-Moreira, (2017), señalan una clasificación la cual se divide en tres tipos de brechas digitales: Primero, la de *acceso* que incluye factores como la situación financiera, ingresos, nivel educativo, ocupación y ubicación geográfica. La segunda es la de *capacidad*, donde se incluye la habilidad digital, nivel educativo y control sobre la tecnología disponible y la tercera y última es la de *resultados*, ésta involucra actitud,

motivación, comportamiento, voluntad, naturaleza del uso de la tecnología y capacidad de darle sentido (p.173).

Además, diversos autores han expresado que la tecnología puede estar ampliando la brecha entre grupos tanto a nivel nacional como global debido a factores sociales, económicos y políticos persistentes (Ramsetty & Adams, 2020). Por su parte, Martín-Romero, (2020)) describe cuatro de los principales factores que originan la brecha digital:

1. **Factor económico:** Denominado por el coste de equipos informáticos y de la conexión a Internet.

2. **Factor nivelación de formación de los ciudadanos:** Es decir, la capacidad intelectual del usuario para seleccionar información y obtener utilidades de la misma.

3. **Factor geográfico:** Se refiere a el nivel de desarrollo e infraestructura para el acceso a Internet.

4. **Factor edad:** Esto es, la distancia que separa a los nativos digitales de los inmigrantes digitales por lo que a la utilización de las nuevas tecnologías se refiere.

A partir de los factores anteriormente mencionados, se desencadena la llamada *brecha digital generacional*, la cual se caracteriza por la alteración de los principios del proceso educativo convencional, pues esta brecha implica que los menores, especialmente los adolescentes, tienen mayor conocimiento que los adultos sobre ciertas prácticas culturales digitales. En este contexto, los grupos generacionales más jóvenes y familiarizados con el manejo y desarrollo de las TIC se encuentran en una situación de ventaja respecto a generaciones de personas mayores.

Conjuntamente, Garrido-Lora, Busquet-Duran y Munté, (2016), muestran por primera vez las diferencias entre dos grupos: *Nativos e inmigrantes digitales*; donde los nativos digitales son los jóvenes que han crecido en un entorno tecnológico digital y han interactuado desde su niñez con dichas tecnologías, adquiriendo con naturalidad, incluso intuitivamente, conocimientos, competencias y habilidades en relación con las mismas, y el inmigrante digital, por su parte, ha nacido antes de la popularización y difusión de las tecnologías digitales y tiene dificultades a la hora de adquirir estos mismos conocimientos y capacidades. Por lo anterior, entre estos dos grupos, se produce una fractura significativa, que aumenta a partir de los 55 años; además, esta brecha digital generacional puede estar motivada por otras causas como: La falta de necesidad de uso de las TIC, el miedo a lo desconocido, la carencia

de interés por aprender algo nuevo, la inseguridad que produce la exposición de la privacidad en la red y especialmente, la carencia de habilidades básicas, entre la población madura, por falta de formación. Estos factores que prevalecen e impiden el uso de las tecnologías en el colectivo de edad madura, están generando una nueva forma de marginación, puesto que resulta una desventaja social, incluso una vía discriminatoria, si estos individuos ven perjudicados sus derechos y oportunidades (Martín-Romero, 2020).

De manera complementaria, hoy en día el COVID-19, ha hecho que todo ser humano se adapte a una nueva forma de vida, especialmente para disminuir la transmisión de este virus a través del distanciamiento físico y social. El escaso o nulo contacto con familia, amigos, vecinos e incluso con los profesionales de la salud, es algo que impacta significativamente en toda persona, particularmente a las personas mayores, impulsando de manera notable esta brecha generacional, debido a que existe una gran cantidad de la población que no cuenta con el acceso a una computadora o Internet; inclusive a pesar de tener las herramientas a su alcance, muchas veces no saben cómo hacer uso de ellas (Smith y Casey, 2020).

### **2.7.1. Inclusión digital y sus beneficios**

Para entrar en contexto, la inclusión digital se puede definir como “las actividades necesarias para garantizar que todas las personas y comunidades, incluidos los más desfavorecidos, tengan acceso y uso de las tecnologías de la información y la comunicación”. Esto incluye acceso confiable a Internet a velocidades adecuadas, a dispositivos digitales que satisfagan las necesidades de los usuarios a la capacitación en habilidades digitales, soporte técnico y contenido, aplicaciones y software que están "diseñados para habilitar y fomentar la autosuficiencia, la participación y la colaboración” (Reisdorf y Rhinesmith, 2020). En resumen, la inclusión digital es un marco para evaluar y considerar la preparación de las comunidades para brindar acceso a oportunidades en la era digital.

Por otro lado, (García, 2017) menciona que la inclusión digital está dada por tres conceptos primordiales: El primero, la *conectividad*<sup>2</sup> que se constata a partir de la inserción de los individuos en la sociedad de la información. Implica el acceso a infraestructura y dispositivos que hagan posible la conexión. El segundo es la *accesibilidad*, la cual está vinculada a factores socioeconómicos, que posibilitan que las redes funcionen de manera efectiva y que más personas se encuentren integradas e incluidas en el proceso y el tercer concepto es la

---

<sup>2</sup> Se considera a la conectividad como el primer paso hacia la reducción de la brecha digital.

*comunicabilidad*, que constituye el aspecto más complejo, dado que es de carácter humano y social y se refiere al uso “libre” de las tecnologías, y, por ende, a su apropiación. De este modo, la información toma valor cuando los sujetos la emplean, controlan y comparten. La comunicabilidad implica desarrollo tecnológico, político y metodológico (p.35).

Ahora bien, es importante tener en cuenta que la inclusión digital abre paso a muchas nuevas oportunidades a aquellos vastos sectores de la población mundial que aún no cuentan con acceso a dispositivos digitales ni a Internet; por ello, algunos beneficios que las TIC nos brinda son:

- Fácil acceso a todo tipo de información.
- Fácil comunicación y cobertura total con precios favorables.
- Almacenamiento de grandes cantidades de información en pequeños objetos cómodos de transportar.
- Mayor interacción mediante los ordenadores para dialogar con programas de gestión, videojuegos, materiales formativos multimedia, sistemas expertos específicos, etc.
- Favorece de una manera vital la educación en personas especiales, es decir, individuos que por cualquier circunstancia poseen algún tipo de limitación física, psíquica o sensorial.

El término inclusión digital es todavía bastante nuevo y aborda cuestiones de oportunidad, acceso, conocimientos y habilidades a nivel de política de digitalización. La importancia de este tema recae en el hecho de que las nuevas tecnologías tienen el potencial de mejorar el poder de las personas, promoviendo la participación ciudadana equitativa (Hamburg y Lütgen, 2019).

Por otra parte, es necesario conocer el éxito del uso de la tecnología para comprender qué tan fácil fue la accesibilidad por parte de sus usuarios y sobre todo su satisfacción en la interacción con su entorno. Para ello, Khurshed-Ahmad, (2014), menciona algunos criterios de medición que se especifican a continuación:

- **Idoneidad para los usuarios y su entorno:** Los dispositivos deben ser compatibles con las aspiraciones, necesidades emocionales y formas de vida de los usuarios; discreto para los estándares locales y físicamente cómodo para los usuarios.
- **Económico y fácil de comprar:** Los dispositivos deben tener un precio de compra bajo.

- **Fácil de usar:** Los dispositivos deben ser fácilmente comprensibles para usuarios con limitaciones y fácil de operar sin entrenamiento prolongado o habilidades complejas.

Para el cumplimiento de lo anterior, el apoyo y las estrategias educativas innovadoras para promover y mantener la inclusión pueden mejorar la interacción entre usuario y dispositivo electrónico.

### **2.7.2. Inclusión digital para personas adultas mayores**

La inclusión digital comprende, entre otros aspectos, la adquisición de nuevas capacidades que posibilitan la puesta en marcha del pensamiento y la acción mediante diversas estrategias, que van desde la utilización de una computadora o redes de computadoras, hasta la profundización de todas sus posibilidades, en diferentes ámbitos de la vida personal y laboral de quienes las usan, con énfasis en cómo lo hacen, en cuáles entornos o condiciones, y con qué propósitos. También, la inclusión digital ha sido considerada como un enfoque muy útil mediante el cual se puede comprender la importancia de garantizar que las personas en los grupos menos privilegiados tengan, no solo acceso a las tecnologías de la información, sino los medios para aprender cómo emplearlas (Valencia-Ortiz, 2018).

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

Pero, antes de entrar con la inclusión digital en las personas mayores, se necesita conocer las razones principales por las que los adultos mayores se encuentran excluidos digitalmente, para esto, Davidson (2018), utilizó datos de la encuesta longitudinal *Understanding Society* para identificar los factores que explican con mayor fuerza el no uso de Internet por parte de las personas de 65 años o más: éstas eran: Bajos ingresos, edad avanzada, vivir solo, desafíos de movilidad y problemas de memoria y concentración.

Por el contrario, se encontró que el logro educativo y la mala salud auto informada no eran determinantes importantes del uso de Internet. Sin embargo, los informes de otras investigaciones describen la verdadera exclusión digital como “la falta de uso que acompaña y exacerba otras formas de exclusión y desventaja social”. Con ello, advierte que es necesario reconocer que algunas personas nunca se conectarán porque no es “ni urgente ni prioridad”, a pesar de ello, la exploración con aquellos que dicen que no están interesados o no necesitan Internet sugiere que también pueden influir otros factores. Estos son identificados como: No comprender los beneficios que puede aportar Internet, la falta de habilidades y conocimientos sobre tecnología digital, preocupaciones por la seguridad y los costos. Entonces, para que las personas estén "incluidas digitalmente", deben tener "capacidad digital" (Moroney y Jarvis, 2020). Por tanto, obligada por las circunstancias, la necesidad de que las personas mayores desarrollen las habilidades en el uso de Internet y las TIC es esencial, puesto que estas pueden ofrecer grandes beneficios potenciales a esta sección de la población.

Para dar inicio a la inclusión digital de las personas de edad, se debe erradicar la brecha de la era digital que existe. Para ello, como primer paso para el acercamiento de los adultos mayores al uso de los medios digitales, se encuentra brindar la explicación de algunas de las ventajas que se obtendrían con la aproximación de las nuevas tecnologías; por ejemplo, que Internet ofrece el potencial para mejorar la calidad de vida de las personas mayores de diferentes formas, tales como: Acceso a instalaciones e información que no es accesible de otra manera debido a la movilidad o la necesidad de transporte o costo (salud, banca, compras, oportunidades educativas, pasatiempos, contacto con familiares y amigos) y participación en la sociedad civil; dejando en claro la importancia de la adaptación de servicios y tecnologías a las necesidades de esta población (Stojanovska, Vaneva y Stojcevska, 2015).

Como segundo paso, tenemos a la alfabetización digital, la cual es necesaria para toda aquella persona excluida de la era digital, caracterizada principalmente por la escasa o nula habilidad y capacidad para el uso efectivo de las TIC. La alfabetización digital se verá definida como: “la capacidad de comprender y utilizar información en múltiples formatos de una amplia gama de fuentes cuando se presenta a través de computadoras” (Abad, 2014).

Existen tres fases en el progreso de la alfabetización digital: 1) Competencia digital; 2) Uso digital y 3) Transformación digital. La primera, implica encontrar información en la web, preparación y procesamiento de documentos, comunicaciones electrónicas, la creación y manipulación de imágenes digitales, el uso de hojas de cálculo, la creación de presentaciones, la publicación web, la creación y uso de bases de datos, juegos digitales e interactivos, la producción de objetos multimedia y el dominio de los entornos de aprendizaje digitales. La segunda, implica el uso exitoso de las habilidades digitales en situaciones de la vida real, la aplicación adecuada de la competencia digital en cualquier profesión o contexto específico para un individuo, grupo u organización y la tercera, es la capacidad de hacer aquellas aplicaciones digitales que se han desarrollado para permitir y posibilitar la innovación y la creatividad, y fomentar cambios significativos dentro de áreas profesionales o basadas en el conocimiento, o en un contexto personal o social (Stojanovska et al., 2015).

Por el contrario, a pesar de los esfuerzos realizados por las diversas instituciones y/o programas desarrollados para brindar información, instruir e incluir a las y los adultos mayores en el mundo de las TIC, muchos de ellos aún se encuentran escépticos o incluso se muestran no interesados en el uso y manejo de las nuevas tecnologías; este bajo nivel de interés por aprender sobre las TIC, en ocasiones se encuentra relacionado a que los mayores ya se encuentran implicados en actividades lúdicas donde encuentran entretenimiento, diversión y relajación. Además, de ser partícipes en clubes, centros gerontológicos o casas de día en los cuales conviven con otras personas de su misma edad y realizan actividades culturales, educativas, deportivas, recreativas, entre otras (Procuraduría Federal del Consumidor, 2016).

No obstante, con la actual crisis sanitaria propiciada por la enfermedad de la COVID-19, se presenta la necesidad de poner en práctica el confinamiento, puesto que este es una de las principales medidas para evitar contagios; sin embargo, este aislamiento se hace más estricto específicamente en los adultos mayores al ser considerados como uno de los principales grupos más vulnerables frente a esta enfermedad a causa de presentar enfermedades de base, contar con síndromes geriátricos, edad avanzada y la presencia de síntomas atípicos que dificultan el diagnóstico. Este acontecimiento inesperado, no sólo impacta en la salud, sino que también presenta consecuencias a nivel económico, emocional y especialmente social (Cataldi, 2020).

A partir de esto, las actividades que se realizaban con normalidad y de manera presencial se vieron afectadas siendo canceladas o en el mejor de los casos se vieron en la necesidad de modificar su modalidad pasando de presencial a virtual, dicha modificación formó un nuevo desafío para las personas mayores debido a que la socialización y actividades que realizaban serían presentadas por medio de dispositivos digitales, motivo por el cual cierta población quedó excluida tanto por falta de las herramientas tecnológicas como por los escasos conocimientos sobre el manejo de las mismas, mostrando así que la brecha digital que anteriormente se menciona aún sigue estando presente y que es un largo proceso en el cual se debe poner atención para no seguir cayendo en la exclusión digital generacional.

### ***2.7.3. Las nuevas tecnologías y su impacto en la autoestima***

Las vivencias de la exclusión social que diversos grupos etarios experimentan a lo largo de su vida sitúan a las personas en el sentir y percibirse como un ser no reconocido y apreciado socialmente; sin embargo, para erradicar esta exclusión las TIC se han convertido en instrumentos de creación de redes de comunicación social, de progreso y desarrollo personal, hecho que se hace realidad a partir de distintas formas tales como: La adquisición de ciertas competencias y aprendizajes (uso y manejo básico de un programa, buscar ofertas de empleo, brindar servicios entre otros), conexión con amistades y familiares (por correo electrónico, chat, videollamadas y redes sociales), reconocimiento de autoestima (independencia, seguridad, capacidad de aprender algo nuevo), incluso para entretenimiento (videojuegos y consolas multimedia). De esta manera se posibilita recuperar, siquiera parcialmente, un valor simbólico positivo; esto se hace, básicamente, a dos niveles: A nivel individual, que consta de reforzar las capacidades y la autoestima, y a nivel colectivo, que permite la erradicación del aislamiento e incomunicación social (Cabrera-Cabrera, 2005).

Por otro lado, Agudo-Prado et al., (2013) mencionan que aprender a utilizar las TIC, desde el uso del teclado y el ratón, el acceso a Internet, hasta la fotografía o el video digital entre otras aplicaciones, implica estar en un espacio enriquecido y en un ambiente rico en estímulos, lo que supone una mayor actividad intelectual, contacto social y mejora de la autoestima.

Asimismo, en un estudio realizado por Wilson, (2018) , se menciona que la relación entre las percepciones de la autoestima y el uso de las TIC es significativa, puesto que, cuanto más se utiliza la tecnología, mayor es la autoestima de los adultos mayores; alude, que esto se debe

a la naturaleza comunicativa que los dispositivos tecnológicos pueden brindar, de igual manera recalca que para los inmigrantes mayores socialmente aislados, Internet ayuda a mantener sus redes sociales, lo que mejora su bienestar psicológico y autoestima. Además, señala que una conexión adicional entre la autoestima y el uso de la tecnología, aparte de la comunicación, es la confianza producida a partir del conocimiento y experiencia que el usuario tenga sobre la herramienta tecnológica a usar. En resumen, se hace referencia a dos temas: En primer lugar, que la facilidad de uso repercute en los sentimientos de autoestima puesto que si los usuarios encuentran una tecnología fácil de usar o si logran descifrar cómo funciona, a menudo tienen sentimientos de orgullo y logro; y, en segundo lugar, que la comunicación a través de la tecnología mejora la pertenencia social, lo que a su vez repercute en las percepciones de autoestima.

Por otra parte, Damant, Knapp, Freddolino y Lombard, (2017) describen algunos de los efectos positivos directos del uso de las TIC, como el correo electrónico o Skype, en el bienestar de las personas mayores. Por ejemplo, Gatto y Tak, (2008) e Independent Age, (2010), proporcionaron datos sobre personas mayores que experimentan una “sensación de logro”, “orgullo”, sentimientos de empoderamiento y una mayor autoestima por el uso del correo electrónico e Internet, y participar en la formación de las TIC.

Además, el Independent Age, (2010), sugirió que las personas mayores se sentían mentalmente alertas, capaces y más actualizados como resultado de conectarse por Internet. En la misma línea de estudios, Woodward, Freddolino, Blaschke-Thompson, Wishart, Bakk, Kobayashi y Tupper, (2011) encontraron que las personas mayores que siguieron un programa de capacitación en TIC tenían una calidad de vida autoevaluada significativamente más alta en comparación con aquellos que no recibieron capacitación.

Ahora bien, en Azevedo y Ponte, (2020), se examinan los usos de las TIC por parte de las personas mayores y su percepción de la mediación de los dispositivos tecnológicos en las relaciones intergeneracionales, obteniendo que las TIC ejercen una influencia positiva en las relaciones entre jóvenes y adultos mayores, y que el campo de los recursos tecnológicos en la vida cotidiana tienden a favorecer el sentido de autoeficacia de los participantes y, en consecuencia, mejora su autoestima.

En este sentido, en un artículo realizado con el objetivo de estudiar el uso de la computadora y las actitudes de las personas mayores hacia la tecnología informática en el contexto de un

curso de 20 horas en habilidades básicas, se obtuvo que las actitudes expresadas por los adultos mayores hacia las computadoras se correlacionan positivamente con el uso de la misma, la frecuencia de acceso a Internet y la autoconfianza.

También, se encontró que las actitudes de las personas mayores hacia las computadoras cambiaron de manera positiva luego del contacto inicial a través de su participación en el curso básico. Por lo tanto, al igual que con otros estudios relacionados con este tema, los resultados apuntan a que una mayor participación y contacto con las computadoras conduce a actitudes más positivas hacia su uso y aprendizaje. De la misma manera, este estudio concuerda que las personas mayores involucradas en el aprendizaje de las computadoras se vuelven más confiadas y tienen mayores niveles de autoestima. Estos resultados tienen implicaciones significativas para la práctica educativa de las personas mayores y para la organización de actividades de formación informática; incluso demuestran que las personas mayores no se resisten a aprender sobre computadoras a pesar de la creencia de que el proceso de aprendizaje es complicado o inaccesible.

Por el contrario, creen que pueden aprender siempre que se mantengan sanos y tengan niveles adecuados de función cognitiva. En consecuencia, los autores sugieren que los profesionales que trabajan directamente con las personas mayores deben tener en cuenta que enseñarles a utilizar los ordenadores les permitiría estimular la autoconfianza y aumentar la autoestima y, por tanto, se verá como una herramienta a la que se puede recurrir en la promoción de la salud y el envejecimiento activo (González, Ramírez y Viadel, 2015).

## **2.8. Políticas de inclusión digital en adultos mayores**

La inclusión digital se ha relacionado con un conjunto de políticas públicas y acciones que intentan paliar los problemas que se derivan de la brecha digital y la insuficiente alfabetización digital. Existen cifras que revelan algunos avances y, al mismo tiempo, la persistencia de desafíos enormes para las políticas públicas que se han aplicado en el país, orientados a la inclusión digital y puestos en marcha en el presente siglo en México (Valencia- Ortiz, 2018).

En los últimos tiempos, el masivo uso de las TIC ha provocado un cambio de pensamiento y principalmente una importante transformación en la forma de actuar y relacionarse de las personas. Este fenómeno debe ser tomado en cuenta por los estados, por dos razones fundamentales; una es, la obligación de los gobiernos con la reducción de la desigualdad

existente en la sociedad, en cuanto al acceso de la misma a estas tecnologías, y, por otro lado, la importancia del papel del sector público para la transformación de la sociedad hacia un nuevo modelo de organización social y productiva, donde se aprovechen las oportunidades que brindan el uso de las TIC.

La democratización del acceso a las TIC, resulta la única vía posible para disminuir esta desigualdad, posibilitando así, que las personas consigan incorporar a sus rutinas diarias la utilización de estas tecnologías, de sus servicios, contenidos y aplicaciones, pero fundamentalmente que sean capaces de usarlas y darles un sentido útil en sus labores diarias. Este fenómeno que abarca aspectos del desarrollo de políticas sociales en relación al uso igualitario y equitativo de las TIC por parte de la sociedad, se denomina Inclusión Digital y fue considerado por la UNESCO como un derecho humano (Álvarez, De Carvalho, y Vidotti, 2015).

Si bien no es suficiente colocar una computadora en las manos de un campesino, de un obrero, de un adulto de la tercera edad; es preciso capacitar a esas personas para que puedan hacer un verdadero uso de estas tecnologías, es preciso proveer una infraestructura que garanta el acceso a las diferentes fuentes de información.

Es por ello, que resulta de gran importancia la creación de proyectos y políticas públicas, dirigidas a garantizar la inclusión digital de todos los miembros de la sociedad, sin distinción de razas, niveles de escolaridad, grupos etarios, ni ninguna otra forma de segregación (Álvarez et al., 2015).

Existen en América Latina diversos proyectos y programas dirigidos a aprovechar las ventajas que ofrecen las TIC y para la disminución de la desigualdad en el acceso de las mismas, intentando mejorar el acceso de sectores con bajos recursos a estas tecnologías y la capacitación para un mejor uso y aprovechamiento de sus ventajas.

Antes de mencionar algunas de las iniciativas es necesario conocer sobre la Agenda Digital de América Latina y el Caribe (eLAC), ésta es el plan de acción a largo plazo ejecutado por la Secretaría Técnica de La Comisión Económica para América Latina (CEPAL) desde el 2005 en donde los países miembros buscan la cooperación regional para seguir avanzando en la inclusión, la digitalización de la producción, el desarrollo de las habilidades digitales en la población así como promover el gobierno abierto y la protección de los datos personales

(Gobierno de México, 2018). Entre los principales ámbitos de acción que están propuestos en el último Plan de Acción eLAC 2015, se encuentran:

- Mejorar el acceso e inclusión digital.
- Trabajar para la creación de capacidades y de conocimientos y por consecuente lograr una mejora en el desarrollo de los procesos productivos y de innovación.
- Mayor participación de gobiernos electrónicos para mejorar eficiencia pública.
- Crear instrumentos de política.
- Gestión de un entorno habilitador.
- Medio ambiente.
- Seguridad social.
- Una institucionalidad para una política de estado.

En la Tabla 2, se muestran algunas de las iniciativas implementadas por los gobiernos para dar cumplimiento a las metas trazadas en cada uno de los ámbitos de acción, tómesese en cuenta, que fue considerado como iniciativa un plan o proyecto TIC.

**Tabla 2.**

*Proyectos para la inclusión digital de las personas mayores en América Latina*

<b>País</b>	<b>Inicio</b>	<b>Plan o iniciativa</b>	<b>Descripción</b>
<b>México</b>	2018	<b>Alf@bit</b> (Universidad Autónoma de México-UNAM, 2018)	Es un software diseñado para apoyar la alfabetización inicial y digital de los adultos. Su propósito es acompañar y ofrecer a los educandos un material que les sirva en el aprendizaje de la lectura y escritura a la par de familiarizarlos con el uso de la computadora.
<b>México</b>	2015	Taller de Alfabetización Digital para adultos mayores (Martínez-Alcalá et al., 2018)	Proyecta ayudar a los adultos mayores con el desarrollo de habilidades de alfabetización digital, mediante la presentación de actividades de aprendizaje multimedia y materiales que mejoren sus conocimientos.
<b>Uruguay</b>	2015	Plan Ibirapitá (Sunkel & Ullmann, 2019)	Pretende promover la inclusión digital al servicio de las personas mayores con el fin de mejorar la inclusión social, la participación y la equidad.
<b>México</b>	2013	Estrategia Digital Nacional (Gobierno	Aspira a profundizar la inclusión digital, con especial énfasis en los pueblos indígenas, las personas mayores, las

		de la República, 2013)	personas con discapacidad y los grupos que viven en la pobreza extrema.
<b>Chile</b>	2013	Chile Mayor Digit@l 2.0 (Sunkel y Ullmann, 2019)	Propone talleres de alfabetización digital que integren a los adultos mayores en plataformas que los puedan ayudar en su vida cotidiana, integrando grupos de adultos mayores utilizando redes sociales y aprender sobre sitios web.
<b>Perú</b>	2013	Campaña Gratuita de Alfabetización Digital (Sunkel y Ullmann, 2019)	Brinda a aquellas personas que no saben usar la computadora, ni tienen conocimiento alguno de computación, la infraestructura tecnológica y el acceso a las herramientas Web básicas, para que puedan ser parte de la ciudad digital.
<b>Colombia</b>	2010	Programa de Alfabetización Digital (Ariza, 2019)	Busca promover la inclusión digital, mediante el acercamiento, la inserción del aprendizaje y la transferencia de las TIC, mejorando el desarrollo de las personas de la tercera edad, eliminando el aislamiento y los prejuicios impuestos o asumidos frente al uso de los computadores.

Fuente: Elaboración propia.

## 2.9. Acceso y disponibilidad de las TIC en población mexicana

La evolución e inserción de las TIC han logrado ser un núcleo de transformación, donde la aplicación, generación y acumulación del conocimiento se incrementan de forma exponencial a nivel global, pero de manera desigual, por ello es indispensable conocer las estadísticas de acceso y disponibilidad de las diferentes herramientas tecnológicas. Por lo anterior, en este apartado se muestran los resultados obtenidos en la Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares (ENDUTIH) de 2019 que muestra el acceso y uso de computadora, internet y teléfono móvil en México (INEGI, 2019b). Antes de continuar, es pertinente mencionar algunas acciones que nos permiten realizar las herramientas tecnológicas como: la computadora, que permite la captura de datos, el procesamiento de la información, presentación de los resultados obtenidos del procesamiento y el almacenamiento.

Internet es una valiosa herramienta de apoyo a la educación, la capacitación y la investigación al facilitar, por ejemplo, la consulta remota de los catálogos bibliográficos de casi cualquier biblioteca.

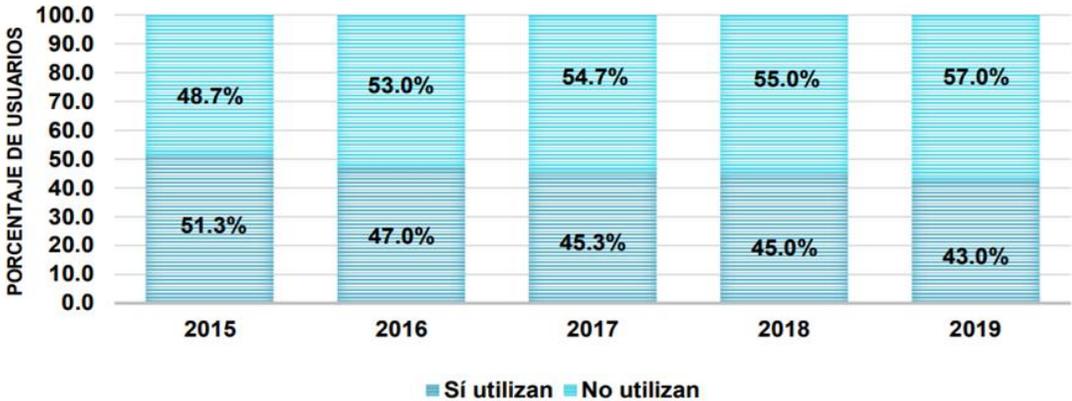
La telefonía móvil promueve el sentido de inclusión, pertenencia y cercanía entre los miembros de una familia. Ahora bien, resulta primordial contar con estadísticas precisas, oportunas y con la mayor desagregación geográfica posible sobre los desarrollos anteriormente mencionados, por lo que desde 2001 el INEGI inició el levantamiento de un Módulo sobre Disponibilidad y Uso de TIC en Hogares, (MODUTIH). Asimismo, a partir del 2015, el INEGI inició el proyecto de una encuesta específica sobre las tecnologías digitales en el sector social: La ENDUTIH, que permite dar continuidad a la integración de indicadores básicos, y a la vez facilita la incorporación de nuevos contenidos y el alcance de una mayor precisión derivada de un diseño conceptual y estadístico específicos.

**2.9.1. Disponibilidad y acceso a computadora**

La ENDUTIH en 2019 publicó los resultados obtenidos, mostrando que el 43.0% de la población de 6 años o más es usuaria de computadora (49.4 millones). Como se puede observar la proporción es menor en 8.3% comparada con los usuarios que había en 2015 y menor en 2.0 puntos porcentuales respecto de los registrados en 2018 (Ver Gráfica 1).

**Gráfica 1.**

*Distribución de la población según condición de uso de computadora, 2015-2019*

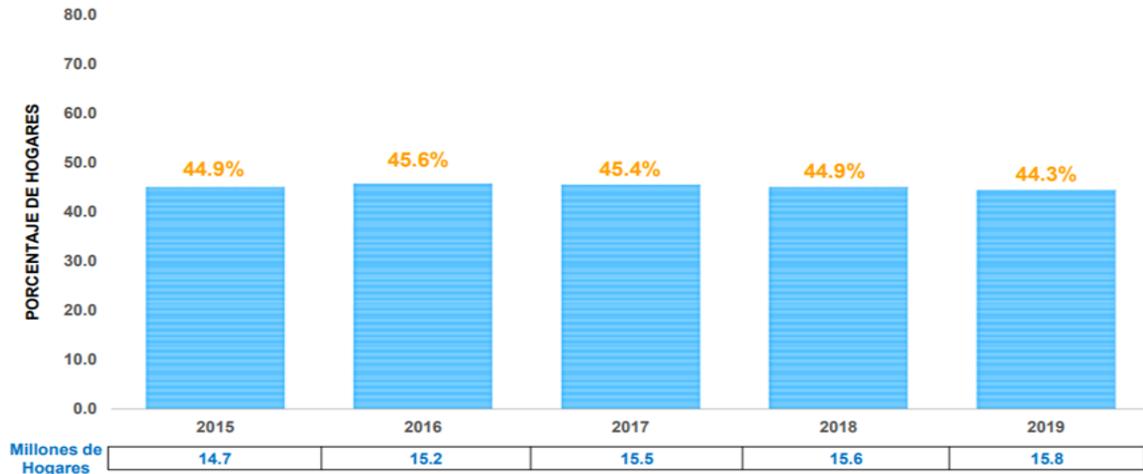


Fuente: INEGI, 2019

Por otra parte, la proporción de hogares que disponen de una computadora registró un descenso marginal, al pasar de 44.9% en 2015 y 2019 a 44.3% en 2019, lo que significa una reducción de 0.6 puntos porcentuales (Ver Gráfica 2).

**Gráfica 2.**

*Hogares con computadora, 2015-2019*



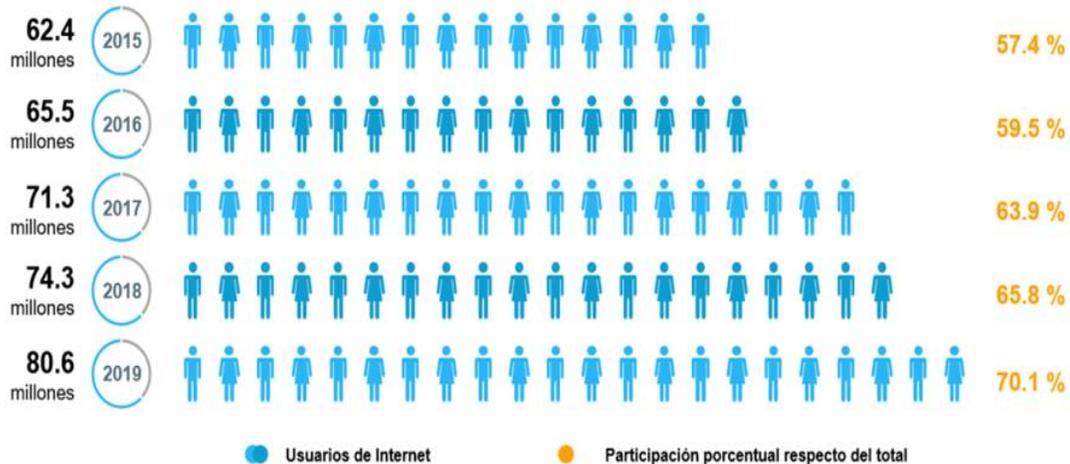
Fuente: INEGI, 2019

**2.9.2. Disponibilidad y acceso a Internet**

Para México, en 2019 se estima que hay 80.6 millones de usuarios de Internet, que representan el 70.1% de la población de seis años o más. Esta cifra revela un aumento de 4.3 puntos porcentuales respecto de la registrada en 2018 que fue de 65.8% (Ver Gráfica 3). Respecto de la distribución poblacional por sexo, se conoce que de los 80.6 millones de usuarios de internet de seis años o más captados por la ENDUTIH 2019, el 51.6% son mujeres y el 48.4% son hombres.

**Gráfica 3.**

*Población usuaria de Internet, 2015-2019*

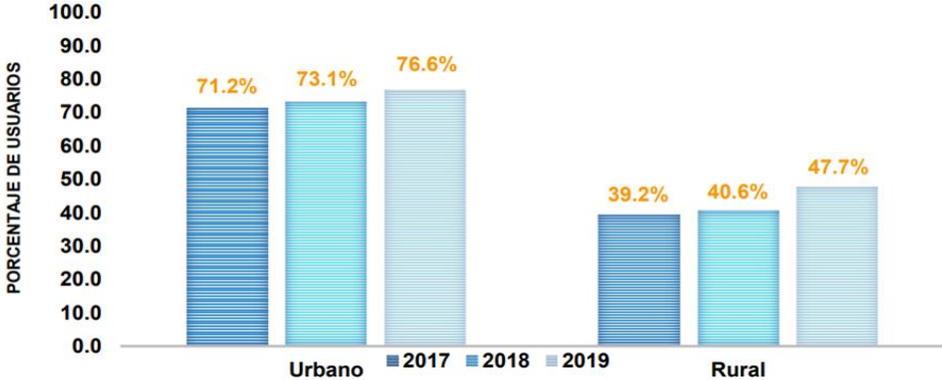


Fuente: INEGI, 2019

Entre 2017 y 2019, la distribución de los usuarios de Internet en la zona urbana pasó de 71.2% a 76.6%, mientras que en la zona rural el incremento fue de 39.2% a 47.7% de usuarios de 6 años o más. Los tres principales medios para la conexión de usuarios a Internet fueron: Celular inteligente (Smartphone) con 95.3%; computadora portátil con 33.2%, y computadora de escritorio con 28.9% (Ver Gráfica 4).

**Gráfica 4.**

*Distribución de usuarios de Internet en ámbito urbano y rural, 2017-2019*

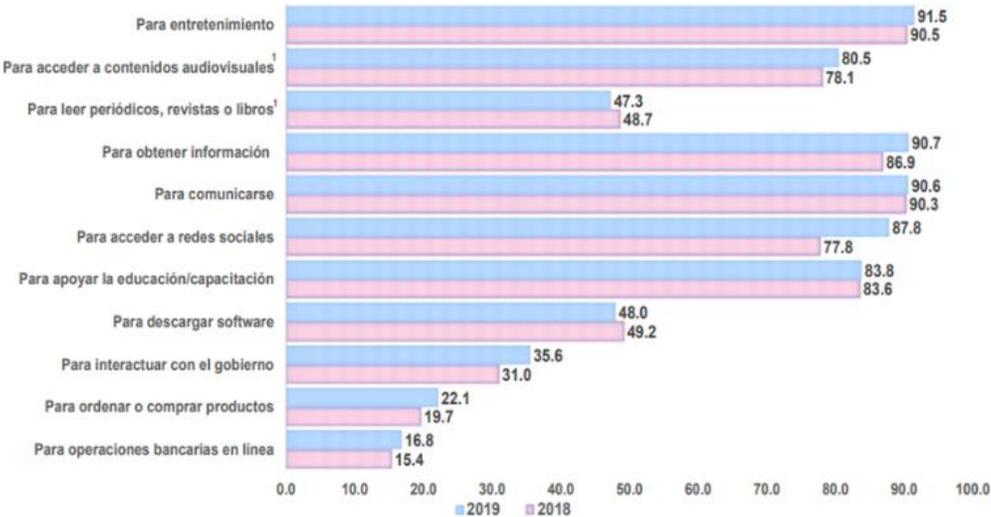


Fuente: INEGI, 2019

En la Gráfica 5, se presentan las principales actividades de los usuarios de Internet, las cuales correspondieron a: Entretenimiento (91.5%), obtención de información (90.7%) y para comunicarse (90.6%).

**Gráfica 5.**

*Usuarios de Internet por tipo de uso, 2018 y 2019*



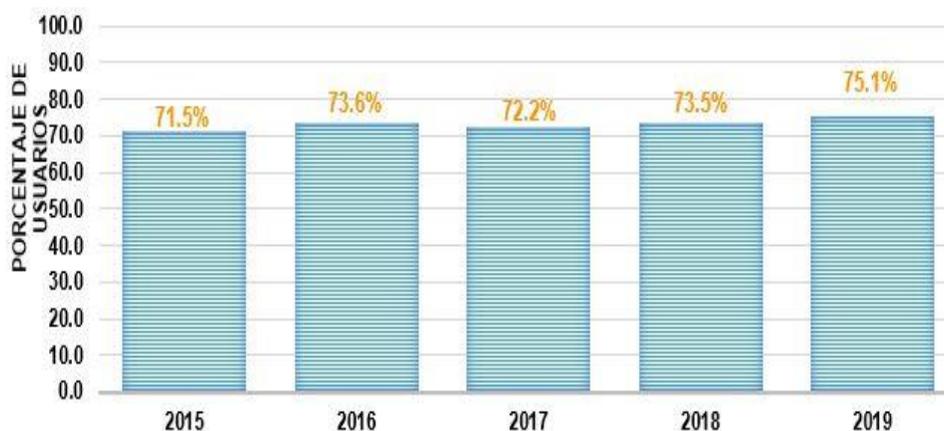
Fuente: INEGI, 2019

### 2.9.3. Disponibilidad y acceso a telefonía celular

Según la ENDUTIH 2019, se estima que México cuenta con 86.5 millones de usuarios de telefonía celular, lo que representa el 75.1% de la población de seis años o más y un incremento de 3.6 puntos porcentuales respecto de 2015 (Ver Gráfica 6).

**Gráfica 6.**

*Distribución de la población según condición de uso de teléfono celular, 2015-2019*

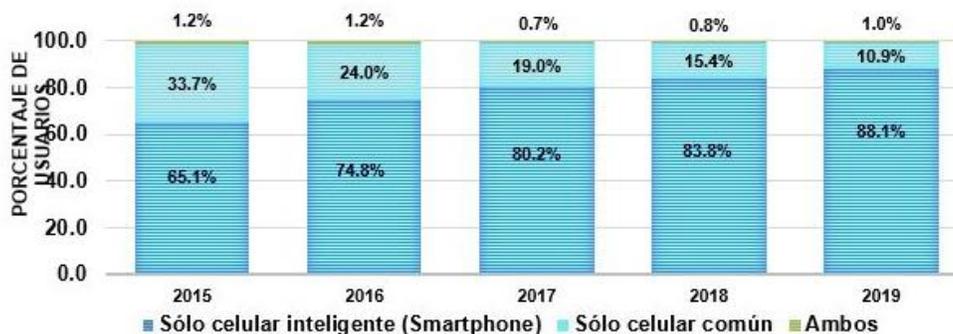


Fuente: INEGI, 2019

De acuerdo con los resultados de la ENDUTIH 2019, nueve de cada diez usuarios de teléfono celular disponen de un celular inteligente (Smartphone), por medio del cual tienen la posibilidad de conectarse a internet. Frente a esto, en la Gráfica 7, se muestra que entre 2018 y 2019, la diferencia porcentual de usuarios de este tipo de teléfonos fue de 4.3%, pues en 2018 representaban el 83.8% y en 2019 el 88.1%.

**Gráfica 7.**

*Usuarios de teléfono celular según equipo, 2015-2019*

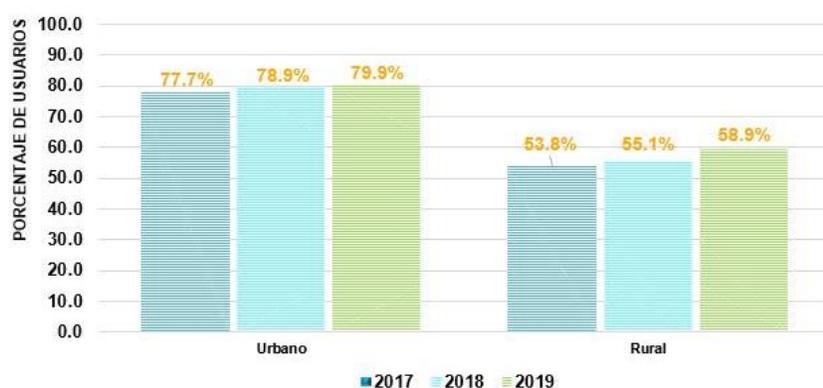


Fuente: INEGI, 2019

Respecto de la distribución de usuarios de telefonía celular en los ámbitos urbano y rural, la encuesta estima que para 2019, el porcentaje de usuarios de esta tecnología en el área urbana es de 79.9%, lo que corresponde a 71.2 millones de usuarios, que representa un incremento del 1.1 porcentual respecto del año 2018. Mientras que, en el área rural, el porcentaje de usuarios de esta tecnología es de 58.9%, lo que corresponde a 15.3 millones de usuarios, siendo esta última la que presenta una mayor variabilidad respecto del año anterior, al incrementarse un 3.8% (Ver Gráfica 8).

**Gráfica 8.**

*Distribución de usuarios de teléfono celular en ámbito urbano y rural, 2017-2019*

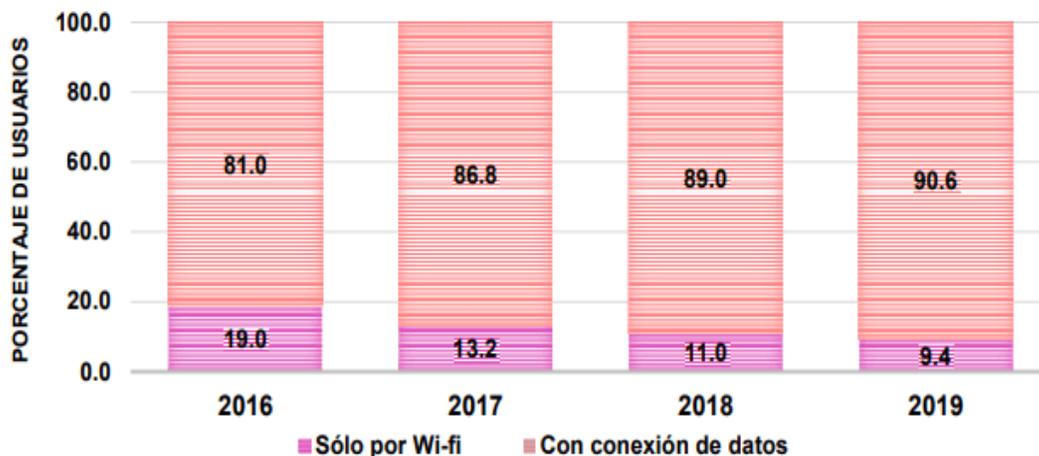


Fuente: INEGI, 2019

Por otra parte, la encuesta señala que la conexión a Internet por medio de datos es la más utilizada y representa el 90.6% de los usuarios de celular inteligente (Smartphone), mientras que el 9.4% restante se conecta a Internet solo por Wifi (Ver Gráfica 9).

**Gráfica 9.**

*Usuarios de celular inteligente según tipo de conexión a Internet, 2016-2019*



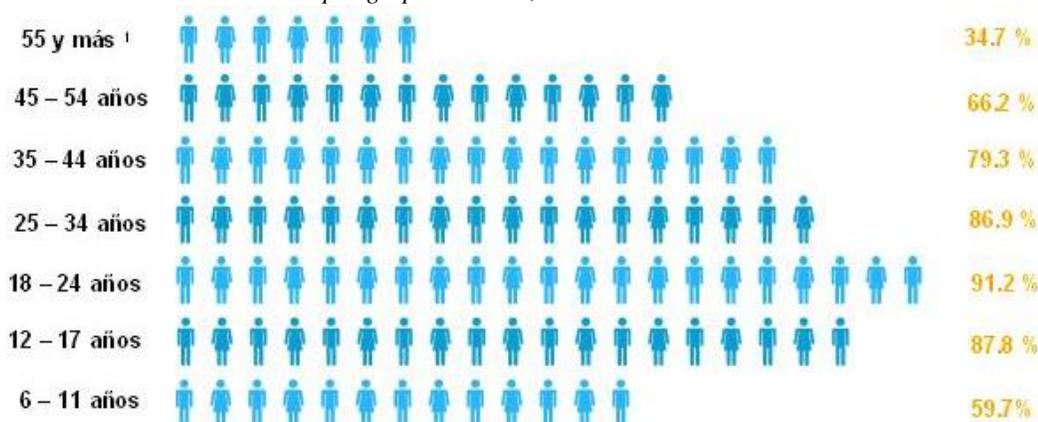
Fuente: INEGI, 2019

#### 2.9.4. Acceso y disponibilidad de las TIC en población mexicana adulta mayor

En la ENDUTIH de 2019, se reportó que la población de 55 años o más es la que menos usa Internet, registrando cifras del 4.1% para las mujeres y 4.0% para los hombres (INEGI, 2019a). Además, analizando el comportamiento de los distintos grupos de edad de la población total, el que concentra la mayor proporción de usuarios de Internet, es el grupo de 18 a 24 años con una participación del 91.2%. Por su parte, el grupo de edad que menos usa Internet es el de 55 y más años, ya que registraron 34.7% (Ver Gráfica 10).

#### Gráfica 10.

Distribución de los usuarios de Internet por grupos de edad, 2019



Fuente: INEGI, 2019

#### 2.10. Conceptualización de alfabetización digital

La UNESCO define la alfabetización digital como “La habilidad de utilizar tecnología digital, herramientas de comunicación o redes para localizar, evaluar, usar y crear información. También se refiere a la habilidad para entender y usar la información en múltiples formatos de una gran gama de recursos que se presentan por medio de la computadora, o la habilidad de una persona para desempeñar tareas eficientemente en un ambiente digital.

La alfabetización digital incluye la habilidad de leer e interpretar los medios, reproducir datos e imágenes a través de la manipulación digital y evaluar y aplicar el nuevo conocimiento obtenido en los ambientes digitales” (UNESCO, 2011, Citado en Guillén-Rascón et al., 2016).

### ***2.10.1. Características de la alfabetización digital***

La alfabetización digital incluye tener conocimiento de diversas fuentes de información digitales, criterios éticos para hacer uso de la información, hacer uso y tenencia de dispositivos, entre otros elementos. Por lo que Guillén-Rascón et al., (2016) clasifican cinco dimensiones:

1. **Instrumental:** Se refiere al conocimiento práctico y habilidades para el uso del hardware y software.
2. **Cognitivo-intelectual:** Trata de los conocimientos y habilidades cognitivas específicas que permitan buscar, seleccionar, analizar, interpretar y recrear la información con la finalidad de otorgarle significado, analizarla críticamente y reconstruirla.
3. **Socio comunicacional:** Relativa a la habilidad para comunicarse eficazmente a través de las TIC, mediante el desarrollo de textos de naturaleza diversa (hipertextuales, audiovisuales, icónicos, tridimensionales, etc.). Además, esta dimensión incluye el desarrollo de normas de comportamiento que impliquen una actitud social positiva hacia los demás como puede ser el trabajo colaborativo, el respeto y la empatía en redes.
4. **Axiológica:** Plantea la toma de conciencia en cuanto a que las TIC inciden significativamente en el entorno cultural y político de la sociedad, así como a la adquisición de valores éticos y democráticos con relación al uso de la información.
5. **Emocional:** Relativa al conjunto de afectos, sentimientos y pulsiones emocionales provocadas por la experiencia en los entornos digitales para el control de las emociones, el desarrollo de la empatía y la construcción de una identidad digital caracterizada por el equilibrio afectivo-personal en el uso de las TIC.

De acuerdo con la clasificación anterior, los ejes a trabajar para una alfabetización digital deben cubrir las cinco dimensiones, ya que, en la articulación de ellas, las personas pueden acceder a los beneficios sociales, culturales y económicos que las TIC ofrecen.

### **2.10.2. Habilidades digitales**

De acuerdo con la UNESCO y la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), en 2017 las habilidades digitales se definieron como la “combinación de conductas, conocimientos técnicos especializados, experiencias prácticas, hábitos de trabajo, rasgos de carácter, disposición y entendimiento crítico” (UNESCO, 2017) que la economía digital exige para la formación y capacitación.

Esta definición considera a las habilidades digitales como un proceso dinámico, en el que éstas se reformulan periódicamente para responder a una realidad temporal y espacial determinada. El Marco de Habilidades Digitales debe partir de las tendencias tecnológicas que establecen las necesidades de inclusión de la sociedad, con énfasis en las necesidades del mercado y, por lo tanto, las habilidades que serán requeridas por los empleadores de México y del mundo. Para efectos del presente documento y con base a los estándares de la UIT, la UNESCO y la Unión Europea, se clasifican las habilidades digitales de la siguiente forma:

- **Habilidades funcionales:**
  - Habilidades físicas necesarias para la manipulación de hardware (Smartphone, tabletas, teclados);
  - Habilidades de lenguaje e interpretación de información básicas para poder utilizar aplicaciones, navegar en Internet e ingresar datos para la apertura o creación de cuentas digitales.
- **Alfabetización digital:**
  - Habilidades relacionadas con el tratamiento de información en un ambiente digital (localización y administración de información, la evaluación de su veracidad y relevancia), así como el conocimiento y aplicación de los principios básicos de seguridad y protección de identidad digital.
  - Habilidades para comunicar y colaborar en ambientes digitales, la creación de contenidos digitales, la promoción activa de ciudadanía digital y los derechos digitales.
- **Programación y codificación:**
  - Habilidades para el desarrollo de pensamiento computacional;
  - Habilidades para crear sistemas, colaborar y ejercer un nuevo tipo de liderazgo;
  - Habilidades para el desarrollo de inteligencia digital para el diseño de soluciones complejas en ambientes heterogéneos.

- **Profesional en TIC:**

- Habilidades demandadas por el mercado y que son extremadamente cambiantes o especializadas pues deben amoldarse continuamente a las tendencias.
- Habilidades institucionales para el rediseño de las habilidades de los trabajadores, planes especializados de formación tecnológica, y capacidad de generar negocios a partir de soluciones tecnológicas (Secretaría de Comunicaciones y Transportes, 2019).

### ***2.10.3. Inteligencia Digital***

La inteligencia digital, según García-Ávila (2017), se refiere al conjunto de habilidades sociales, emocionales y cognitivas que permiten a los individuos hacer frente a los retos y adaptarse a las exigencias de la vida digital. Para vivir en el mundo digital, se requiere del desarrollo de habilidades específicas. Tales habilidades desarrolladas en conjunto, dan pauta a la inteligencia digital (p.76).

El uso de las TIC promueve diversos cambios en el comportamiento de las personas o grupos sociales para que sean considerados miembros de los entornos digitales; sin embargo, para adquirir estas ventajas se requiere desarrollar habilidades importantes en el mundo digital, tales como el diseño de una identidad digital que sea coherente con el uso de los diversos dispositivos y plataformas, con la finalidad de lograr una reputación en línea que sea favorable y lo consolide como fuente fiable. Lo que conlleva gestionar correctamente las diversas plataformas de manera segura con la finalidad de estar protegidos digitalmente, es decir, fomentar las seguridades necesarias para la protección de información personal y software dañinos para los dispositivos (García-Ávila, 2017). Por otra parte, el Instituto de Inteligencia Digital (*por su término en ingles Digital Intelligent, DQ*) define a la inteligencia digital como la suma de las competencias técnicas, mentales y sociales esenciales para la vida digital. Abarca el conocimiento, las habilidades, las actitudes y los valores que se necesitan para prosperar como miembros responsables del mundo en línea, y para tener confianza en el manejo de los desafíos y demandas de la era digital (DQ Institute, 2017).

Esta inteligencia digital estaría compuesta por 8 habilidades fundamentales:

1. **Identidad digital:** La capacidad para crear y gestionar la propia identidad en línea y la reputación.
2. **Uso digital:** La capacidad de utilizar dispositivos y medios digitales.

3. **Conocimiento sobre seguridad digital:** La capacidad para gestionar los riesgos en línea y el contenido problemático para evitar y limitar estos riesgos.
4. **Seguridad en Internet:** La capacidad de detectar las amenazas informáticas para tener mejores prácticas y utilizar herramientas de seguridad adecuadas para la protección de datos.
5. **Inteligencia emocional digital:** La capacidad de ser empático y construir buenas relaciones con los demás en línea.
6. **Comunicación digital:** La capacidad de comunicarse y colaborar con otras personas que utilizan tecnologías y medios digitales.
7. **Alfabetización digital:** La capacidad de encontrar, evaluar, utilizar, compartir y crear contenido, así como la competencia en el pensamiento computacional.
8. **Derechos digitales:** La capacidad de comprender y respetar los derechos personales y legales, incluidos los derechos a la privacidad, la propiedad intelectual, la libertad de expresión y la protección de las expresiones de odio.

Por otro lado, el Instituto DQ Leading Digital Education Culture and Innovation define tres niveles de dominio de estas habilidades:

1. **Ciudadanía Digital:** La capacidad de usar tecnología digital y medios de manera segura, responsable y efectiva.
2. **Creatividad Digital:** La capacidad de convertirse en parte del ecosistema digital co-creando nuevos contenidos y convirtiendo ideas en realidad mediante el uso de herramientas digitales.
3. **Emprendimiento Digital:** La capacidad de utilizar medios digitales y tecnologías para resolver desafíos globales o para crear nuevas oportunidades.

### **2.11. Casos de éxito de alfabetización digital para adultos mayores**

Los adultos mayores han sido uno de los segmentos de la población más afectados por la brecha digital. En esta sección, se describen iniciativas específicas de alfabetización digital para ilustrar los esfuerzos de las Instituciones y organismos han realizado para mitigar la exclusión digital en este sector de la población.

#### ***2.11.1. Programa Chile Mayor Digital 2.0***

El programa Chile Mayor Digital 2.0 ofrece talleres de alfabetización digital. La idea es que las personas mayores se familiaricen con plataformas que puedan ayudarlos en la vida diaria

y les permitan mantener la comunicación con sus seres queridos, interactuar con grupos de personas de su edad en todo el país a través de las redes sociales y conocer distintos sitios web (Ver Figura 2). El programa también ofrece cursos y seminarios temáticos que tienen por objeto promover el uso de Internet, al informarles sobre las oportunidades que les brindan las redes digitales, por ejemplo, los portales web del gobierno local, donde se incluye información sobre los diferentes programas, talleres y beneficios a los que pueden acceder las personas de edad o que les permiten llevar a cabo tareas administrativas en línea (Sunkel y Ullmann, 2019).

### Figura 2

*Programa Chile Mayor Digital 2.0*



#### **2.11.2. Campaña Gratuita de Alfabetización Digital en Perú**

El programa Alfabetización digital para el adulto mayor que se ha puesto en marcha en Lima y apunta a personas mayores con poco o ningún conocimiento de las tecnologías de la comunicación. Este programa, que se encuentra en su etapa inicial y cuenta con el patrocinio de la Asociación Peruana de Ingenieros Profesionales, tiene por objeto dar a las personas mayores la oportunidad de aprender competencias digitales relacionadas con los soportes, de modo que puedan utilizar las tecnologías digitales en la vida cotidiana (Ver Figura 3).

Al final de la formación, se espera que los participantes puedan utilizar herramientas de Internet, como motores de búsqueda, navegadores, servicios de correo electrónico y blogs o sitios web personales (Sunkel y Ullmann, 2019).

**Figura 3**

*Campaña Gratuita de Alfabetización Digital en Perú*



### ***2.11.3. Alfabetización digital en la Universidad de Concepción (UDEC)***

A través del Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA), se desarrolló el proyecto “Aprendizaje basado en empatías: Nueva Estrategia Intergeneracional de Alfabetización Digital para personas mayores” (Lop, 2019).

Entre agosto y noviembre de 2019, 308 adultos mayores (76% mujeres y 24% hombres) de entre 60 y 89 años de Concepción, Talcahuano, Hualpén, Chiguayante y Cañete de Chile se entrenaron en el uso de tecnologías vinculadas a teléfonos inteligentes y, completados los 10 módulos de trabajo (Ver Figura 4).

A través del proyecto diseñaron un modelo completamente distinto al que se usa en alfabetización digital para mejorar el empoderamiento y la autonomía de los adultos mayores

frente a la tecnología en base a tres pilares: La andragogía, una forma educativa para adultos mayores que considera lo que ellos quieren aprender; la empatía, para saber cómo se sienten frente al aprendizaje; y un enfoque intergeneracional, que permite que personas de distintas edades aprendan unas de otras.

Los participantes del proyecto aprendieron a conocer sus celulares, conectarse a una red, hacer video llamadas, aspectos de seguridad, usar distintas aplicaciones y navegar por internet para buscar temas de interés, entre otras materias (Boletín UDEC, 2019).

#### Figura 4

*Proyecto UDEC: Curso de Alfabetización Digital para Adultos Mayores*



14 agosto, 2019

En total son 314 personas mayores del Gran Concepción las inscritas para participar del curso de Alfabetización Digital para Adultos Mayores que impartirá la Academia de Innovación de la Universidad de Concepción.

ARTICULOS RELACIONADOS



#### **2.11.4. Alfabetización digital en la Universidad Autónoma de Baja California (UABC)**

La UABC campus Tijuana, en el estado de Baja California, lleva a cabo un proyecto en donde se diseñó un curso de introducción a tecnologías de información para adultos mayores, bajo el modelo Constructivista, el cual se basa en una pedagogía que toma en cuenta los principios del constructivismo en donde no puede pensar en contenidos que “instalará” en las mentes de sus alumnos, sino en el proceso, los estímulos y los medios que podrá a su alcance para que logren adquirirlos de manera constructiva y sean así significativos y duraderos (Ver Figura 5). Éste es un proyecto orientado en beneficio de la comunidad, tiene como objetivo

aproximar a los adultos mayores a los nuevos modos de comunicación y de organización social, económica y cultural, a través de la alfabetización tecnológica en los campos de la información y la comunicación y a su vez, los estudiantes al preparar el material e impartir los talleres, fortalecen sus propias competencias (Campus Tijuana, 2014).

**Figura 5**

*Taller de Nuevas Tecnologías para adultos, Campus Tijuana*

## **Inicia Taller de Nuevas Tecnologías para adultos**

*Orientado en beneficio de la comunidad.*

Campus Tijuana | 2 de abril de 2014

El sábado 22 de marzo dio inicio el Taller de Nuevas Tecnologías para adultos, como una actividad parte de la materia Aspectos sociales, legales y éticos de la computación, impartida por nueve alumnos de Ingeniería en Computación de la Facultad de Ciencias Químicas e Ingenierías del Campus Tijuana.

### **2.11.5. Proyecto TAD**

#### **2.11.5.1. Alfabetización digital en educación semipresencial**

El Taller de Alfabetización Digital (TAD) para adultos mayores inició como una estrategia educativa basada en fundamentos gerontológicos y andragogía, que tiene como objetivo brindar apoyo en el aprendizaje y manejo de las TIC, permitiendo generar nuevas oportunidades de inclusión digital entre los participantes.

Este se comenzó a impartir en el Área Académica de Gerontología del Instituto de Ciencias de la Salud (ICSa) de la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo (UAEH) en 2015. Se han realizado hasta la fecha once talleres, con grupos de entre 15 y 25 adultos mayores.

**Figura 6**

*Taller de Alfabetización Digital para adultos mayores*



La difusión de los talleres se realiza a través de medios impresos (anuncios publicitarios) y digitales (radio). Para poder iniciar, los adultos mayores se inscriben voluntariamente y con ello, logran acceder a las sesiones, con una duración de aproximadamente 4 meses y se llevan a cabo en salas con computadoras conectadas a Internet. Cada adulto mayor recibe un manual impreso con información sobre los módulos y los temas tratados durante las clases. Una instructora dirige cada grupo e indica los temas a desarrollar.

Además, cada aula cuenta con el apoyo de personal profesional (gerontólogos) que brindan atención personalizada a todos los adultos mayores. El objetivo del proyecto TAD es ayudar a los adultos mayores con el desarrollo de habilidades de alfabetización digital, mediante la presentación de actividades de aprendizaje multimedia y materiales que mejoren sus conocimientos.

El taller se define como semipresencial, puesto que se cuenta con el apoyo del curso en línea (alfabetizaciondigitalam.neols.com) para reforzar el aprendizaje obtenido en el aula; este consta de 3 niveles: Básico 1, Básico 2 e Intermedio, de igual modo, cada uno de los niveles cuenta con 3 módulos; para mejor comprensión a continuación se muestra una tabla (Ver Tabla 3).

**Tabla 3.**

*Niveles y módulos del TAD*

Nivel	Básico 1	Básico 2	Intermedio
Módulo 1	Introducción a la computación	Introducción a la computación 2	Computación
Temas	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Hardware y software</li> <li>▪ Sistemas Operativos</li> <li>▪ Mouse y Teclado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Configuración general de la PC</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Componentes internos de la PC</li> <li>▪ Configuración de periféricos</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dispositivos de almacenamiento</li> <li>▪ Antivirus y virus informáticos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Instalación de programas</li> <li>▪ Programas informáticos</li> <li>▪ MS Excel</li> <li>▪ Creación de videos</li> </ul>
<b>Módulo 2</b>	<b>Programas Informáticos</b>	<b>Programas Informáticos 2</b>	<b>Internet y aplicaciones</b>
<b>Temas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Programas básicos de Windows</li> <li>▪ Introducción a MS Word</li> <li>▪ Introducción a MS PowerPoint</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Programas básicos de Windows</li> <li>▪ MS Word (uso más avanzado)</li> <li>▪ MS PowerPoint (uso más avanzado)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Configuración de navegadores</li> <li>▪ Google Drive</li> <li>▪ Documentos de Google</li> <li>▪ Presentaciones de Google</li> <li>▪ Hojas de cálculo de Google</li> </ul>
<b>Módulo 3</b>	<b>Conocimiento Internet</b>	<b>Internet y redes sociales</b>	<b>Dispositivos móviles</b>
<b>Temas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Navegadores y buscadores de Internet</li> <li>▪ Redes sociales</li> <li>▪ Correo electrónico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Navegadores y buscadores de Internet</li> <li>▪ Correo electrónico (uso más avanzado)</li> <li>▪ Facebook</li> <li>▪ Página de publicidad de Facebook</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sistemas operativos móviles</li> <li>▪ Mensajería en Línea: web de WhatsApp</li> <li>▪ Uso básico del celular</li> <li>▪ Instalación de aplicaciones</li> <li>▪ Transferencia de archivos</li> </ul>

Fuente: Alfabetización Digital Adulto Mayor.

En cuanto a los métodos de aprendizaje, la secuencia de la lección se organiza en actividades de inicio, desarrollo y cierre. En la actividad de inicio, las instructoras realizan una dinámica de estimulación cognitiva para activar al adulto mayor, además presentan el objetivo del tema por ver y se retroalimentan los temas ya vistos. Posteriormente, durante la actividad de desarrollo, se genera un aprendizaje mediante la realización de una práctica del nuevo contenido a tratar. Por último, la actividad de cierre refuerza el aprendizaje al sugerir una revisión de los términos, conceptos y procedimientos vistos en clase.

Los alumnos cuentan con guías, actividades, materiales de aprendizaje multimedia (presentaciones digitales, videos, páginas web) y recursos que les permiten adquirir los conocimientos necesarios. Algunos materiales se pueden ver dentro de la plataforma y otros se distribuyen a través de enlaces o incluso se pueden descargar para su reproducción local en el equipo. Es importante mencionar que, en este taller, tanto la instructora como el estudiante trabajan juntos para construir conocimiento, generar aprendizaje y desarrollar habilidades digitales con mayor facilidad. El Sistema de Gestión de Aprendizaje (SGA)<sup>3</sup> seleccionado para crear el curso en línea del TAD fue NeoLMS, ya que la integración de las

<sup>3</sup> Software que permite la creación y gestión de entornos de aprendizaje en línea de manera fácil y automatizada.



## CAPITULO 3. MARCO METODOLÓGICO

### Metodología

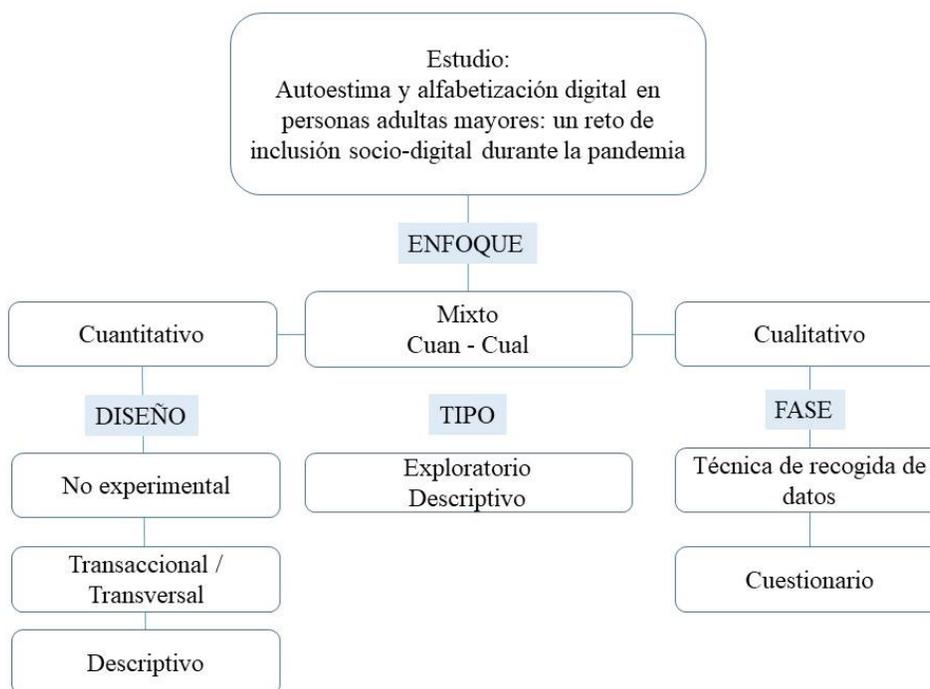
El estudio de la presente investigación se ejecutó por medio de un enfoque mixto (Cualitativa y Cuantitativa), puesto que “los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de los datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio” (Hernández-Sampieri et al., 2014). Además, de que un estudio mixto se justifica bajo la existencia de una o varias preguntas de investigación que, por su complejidad, no puede ser abordada mediante una única aproximación metodológica.

Asimismo, la investigación es de tipo exploratorio-descriptivo, puesto que el tema es desconocido, al mismo tiempo se analiza y describe ampliamente el tema de estudio, además que se pretende buscar y establecer similitudes y diferencias entre la autoestima de las personas mayores que cuentan y no cuentan con acceso a las sesiones en línea. Al mismo tiempo, se intenta dar una visión general, de tipo aproximativo, respecto a una determinada realidad - cómo influye la interacción social en la autoestima de los adultos mayores en tiempos de aislamientos-. Este tipo de investigación se realiza especialmente cuando el tema elegido ha sido poco explorado y reconocido. Por su parte las investigaciones de tipo descriptivas buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis, en este caso particular, analizaremos la autoestima con respecto a la edad, genero, estado civil y ocupación de los adultos mayores incluidos. El diseño del estudio es no experimental, puesto que “se realiza sin manipular deliberadamente variables”, es decir, se trata de investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes. Además, las inferencias entre las variables se realizan sin intervención o influencia directa y dichas relaciones se observan tal y como se han dado en su contexto natural (Hernández-Sampieri et al., 2014). Es transversal, ya que la información recolectada se obtiene en un solo momento; su propósito es describir las variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado, además de ser tipo descriptivo con la finalidad de tener una visión de la situación.

En la figura 8, se encuentra la representación gráfica del diseño metodológico.

**Figura 8**

*Representación gráfica de diseño Metodológico*



### **Muestra**

La investigación se realiza con una población de 50 personas mayores que asisten al Taller de Alfabetización Digital en Pachuca de Soto, Hgo. Dicha población se divide en dos grupos, 25 que tienen acceso a las sesiones del TAD en línea y 25 que no tienen acceso a ellas. Para dar formalidad a la invitación de participar en la investigación, se le brindó un consentimiento informado a cada uno de los adultos (**Ver Anexo A**)

### ***Criterios de inclusión***

- Personas adultas que asisten al Taller de Alfabetización Digital.
- Personas mayores de 50 años de edad.
- Personas adultas de ambos sexos.
- Personas adultas que desean participar de manera voluntaria.
- Personas mayores que tengan acceso al TAD en línea.
- Personas mayores que no tengan acceso al TAD en línea.

### ***Criterios de exclusión***

- Personas mayores ajenas al Taller de Alfabetización Digital.
- Personas de menos de 50 años de edad.

## Instrumentos

Los instrumentos que se han utilizado en el presente trabajo de investigación para la recolección de la información se han seleccionado de acuerdo con los resultados que se desean obtener. Por lo anterior, se han aplicado la Escala de Autoestima de Rosenberg y el Cuestionario de Autoestima TAD.

### *Escala de Autoestima de Rosenberg (Ver Anexo B)*

- **Objetivo:** Mide el bienestar subjetivo, la actitud hacia uno mismo y en relación con los demás.
- **Índice de confiabilidad y validez:** Esta escala fue diseñada por Morris Rosenberg en 1965; actualmente es uno de los instrumentos más utilizados para la medición global de la autoestima y esto se corrobora por su uso en más de 50 países. Con ello, le permite presentar altos índices de fiabilidad con una consistencia interna de 0.77 y un coeficiente mínimo de reproducibilidad de 0.90.
- **Características:** Es una escala que a partir de preguntas sencillas permite detectar los niveles de autoestima de las personas adultas mayores.
- **Estructura:** La escala está conformada de 10 ítems sobre la autoestima percibida.
- **Tipo de respuesta:** Las preguntas son respondidas a través de formato Likert con 4 afirmaciones cada una, dos afirmaciones que requieren acuerdo y dos que requieren desacuerdo. Opciones de respuesta (Muy de acuerdo, De acuerdo, En desacuerdo y Muy en desacuerdo) y puede ser de autoaplicación.
- **Tiempo estimado de aplicación:** 10 minutos.
- **Escala de Evaluación:** A cada una de las respuestas se les otorga un puntaje de 1 a 4. El puntaje mínimo es de 10 puntos y el máximo de 40 puntos, considerando diferentes niveles de autoestima (Ver Tabla 4).

**Tabla 4.**

*Puntuación de Escala de Rosenberg*

Niveles	Puntuación
Autoestima elevada	30 a 40 puntos
Autoestima media	26 a 29 puntos
Autoestima baja	25 puntos y menos

Fuente: Elaboración Propia

### ***Cuestionario de Autoestima TAD (Ver Anexo C)***

- **Objetivo:** Profundizar en la autoestima de las personas adultas mayores que cuentan y no cuentan con acceso a clases en línea del TAD.
- **Índice de confiabilidad y validez:** Este cuestionario fue diseñado por la autora de la presente investigación en 2020. Así pues, fue revisado y validado por la directora y codirectora de tesis. Con la finalidad de profundizar en emociones y sentimientos percibidos por las personas mayores sobre su autoestima y como el acceso o no acceso a las clases en línea del TAD puede beneficiarlos o afectarlos.
- **Características:** Es un cuestionario que a partir de enunciados y preguntas abiertas sencillas permite identificar emociones y sentimientos percibidos por las personas mayores sobre su autoestima durante el TAD en línea a causa de la pandemia.
- **Estructura:** La escala está conformada de 19 ítems, estos se dividen en cinco áreas:
  1. Autoestima percibida dentro del TAD.
  2. Acceso a las sesiones en línea del TAD.
  3. Sesiones del TAD para quienes tienen acceden.
  4. Sesiones del TAD para quienes no acceden.
  5. Preguntas abiertas.
- **Tipo de respuesta:** Las preguntas son respondidas a través de dos opciones (Si y No), de igual manera, cuenta con respuestas abiertas y este puede ser de autoaplicación.
- **Tiempo estimado de aplicación:** 20 minutos.
- **Escala de Evaluación:** Para evaluar el área de la autoestima se tienen 7 ítems (P. 2, 4, 6, 7, 8,10 y 18) de los cuales, las preguntas 2, 4,7 y 8 tienen un puntaje de 1 para SI y de 0 para NO y para las preguntas 6,10 y 18 SI vale 0 y NO es de 1, el puntaje mínimo es de 3 y el máximo de 7 puntos, considerando diferentes niveles de autoestima (Ver Tabla 5).

Para evaluar el área del acceso a las sesiones en línea del TAD se tienen 5 ítems (P. 1, 3, 5,9 y 11) de los cuales las preguntas 1,3 y 11 tienen un puntaje de 1 para SI y de 0 para NO y para las preguntas 5 y 9 SI vale 0 y No 1.

Las áreas de: sesiones del TAD para quienes acceden, no acceden y las preguntas abiertas son ítems cualitativos, por ello no cuentan con puntaje.

**Tabla 5.**

*Puntuación de Cuestionario de Autoestima TAD*

<b>Niveles</b>	<b>Puntuación</b>
Autoestima alta	6 a 7 puntos
Autoestima media	5 o 4 puntos
Autoestima baja	Menos de 3 puntos

Fuente: Elaboración Propia

### ***Procedimiento para la aplicación de los instrumentos***

Para la aplicación de los instrumentos de recolección de datos primero, se llevó a cabo una reunión con la coordinadora del Taller de Alfabetización Digital para adultos mayores con la finalidad de plantear el objetivo de la investigación; una vez aceptada, se mostraron los instrumentos a utilizar y así, como acordar espacio, fecha y hora para incitar a los adultos a colaborar con sus respuestas para la realización del estudio. Considerando que, a causa del distanciamiento social no se podría realizar la aplicación de los materiales de extracción de datos directamente con los participantes, se requirió hacer uso de las herramientas digitales, utilizando así los Formularios de Google, los cuales permiten realizar diferentes actividades entre ellas la creación de cuestionarios que pueden incluir los siguientes tipos de preguntas: Respuesta corta, párrafo, selección múltiple, casilla de verificación, desplegable, escala lineal, cuadrícula de varias opciones, fecha incluso hasta la hora. Una vez digitalizadas las escalas se llevó a cabo la invitación, la cual se hizo mediante el programa de videollamadas y reuniones virtuales Zoom. Se dio una breve introducción de entre 5 a 10 minutos sobre la temática y el propósito de la investigación. A quienes accedieron a participar se les envió un mensaje con el link que los dirigiría al cuestionario (Ver figura 10). Por otra parte, a los adultos que no acceden a las clases en línea se les hizo la invitación mediante una llamada telefónica; de igual manera se les explicó la intención del sondeo, a la persona que se encontraba con disposición de responder en ese mismo momento se le realizaba las preguntas acción que llevó un tiempo estimado de entre 15 a 20 minutos. Tras finalizar de responder el cuestionario, tanto como digital como por teléfono se agradeció la valiosa contribución que los participantes realizaron en el inicio de la presente investigación además se indicó que al término del proceso se les proporcionarían los resultados obtenidos sobre sus niveles de autoestima.

Figura 9

Aplicación de instrumentos vía Zoom y Web



## Autoestima y Alfabetización Digital

### Estudio: Autoestima y Alfabetización Digital en Personas Adultos Mayores.

Evaluar y comparar el impacto en la autoestima de las personas adultas mayores que cuentan y no cuentan con el acceso a clases en línea del TAD, mediante la aplicación de la Escala de Autoestima de Rosenberg y el Cuestionario de Autoestima TAD con la finalidad de conocer las modificaciones en la autoestima a causa del aislamiento por pandemia.

Estudio: Autoestima y Alfabetización Digital en Personas Adultos Mayores. Evaluar y comparar el impacto en la autoestima de las personas adultas mayores que cuentan y no cuentan con el acceso a clases en línea del TAD, mediante la aplicación de la Escala de Autoestima de Rosenberg y el Cuestionario de Autoestima TAD con la finalidad de conocer las modificaciones en la autoestima a causa del aislamiento por pandemia. docs.google.com

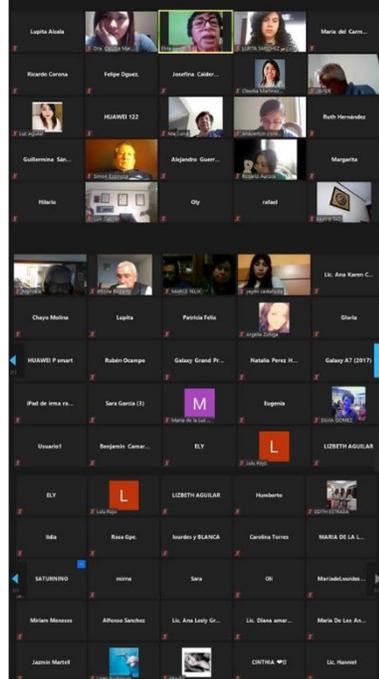
Buenas tardes

Solicito su apoyo para responder una pequeña encuesta. Una de las alumnas que apoya en el taller esta realizando su tesis sobre Autoestima y nos gustaría saber como se encuentra en este momento con la situación del aislamiento social y el no poder tener clases presenciales del taller o de otro curso en particular.

Si no pudiera responderlo en este momento o no sabe como realizarlo. Puede comentarme y con mucho gusto le realizamos una llamada y la realizamos por Usted.

[https://docs.google.com/forms/d/ej1FAIpQLSer\\_GS\\_qPZIGDKPlvHldvpWwk4CnjoPJ9nwTRMYXbelk9-LpQ/viewform](https://docs.google.com/forms/d/ej1FAIpQLSer_GS_qPZIGDKPlvHldvpWwk4CnjoPJ9nwTRMYXbelk9-LpQ/viewform)

Agradecemos de antemano su apoyo!



## CAPITULO 4. ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

En el presente apartado, se encuentran los resultados obtenidos mediante los instrumentos de evaluación ya mencionados anteriormente. Para realizar el análisis de los datos se realizó una matriz donde se hace mención a las categorías e indicadores que dieron pauta al análisis de los distintos ítems que integraron las respuestas a los principales conceptos y objetivos de la investigación (**Ver Anexos D y E**). Los resultados están organizados en cuatro categorías: 1) Datos sociodemográficos de los participantes, 2) Resultados cuantitativos, 3) Resultados cualitativos y 4) Análisis de respuestas.

### 4.1. Datos sociodemográficos de los participantes

La muestra del estudio estuvo compuesta por 50 adultos miembros de los tres diferentes niveles del TAD, con edades comprendidas de entre los 57 a los 82 años (Media=62.98). El 74% de la muestra eran mujeres y el 26% eran hombres, de los cuales 25 adultos pertenecían al grupo de los que acceden (G1) y los otros 25 no tienen acceso a las sesiones (G2). Los adultos que participaron se caracterizan por tener un nivel educativo de Licenciatura (Media=12.58 años). En la Tabla 6, se muestran los datos obtenidos de ambos grupos.

**Tabla 6.**

*Datos sociodemográficos de G1 y G2*

	G1	G2
Edad	57 a 82 años Media $\pm$ 63.76 años	42 a 74 años Media $\pm$ 62.20 años
Escolaridad	Media 13.16 años 0 Posgrado (18 años) 6 Carrera técnica (14 años) 11 Licenciatura (16 años) 2 Preparatoria (12 años) 5 Secundaria (9 años) 0 Primaria (6 años)	Media 12 años 0 Posgrado (18 años) 4 Carrera técnica (14 años) 7 Licenciatura (16 años) 6 Preparatoria (12 años) 4 Secundaria (9 años) 4 Primaria (6 años)
Género	20 Mujeres 4 Hombres	17 Mujeres 8 Hombres
Estado Civil	7 solteros(a) 10 casados(a) 5 viudos(a) 3 divorciados(a) 0 unión libre	2 solteros(a) 17 casados(a) 2 viudos(a) 3 divorciados(a) 1 unión libre
Ocupación	10 Hogar 11 Jubilado(a) 3 Trabajador(a) 1 Desempleado(a)	5 Hogar 8 Jubilado(a) 11 Trabajador(a) 1 Desempleado(a)

## 4.2. Resultados Cuantitativos

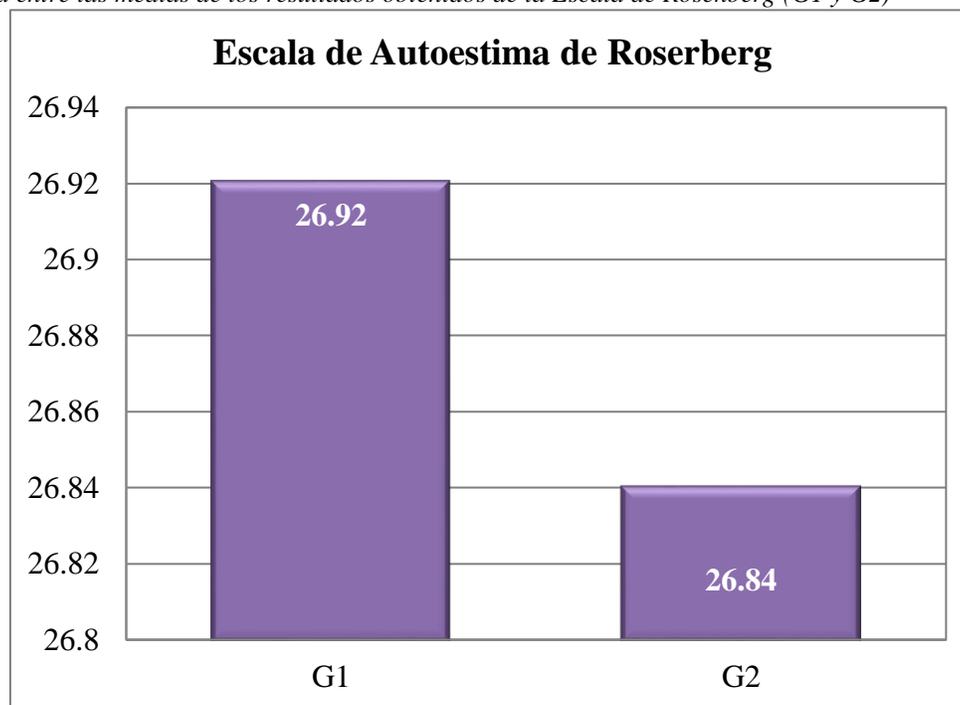
### *Comparación de niveles de autoestima*

Para medir la autoestima de los grupos de estudio se utilizaron dos instrumentos: Escala de Autoestima de Rosenberg (Anexo A) y Cuestionario de Autoestima TAD (Anexo B), los cuales cuentan con 10 y 19 ítems respectivamente.

Los resultados obtenidos de la Escala de Rosenberg presentan una diferencia de 0.08 en relación con la media de cada grupo (Ver Gráfica 11). En la misma Gráfica, se muestra la comparación de las medias de los resultados obtenidos de los grupos G1 y G2 en donde se midió el bienestar subjetivo, la actitud hacia uno mismo y la relación de los demás, del participante. Se observa que en el grupo G1 la media es de 26.92, lo que refiere que, en su mayoría, los adultos presentan una autoestima media; de igual forma, en el grupo G2 los adultos presentan autoestima media con un promedio de 26.84.

#### **Gráfica 11.**

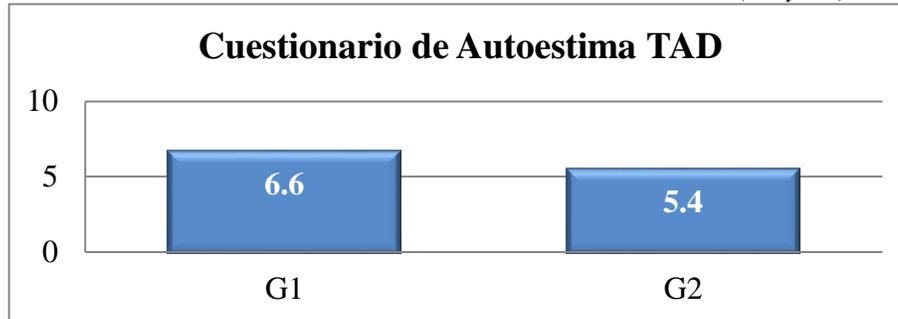
*Diferencia entre las medias de los resultados obtenidos de la Escala de Rosenberg (G1 y G2)*



En cuanto los resultados obtenidos del Cuestionario de autoestima TAD, la Grafica 12 muestra la diferencia obtenida de las medias entre cada grupo. Al analizar los resultados, se puede destacar que en el grupo G1 la media es de 6.6, lo que indica que las personas mayores cuentan con una autoestima alta; mientras que para el grupo G2 se obtiene un promedio de 5.4, lo que señala autoestima media.

**Gráfica 12.**

*Diferencia entre las medias de los resultados obtenidos del Cuestionario TAD (G1 y G2)*



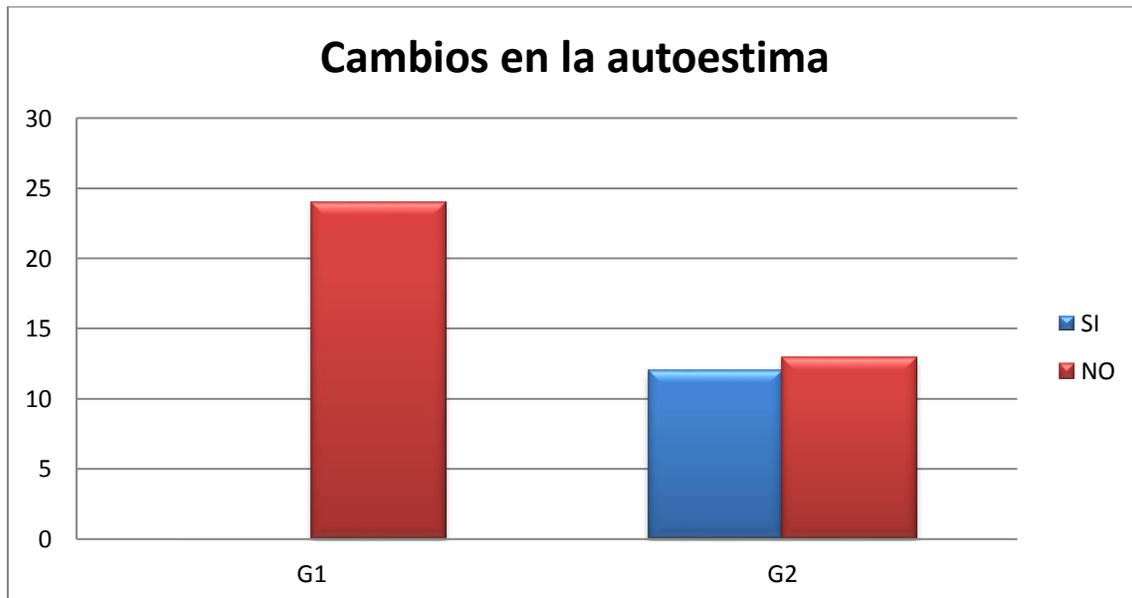
***Comparación de cambios en la autoestima a causa del aislamiento***

En este apartado, se muestran los datos obtenidos sobre la perspectiva que tienen los adultos mayores de ambos grupos (G1 Y G2), acerca de la presencia de cambios en su autoestima durante el aislamiento causado por la pandemia.

En la gráfica 13, se expone que en el grupo G1 la cantidad de adultos que refieren no mostrar cambios en su autoestima por el aislamiento es de 24 y solo 1 dijo si presentar modificaciones; mientras que en el grupo G2, son más los adultos que exponen percibir cambios significativos, esto con 12 personas y los 13 restantes realmente no observan modificaciones.

**Gráfica 13.**

*Comparación en los cambios de autoestima causados por el aislamiento (G1 y G2)*



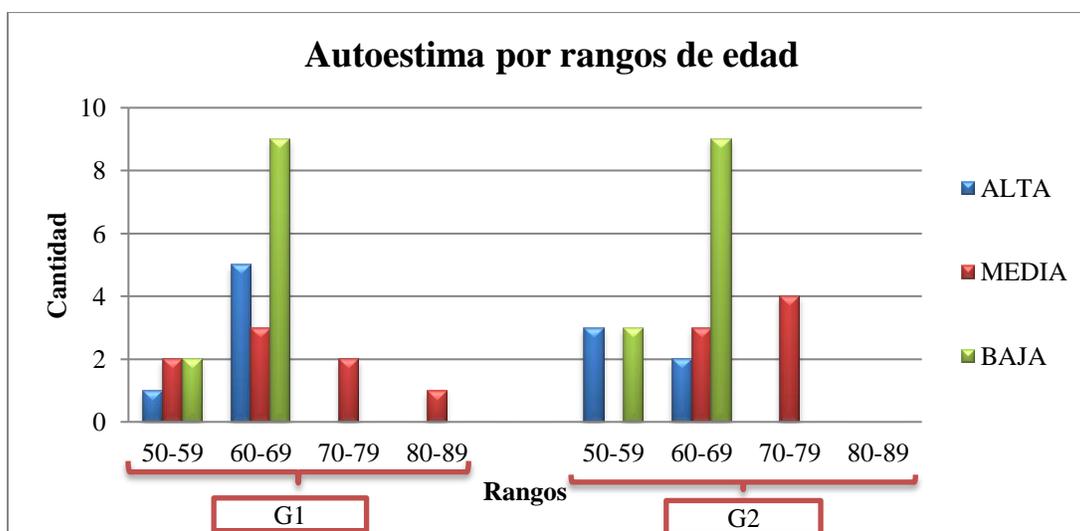
### ***Niveles de autoestima por grupos de edad***

En esta sección, se muestran los niveles de autoestima por rangos de edad, los cuales se dividen en cuatro grupos: 50 a 59, 60 a 69, 70 a 79 y de 80 a 89 años. A continuación, se describen los niveles de autoestima con más incidencia.

La Gráfica 14 muestra los resultados obtenidos de la Escala de Rosenberg. En el grupo G1 se encuentra mayor prevalencia de autoestima baja con 9 adultos, con 5 participantes se muestra la autoestima alta y la autoestima media se justifica con 3 alumnos todo esto dentro del grupo de edad de 60 a 69 años; de igual forma en el grupo G2, los niveles de autoestima baja prevalecen en las edades de 60 a 69 años, mientras que entre los 70 a 79 años se cuenta con 3 adultos con autoestima media y la autoestima alta prevalece entre los rangos de 50 a 59 años de edad.

**Gráfica 14.**

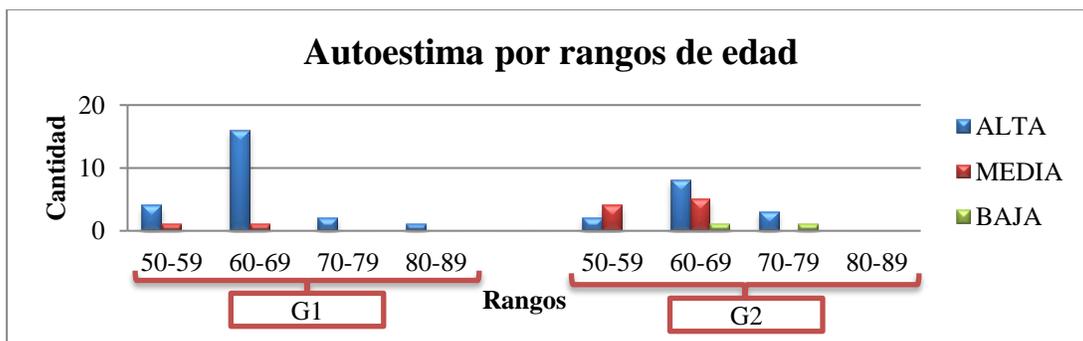
*Niveles de autoestima por rangos de edad con Escala de Rosenberg G1 y G2*



En la Gráfica 15, se observan los datos obtenidos del Cuestionario TAD. En el grupo G1, entre los 60 a 69 años se encuentra mayor prevalencia de autoestima alta con 16 adultos, solo 1 participante presenta autoestima media y no hay alumnos con autoestima baja; mientras que para el grupo G2, los niveles de autoestima alta también se presentan en el rango de edades de 60 a 69 con 8 alumnos, con autoestima media hay 5 adultos y solo uno tiene baja autoestima.

**Gráfica 15.**

*Niveles de autoestima por rangos de edad con Cuestionario TAD G1 y G2*



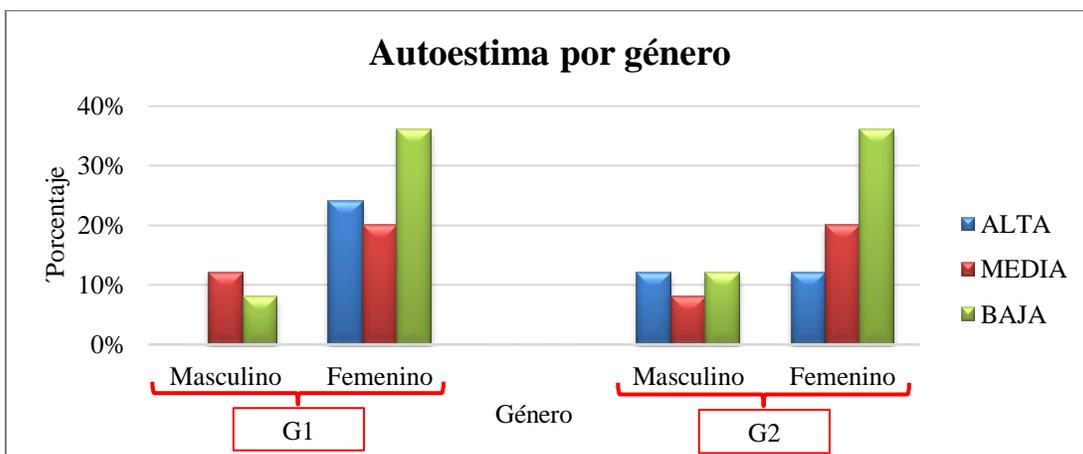
### *Niveles de autoestima por género*

En este apartado, se muestran los niveles de autoestima por género, los cuales se dividen en: Femenino y masculino. A continuación, se describen los niveles de autoestima con más incidencia entre los géneros.

En la Gráfica 16, se representa al grupo G1 donde el género femenino cuenta con mayor incidencia en autoestima alta con 24% de adultas, 20% de alumnas presentan autoestima media y 36% muestran baja autoestima; mientras que en el género masculino no hay adultos con alta autoestima, el 12% tienen autoestima media y el 8% de adultos cuentan con baja autoestima. Por otra parte, en el G2 el género masculino cuenta con 12% de adultos con autoestima alta al igual que en el género femenino; además, se obtuvo que el 20% de féminas cuentan con autoestima media mientras que en el género masculino solo el 8% la presenta, conjuntamente se conoce que el 12% de adultos y el 36% de adultas tiene baja autoestima.

**Gráfica 16.**

*Niveles de autoestima por género con Escala de Rosenberg G1 y G2*

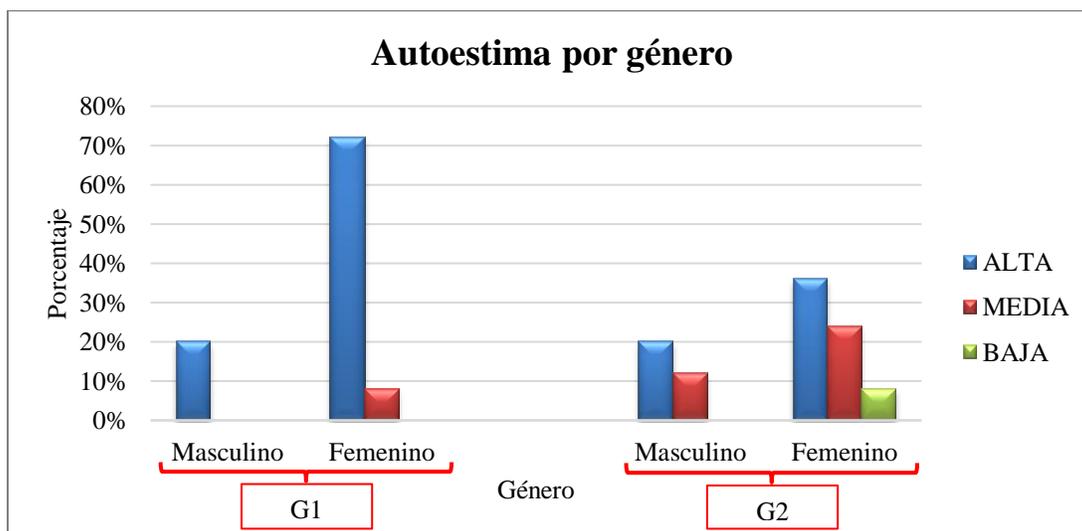


La Gráfica 17 señala al género femenino del G1 con el 72% de féminas con autoestima alta a diferencia del masculino que solo presenta el 20% de adultos; asimismo, el 8% de adultas cuentan con autoestima media, ante esto no se presentan cifras de adultos y adultas con autoestima baja.

Para el grupo G2, la autoestima alta se representa por el 36% de adultas y con el 20% de adultos, seguidas de la autoestima media con 12% de hombres y 24% de mujeres; por último, el 8% de féminas presenta baja autoestima.

**Gráfica 17.**

*Niveles de autoestima por género con Cuestionario TAD G1 y G2*



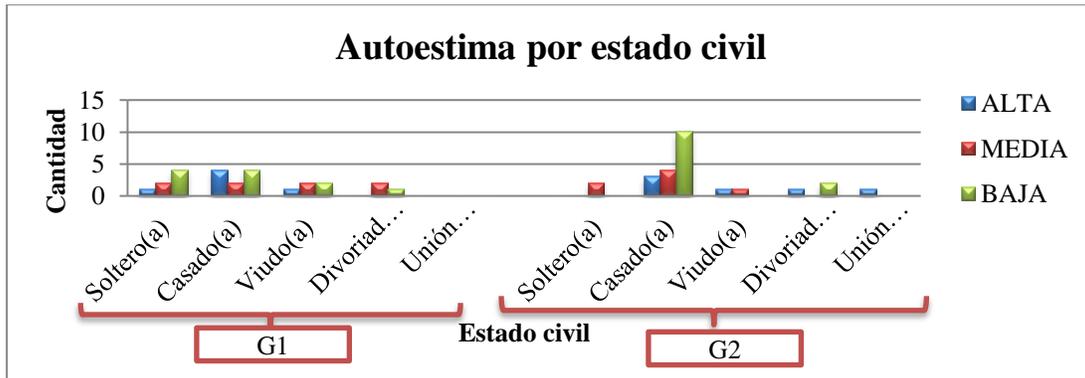
***Niveles de autoestima por estado civil***

En esta sección, se muestran los niveles de autoestima por estado civil, los cuales se dividen en: soltero(a), casado(a), viudo(a), divorciado(a) y unión libre. A continuación, se describen los niveles de autoestima con más incidencia entre el estado civil.

Dentro de la Gráfica 18, se destaca a G1 donde los adultos con autoestima alta solo son 4 y se encuentran casados, al mismo tiempo se identificaron 8 alumnos con baja autoestima que se dividen en 4 solteros y 4 casados respectivamente. En el G2, la mayoría de adultos prevalecen con autoestima baja con 10 casados y 2 divorciados; mientras que con autoestima alta hay 6 alumnos de los cuales 3 son casados, 1 viudo, 1 divorciado y 1 en unión libre.

**Gráfica 18.**

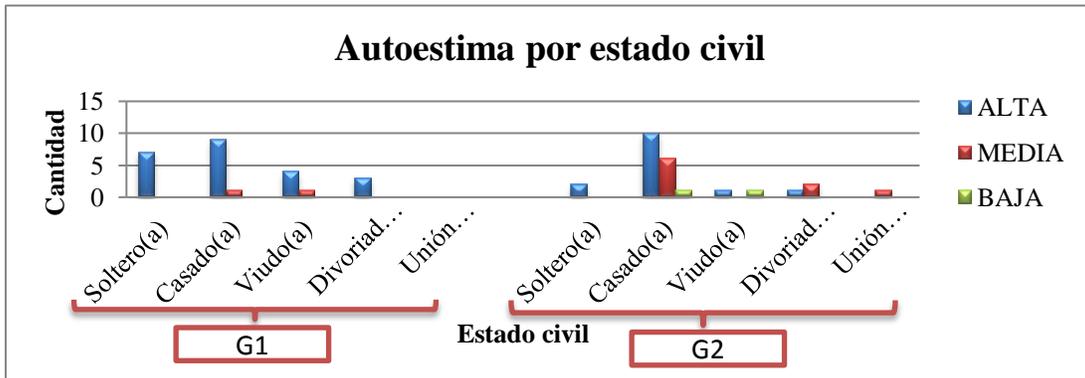
*Niveles de autoestima por estado civil con Escala de Rosenberg G1 y G2*



En la Gráfica 19, se muestra al G1 con la mayoría de adultos con autoestima alta donde 9 son casados, 7 solteros, 4 viudos y 3 divorciados; en cuanto a la autoestima baja no se tienen cifras; por su parte, G2 cuenta con 14 adultos con autoestima alta, 10 casados, 2 solteros, 1 viudo y 1 divorciado mientras que solo hay 2 personas con baja autoestima.

**Gráfica 19.**

*Niveles de autoestima por estado civil con Cuestionario TAD G1 y G2*



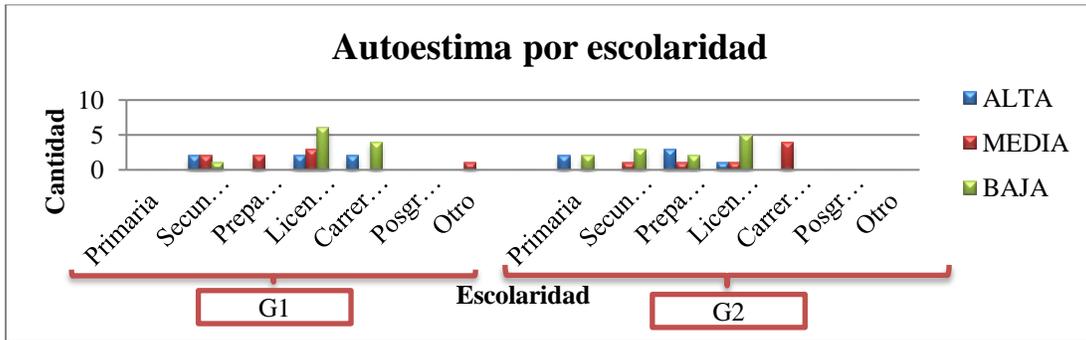
***Niveles de autoestima por escolaridad***

En este apartado, se muestran los niveles de autoestima por escolaridad, los cuales se dividen en: Primaria, secundaria, preparatoria, licenciatura, carrera técnica, posgrado y otro. A continuación, se describen los niveles de autoestima con más incidencia en la escolaridad.

En la Gráfica 20, en G1 se muestra mayor incidencia la autoestima baja con 6 adultos con licenciatura, 4 carrera técnica y 1 con secundaria; a pesar de lo anterior hay 6 personas con autoestima alta, 2 con secundaria, 2 con licenciatura y 2 con carrera técnica. Así mismo, el G2 prevalece con baja autoestima con 5 en licenciatura, 3 con secundaria, 2 preparatoria y 2 primaria.

**Gráfica 20.**

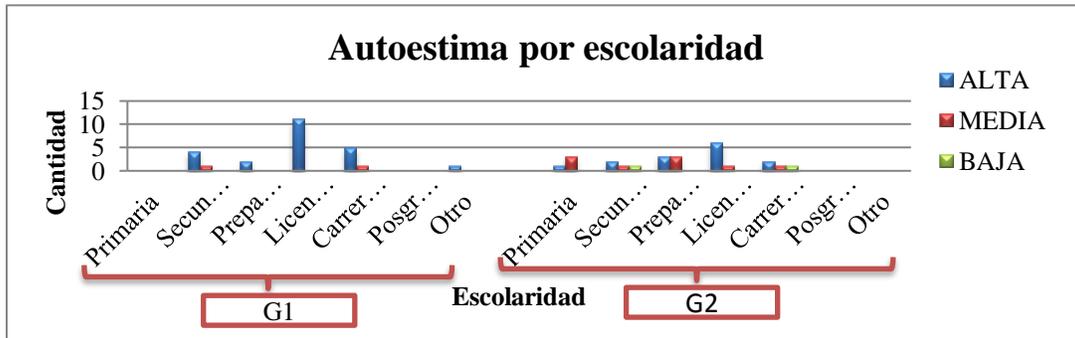
*Niveles de autoestima por escolaridad con Escala de Rosenberg G1 y G2*



La Gráfica 21 muestra G1 con su mayoría de participantes con autoestima alta donde 4 cursaron hasta secundaria, 2 preparatoria, 11 licenciatura y 5 carrera técnica; por su parte, no hay cifras de autoestima baja. En el G2 predomina la autoestima alta con alumnos con primaria, secundaria, preparatoria, licenciatura y carrera técnica con 1, 2, 3, 6 y 2 adultos respectivamente. En cuanto a la autoestima baja, solo hay 2 alumnos, 1 con secundaria y 1 con carrera técnica.

**Gráfica 21.**

*Niveles de autoestima por escolaridad con Cuestionario TAD G1 y G2*



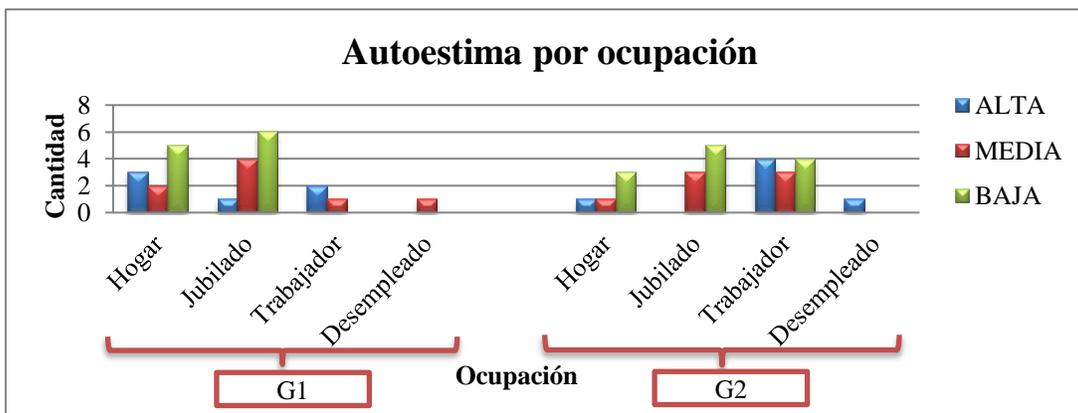
***Niveles de autoestima por ocupación***

En esta parte, se muestran los niveles de autoestima por ocupación, los cuales se dividen en: hogar, jubilado (a), trabajador (a), y desempleado (a). A continuación, se describen los niveles de autoestima con más incidencia por ocupación.

En la Gráfica 22, el grupo G1 los adultos que se dedican al hogar son los que cuentan con mayor autoestima (3 personas), a pesar de ello, 6 alumnos jubilados tienen baja autoestima. Por el contrario, en el G2 4 participantes que continúan laborando cuentan con alta autoestima mientras que 5 adultos jubilados son de autoestima baja.

**Gráfica 22.**

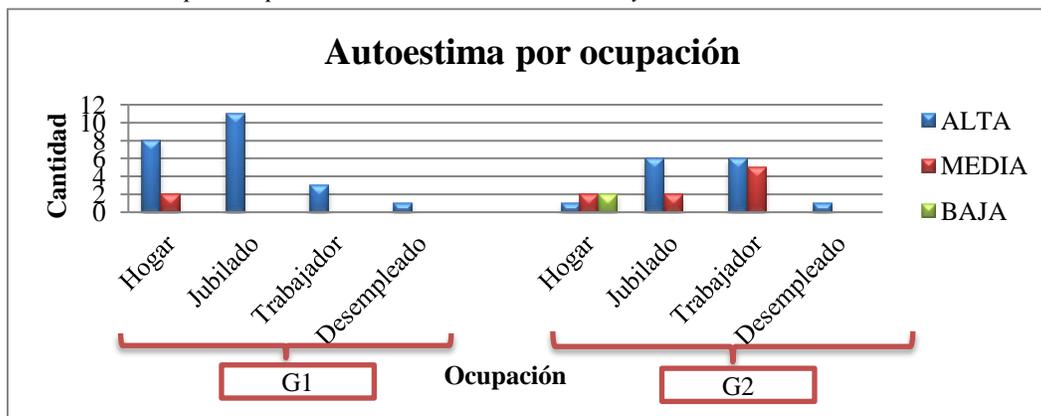
*Niveles de autoestima por ocupación con Escala Rosenberg G1 y G2*



Dentro de la Gráfica 23 se expone que, en el G1, 11 participantes jubilados cuentan con autoestima alta y no se encuentran cifras para baja autoestima. En cambio, para el G2 hay 12 alumnos con alta autoestima 6 jubilados y 6 que continúan laborando; solo se encuentran 2 adultos con baja autoestima que se dedican al hogar.

**Gráfica 23.**

*Niveles de autoestima por ocupación con Cuestionario TAD G1 y G2*



### **Resultados del acceso a sesiones TAD en línea**

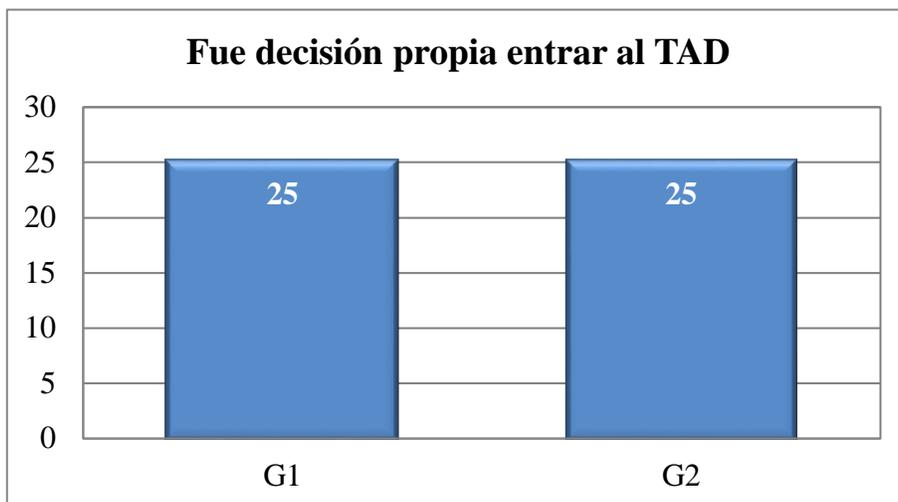
Para evaluar el acceso a las sesiones TAD se realizó un cuestionario denominado Cuestionario de autoestima TAD (**Ver Anexo C**), el cual consta de 19 ítems, de los cuales 9 para los que acceden a sesiones en línea y 7 ítems para quienes no pueden acceder. El análisis de los resultados se presenta mediante gráficas de barras y de pastel.

### **Acceso voluntario al TAD**

La Gráfica 24, presenta la cantidad de adultos de ambos grupos (G1 y G2) que acceden voluntariamente al TAD; se muestra una cantidad de 25 personas en cada grupo que ingresó por voluntad propia a las sesiones.

**Gráfica 24.**

*Comparación de grupo G1 y G2 en acceso voluntario a las clases del TAD*



**Aprendizaje de cosas nuevas**

En la Gráfica 25, se observa que los alumnos de ambos grupos muestran interés por seguir aprendiendo cosas nuevas, sin importar si acceden o no a las clases en línea.

**Gráfica 25.**

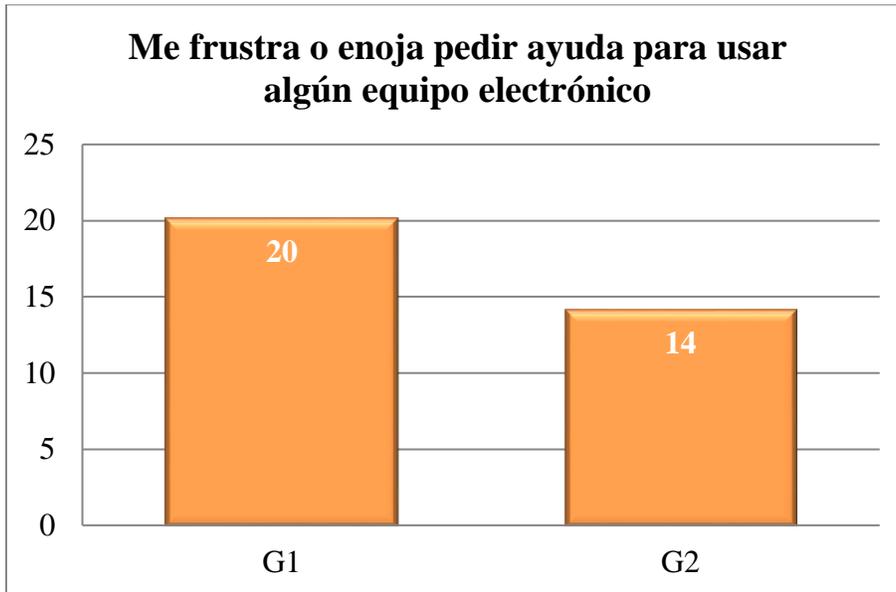
*Comparación de grupo G1 y G2 en el interés por aprender cosas nuevas*



La Gráfica 26, exterioriza la cantidad de alumnos que manifiestan enojo o frustración al pedir ayuda para hacer uso de algún equipo electrónico; del grupo G1, 20 de 25 alumnos presentan este sentimiento, mientras que en el grupo G2, 14 de 25 adultos reconocen estas emociones.

**Gráfica 26.**

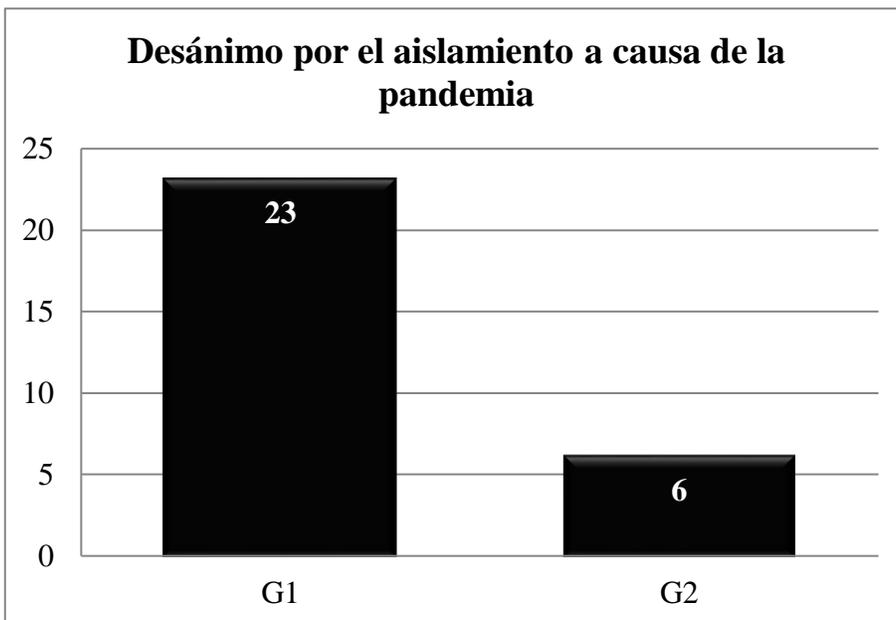
*Comparación de grupo G1 y G2 en el enojo para pedir apoyo de equipo electrónico*



En la Gráfica 27, se indica que 23 de 25 estudiantes del grupo G1 se encuentran desanimados por el aislamiento a causa de la pandemia; mientras que en el grupo G2, solo 6 adultos presentan este sentimiento.

**Gráfica 27.**

*Comparación de grupo G1y G2 en el desánimo por el aislamiento a causa de la pandemia*

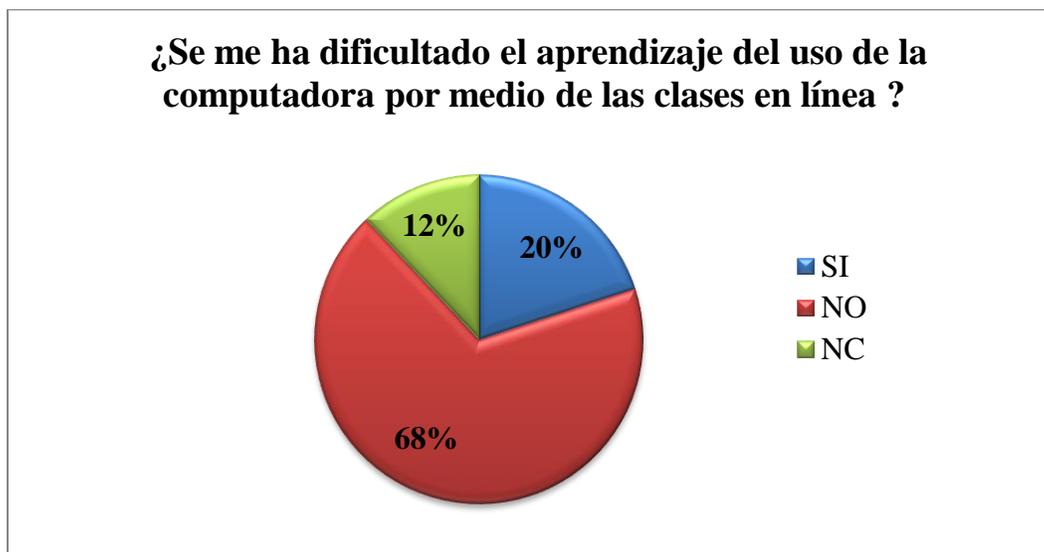


### ***Experiencia de las clases en línea Grupo 1***

En la Gráfica 28, se identifica que el 68% de adultos que acceden a clases, no presentan dificultad en su aprendizaje en línea; por otra parte, un 20% de estudiantes mencionaron si tener dificultad; mientras que el 12% restante decidió no contestar la pregunta.

**Gráfica 28.**

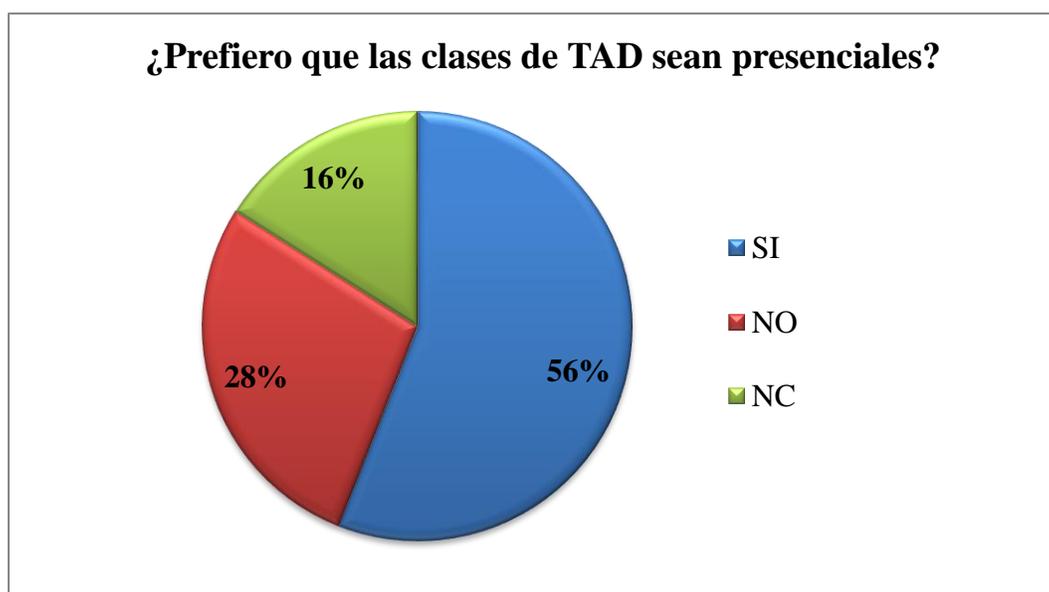
*Porcentaje de participantes que se les dificulta el aprendizaje en las clases en línea (G1)*



La Gráfica 29 indica que el 56% de los estudiantes prefieren las clases presenciales y el 28% respondió que no son de su preferencia las clases presenciales; mientras que el 16% restante optó por no responder la pregunta.

**Gráfica 29.**

*Porcentaje de alumnos que prefieren clases presenciales*



En la Gráfica 30, se evidencia la percepción que los adultos tienen con su desempeño en las clases en línea. El 80% está satisfecho con su desempeño; mientras que un 8% de adultos no se encuentran satisfechos de su desempeño y el 12% restante no respondió este ítem.

**Gráfica 30.**

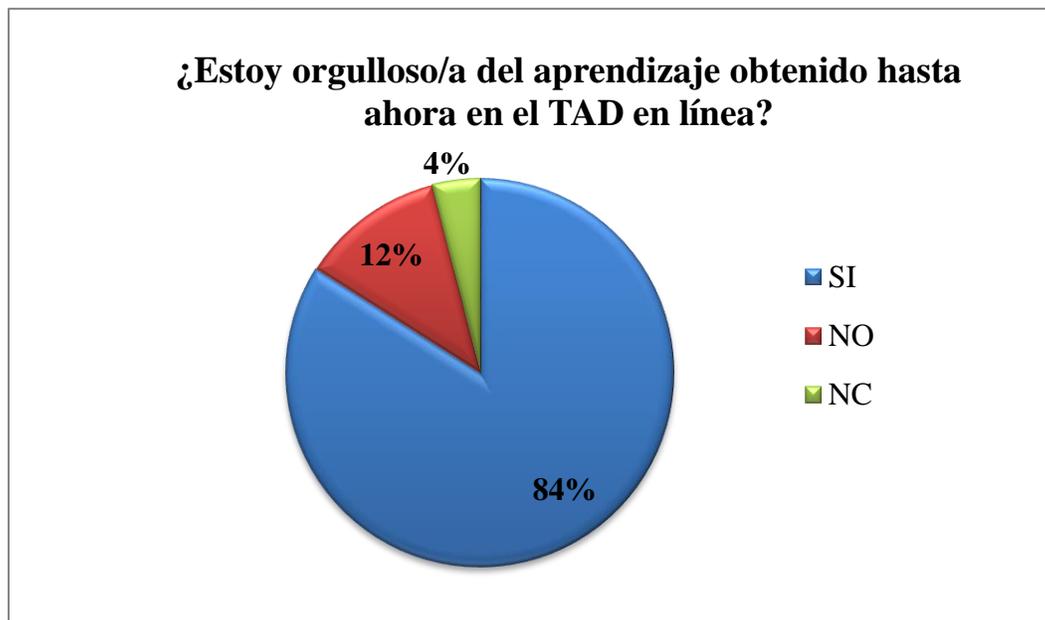
*Porcentaje de adultos que están satisfechos de su desempeño (G1)*



La Gráfica 31 expresa que el 84% de estudiantes se encuentran orgullosos del aprendizaje obtenido en clases en línea; el 12% refieren no estar orgullosos y el 4% restante no contestó este ítem.

**Gráfica 31.**

*Porcentaje de estudiantes orgullosos de su aprendizaje (G1)*

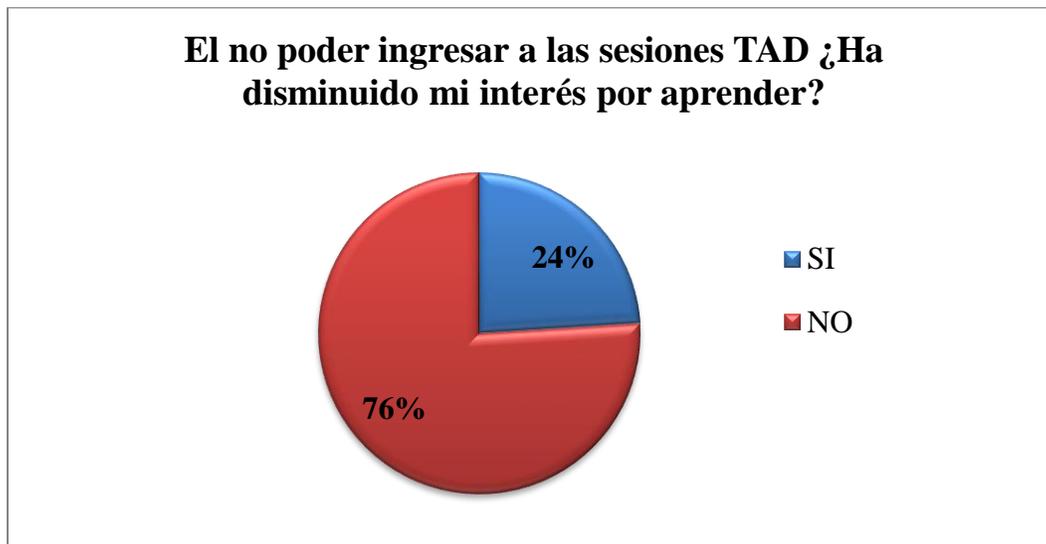


### ***Experiencia de las clases en línea Grupo 2***

En la Gráfica 32, se señala que el 76% refiere de los adultos no tienen una disminución en el interés por aprender el uso y manejo de la computadora al no poder ingresar a las sesiones en línea; mientras que en el 24% restante si disminuyó su interés.

**Gráfica 32.**

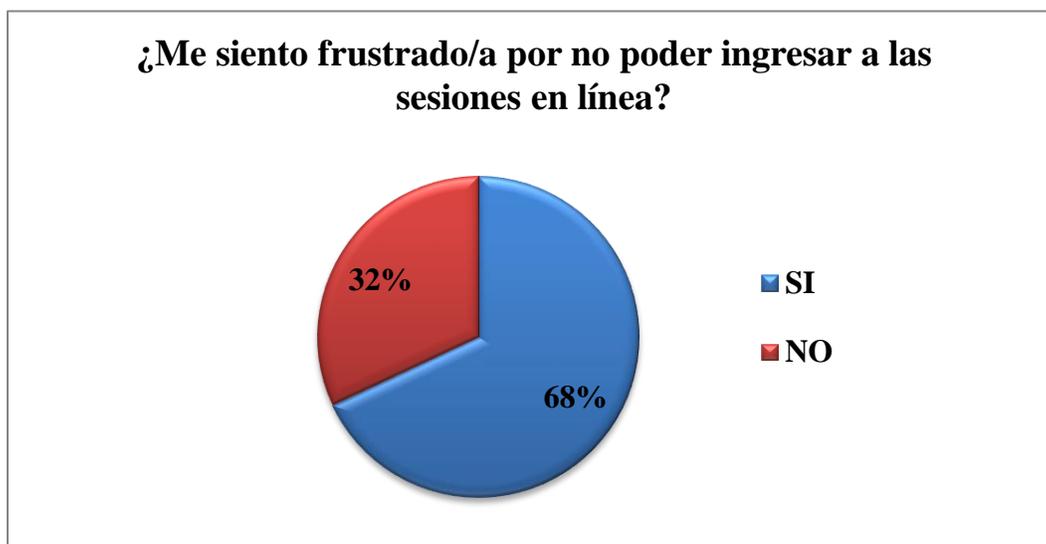
*Porcentaje de alumnos que disminuyeron su interés por aprender*



La Gráfica 33 presenta que el 68% de adultos se sienten frustrados por no lograr ingresar a las clases en línea y el 32% restante no se encuentra frustrado.

**Gráfica 33.**

*Porcentaje de adultos que se sienten frustrados por no poder ingresar*



### 4.3. Resultados cualitativos

#### *Preguntas abiertas*

Mediante el Cuestionario de Autoestima TAD se plantearon tres interrogantes para comprender las dificultades, necesidades y/o inquietudes que presentan los adultos en las clases en línea; se aplicaron 2 preguntas al grupo G1 y una pregunta a los participantes del grupo G2 (Ver Tabla 7).

**Tabla 7.**

*Ítems de Cuestionario de Autoestima TAD*

Ítems aplicados a G1
¿Por qué se le ha dificultado el aprendizaje del uso de la computadora por medio de las clases en línea?
¿Por qué prefiere las clases presenciales?
Ítems aplicados a G2
Mencione las razones por las cual no puede ingresar a las sesiones TAD en línea

#### *Comentarios del Grupo 1*

En referencia a la pregunta *¿Por qué se le ha dificultado el aprendizaje del uso de la computadora por medio de las clases en línea?* Los adultos que, si acceden a las clases en línea, escribieron sus respuestas (Ver tabla de discurso 8).

**Tabla 8.**

*Dificultad para el aprendizaje del uso de la computadora en línea*

Alumno	Respuesta abierta
A1	“No se me ha dificultado, me hace falta la convivencia”.
A2	“Porque no voy al mismo tiempo que los demás”.
A3	“Tengo que utilizar el teléfono”
A4	“Porque no puedo practicar por falta de una computadora mi hijo me presta una pero solo un rato”.
A5	“No se me ha dificultado, la licenciada explica muy bien las clases”.
A6	“Porque no es lo mismo ver la clase que seguir la clase paso a paso”.
A7	“Al inicio se me dificulto ya después no tanto, las chicas son de mucho apoyo y nos explican y graban todo”

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 9, se muestran las respuestas que los alumnos dieron a la pregunta *¿Por qué prefiere las clases presenciales?*

**Tabla 9.**

*Preferencia de las clases presenciales*

<b>Alumno</b>	<b>Respuesta abierta</b>
<b>A1</b>	“Por la convivencia”.
<b>A2</b>	“Interactúas con tu facilitador y compañeros, y aclaras dudas al momento”.
<b>A3</b>	“Porque me gusta preguntar directamente mis dudas”.
<b>A4</b>	“Me agradan las clases en línea porque ahorro tiempo en trasladarme a la universidad”.
<b>A5</b>	“En el salón la iluminación excesiva, impide ver imágenes y texto en el pizarrón, sin embargo, las clases presenciales son esenciales para establecer mejor comunicación entre maestra (instructora y alumnos) por otro lado las clases en línea nos permite fijar mejor nuestra atención sobre el tema y poder repasar las clases cuando tenemos alguna duda. Ambas se complementan”.
<b>A6</b>	“Porque nos brindan más tiempo en clase y en sacar dudas”.
<b>A7</b>	“Contacto humano”.
<b>A8</b>	“Porque sentirme integrada a un grupo, por convivir con mis compañeros, amigos e instructores y así conocer a más personas”.
<b>A9</b>	“Es mejor para aclarar cualquier duda”.
<b>A10</b>	“Hay más convivencia”.

Fuente: Elaboración propia

### ***Comentarios del Grupo 2***

En referencia a la pregunta *“Mencione las razones por las cual no puede ingresar a las sesiones TAD en línea”*, los adultos que no pueden acceder a las clases en línea, escribieron sus respuestas (Ver tabla de discurso 10).

**Tabla 10.***Razones por la que no puede ingresar a las sesiones TAD*

<b>Alumno</b>	<b>Respuesta abierta</b>
<b>A1</b>	“Me es muy difícil sola. En cambio, presenciales es fácil porque tengo a alguien que me ayuda cuando no puedo”.
<b>A2</b>	“No tener medios para ingresar (computadora)”.
<b>A3</b>	“Me levanto tarde”.
<b>A4</b>	“Escasas herramientas tecnológicas (una computadora para todos)”.
<b>A5</b>	“No tengo internet”.
<b>A6</b>	“Estoy viviendo en casa de mi hijo y no tengo mi computadora a la mano”.
<b>A7</b>	“No se empiezo y luego me equivocó y no sé qué hacer y me dije a mi misma mejor cuando vuelvan las clases personales”
<b>A8</b>	“No tengo computadora”.
<b>A9</b>	“No se usar el celular y no tengo computadora propia”.
<b>A10</b>	“Se me complica el manejo de la computadora”.
<b>A11</b>	“En la computadora que tengo no puedo ingresar a internet”.
<b>A12</b>	“No tengo computadora en casa. Extraño tomar clases con las mises”.
<b>A13</b>	“No tengo muchos conocimientos, ni computadora y mis hijos no están para ayudarme. Estoy aislada”.
<b>A14</b>	“No tengo computadora en casa y las clases en línea no me gustan porque no le entiendo, necesito ayuda”.
<b>A15</b>	“Mi computadora se descompuso y no la han podido reparar”.
<b>A16</b>	“Me inscribí nuevamente, pero se me dificultó entrar y después se presentaron algunos problemas, pero yo si quiero continuar y mi esposa también”
<b>A17</b>	“La verdad yo si quiero actualizarme, seguir estudiando, pero se me dificulta necesito de su ayuda y asesoría. Reconozco no soy muy inteligente como otras compañeras, pero así es la vida. Pero ustedes son unos ángeles y espero que en las próximas clases ya pueda estar con ustedes. Ahorita no puedo porque no tengo computadora solo mi celular. Gracias por todo y seguimos echándole ganas besitos y bendiciones”.

<b>A18</b>	“Me ha costado mucho trabajo estar encerrada y no poder estar en las clases, pero no tengo computadora en mi casa y me gustaba convivir con mis compañeras en clase y las maestras. Las felicito por continuar a pesar de la situación ojalá yo pudiera estar, pero mis medios no me lo permiten, me desanimo a veces, pero no creo que me frustré”.
<b>A19</b>	“No tengo computadora y en la universidad me daban esa oportunidad”.
<b>A20</b>	“No cuento con una computadora en casa”.
<b>A21</b>	“No tengo computadora en casa y me gustan más las clases presenciales”.
<b>A22</b>	“No estoy frustrada, pero me desanime porque no tengo computadora en casa”.
<b>A23</b>	“Se me perdieron los números de mis maestras y se me pasaron las fechas de inicio, pero espero ingresar en las próximas clases”
<b>A24</b>	“Perdí la comunicación con las licenciadas, tengo computadora, pero no se ocupar el programa que utilizan para las clases en internet”.

Fuente: Elaboración propia

#### 4.4. Análisis de las respuestas

##### *Aprendizaje en línea*

Por medio del Cuestionario de Autoestima TAD se encontró que una minoría del grupo de adultos que cuentan con el acceso a las sesiones en línea, reportaron que el aprendizaje del manejo y uso de la computadora se les dificultó debido a que mencionan no tener las herramientas tecnológicas necesarias en casa, tales como: Computadora, celular o Internet; además manifiestan que la falta de convivencia y el ritmo de la clase llegan a interferir. Para ilustrar lo dicho, una de las adultas menciona:

*“Se me dificulta aprender porque no puedo practicar por falta de una computadora. Mi hijo me presta una pero solo un rato”* (María del Carmen, 59 años).

Por otro lado, la mayoría de alumnos refieren no tener dificultad alguna con aprender de manera virtual. Respecto a esto se menciona:

*“No se me ha dificultado, me hace falta la convivencia”* (María Elena, 67 años).

### ***Preferencia por clases presenciales***

La mayoría de alumnos refieren preferir las clases presenciales, las razones que mencionan son porque su aprendizaje es mejor, puesto que se le aclaran sus dudas al instante, los orientan paso a paso individualmente y porque existe una convivencia más directa tanto con sus compañeros como con las instructoras, aunado a esto algunos adultos refieren que les es más conveniente debido a que cuentan con todas las herramientas necesarias lo que no sucede a través de las clases en línea. Verbigracia:

*“Interactúas con tu facilitador y compañeros, y aclaras dudas al momento”* (Rafael, 71 años)

*“Puedo hacer uso de una computadora”* (Rosa María, 62 años)

No obstante, hubo personas encuestadas que consideran que las sesiones en línea son mejor por el hecho que ahorran tiempo en el traslado. Por otro lado, hubo quienes consideraron que las clases presenciales y en línea se complementan. Al respecto se puede leer:

*“En el salón la iluminación excesiva, impide ver imágenes y texto en el pizarrón, sin embargo, las clases presenciales son esenciales para establecer mejor comunicación entre instructora y alumnos, por otro lado, las clases en línea nos permiten fijar mejor nuestra atención sobre el tema y poder repasar las clases cuando tenemos alguna duda. Ambas se complementan”* (Benjamín, 82 años).

### ***Desempeño en las clases en línea***

Por medio del Cuestionario de Autoestima TAD se encontró que la mayoría del grupo de adultos que cuentan con el acceso a las sesiones en línea, se encuentran satisfechos con su desempeño dentro de clases; mientras que una minoría no respondió o se siente insatisfecho con su participación. En este aspecto, se mencionó lo siguiente:

*“Al inicio se me dificultó ya después no tanto, las chicas son de mucho apoyo y nos explican y graban todo”* (Lidia, 62 años).

### ***Orgullo por el aprendizaje obtenido***

Con los datos recabados de las respuestas al ítem *“Estoy orgulloso/a del aprendizaje obtenido hasta ahora en el TAD en línea”*, se obtuvo que una mayoría de los participantes menciona si encontrarse orgulloso con el aprendizaje que les dejó las sesiones tomadas en línea; aunque una minoría mencionó no estar satisfecho con el aprendizaje adquirido.

### ***Interés por aprender***

Dentro de las preguntas del Cuestionario TAD dirigidas exclusivamente hacia las personas que no cuentan con el acceso a las clases en línea, se encuentra el siguiente ítem: “*El no poder ingresar a las sesiones TAD ha disminuido mi interés por aprender*” del cual se consiguió conocer que una minoría si perdió el interés por aprender sin embargo, la mayoría de adultos de este grupo no perdieron el interés de seguir aprendiendo sobre el uso y manejo de las TIC por lo cual mencionan pretender inscribirse nuevamente para el próximo curso. Sobre esto, una adulta menciona:

*“La verdad yo sí quiero actualizarme, seguir estudiando, pero se me dificulta necesito de su ayuda y asesoría”* (María del Socorro, 68 años).

### ***Frustración por no poder ingresar***

La mayoría de los adultos mayores que no lograron ingresar a las clases en línea refieren realmente sentirse frustrados por este hecho, a pesar de ello, hay una minoría de participantes que no presentan este sentimiento de frustración. Al respecto, se menciona lo siguiente:

*“No estoy frustrada, pero me desanime porque no tengo computadora en casa”* (Felipa, 51 años).

### ***Razones por las que no ingresan al TAD***

Con los resultados obtenidos del Cuestionario TAD se logró conocer los motivos más relevantes por los que los adultos del grupo G2 no cuentan con el acceso a las sesiones en línea. La mayoría de los encuestados de este grupo afirman que no cuentan con las herramientas necesarias y/o los conocimientos requeridos para hacer el uso correcto del equipo tecnológico con el que cuentan. Sobre esto, algunos adultos mencionan:

*“No tengo muchos conocimientos, ni computadora y mis hijos no están para ayudarme. Estoy aislada”* (Bertha, 64 años)

*“La realidad es que me ha costado mucho trabajo estar encerrada y no poder estar en las clases en línea, pero no tengo computadora en mi casa y me gustaba convivir con mis compañeras y maestras en clase. Las felicito por continuar a pesar de la situación ojalá yo pudiera estar, pero mis medios no me lo permiten, me desanimo a veces, pero no me frustro”* (Crisanta, 70 años).

### ***Análisis de niveles de autoestima por género***

Mediante la Escala de Rosenberg se obtuvieron los niveles de autoestima por género tanto de G1 como de G2, dentro de estos se encuentra relevante que para ambos grupos el género que presenta mayor índice de autoestima baja es el femenino. Esto es significativo puesto que el total de mujeres que participan en esta investigación son 37, de las cuales la mitad tienden a la baja autoestima; mientras que para el género masculino en el G1 la mayoría tienen autoestima media y para G2 la autoestima que predomina es la alta y baja con 3 adultos respectivamente.

### ***Análisis de niveles de autoestima por ocupación***

Con los ítems de la Escala de Rosenberg se adquirieron los niveles de autoestima por ocupación, de los cuales se recaba información donde se destaca que en el grupo G1 la mayoría de adultos son jubilados o se dedican al hogar; en el grupo de jubilados hay 6 individuos con autoestima baja, 4 con media y solo 1 con alta autoestima; en los adultos que se dedican al hogar, 5 tienen baja autoestima, 2 tienen media y 3 presentan autoestima alta. En cuanto al grupo G2, la mayoría aún continúan laborando dentro de esto son 4 participantes con autoestima baja, 4 con alta autoestima y 3 con media.

En su totalidad, entre ambos grupos, la mayoría son adultos jubilados con baja autoestima.

## **4.4. Discusión**

El propósito de este trabajo de investigación fue evaluar el impacto en la autoestima de las personas adultas mayores con y sin acceso a clases en línea del TAD; los cuales fueron divididos en dos grupos; G1 adultos que podían ingresar regularmente a las clases en línea y G2 adultos que no tenían el acceso a éstas. Una vez establecidas las categorías de los resultados en apartados anteriores, a continuación, se presentan los datos más relevantes obtenidos en el proceso y análisis de la investigación, al igual que se dan respuestas a las preguntas de investigación derivadas de este suceso.

En primer lugar, dentro del aspecto sociodemográfico, se encontraron algunas características relevantes dentro de las cuales destacan que: El número total de mujeres participantes es más del doble que el de los hombres, dichos datos difieren en lo hallado por Kim et al., (2017) donde se menciona que los hombres tienen más probabilidades de acceder y utilizar las TIC que las mujeres, sin embargo, señalan que el acceso a las TIC se asocia positivamente con todos los tipos de participación social de las mujeres, lo que justifica que sean más las féminas quienes participan activamente en actividades sociales. En su totalidad, la mayoría de los

encuestados tienen entre 62 y 65 años de edad. En cuanto a su estado civil, la mayoría son adultos casados; mientras que el número de participantes divorciados es equivalente a los que son viudos. La educación superior fue predominante en ambos grupos y la escolarización primaria fue la menos concurrida. En la misma línea, Kämpfen & Maurer (2018) mencionan que un alto nivel educativo mejora las habilidades digitales y aumenta el uso de Internet en los adultos mayores. Asimismo, Vroman, Arthanat y Lysack, (2015) refieren que las personas de edad que cuentan con un alto nivel educativo tienen mayor probabilidad de utilizar Internet. Finalmente, aunque la gran mayoría de los adultos mayores ya están jubilados, en el grupo G2 se encuentra una alta cantidad de personas que aún se encuentran laborando.

De acuerdo con la interrogante principal, se establece que la investigación pretende describir cuales son los niveles de autoestima que los adultos que presentan al poder ingresar a las sesiones en línea en comparación a los que no tienen este acceso, evaluados mediante la aplicación de la Escala de Autoestima de Rosenberg. Al respecto, en este estudio se discutirán los principales resultados obtenidos de la escala, ya que es una escala validada, los cuales reflejan que en promedio la mayoría de participantes tanto del grupo G1 como del grupo G2 tienden a una autoestima media.

Ahora bien, una vez analizados los resultados capturados sobre el acceso a las sesiones del TAD en línea, se procederá a describir las características y diferencias que se encontraron entre los grupos G1 y G2. En relación con esto, se encontraron dos características que comparten por igual los grupos G1 y G2, éstas son: Todos los adultos mayores se inscribieron al TAD por decisión propia, así como que en general, les gusta aprender cosas nuevas.

El siguiente punto se refiere a los sentimientos de frustración o enojo que presentan los adultos al pedir ayuda para hacer uso de algún equipo electrónico, donde se destaca que al menos 20 participantes de 25 del G1 refieren si sentirse frustrados al pedir apoyo a diferencia del G2 que cuenta con 14 de 25 adultos con este sentimiento; lo cual nos indica que la presencia de estas emociones es uno de los motivos principales por el cual los participantes del G1 acceden a las sesiones en línea, debido a que quieren de alguna manera volverse más independientes en el uso de las TIC; concordante con lo encontrado por Gutiérrez-Sastoque et.al., (2016) en su artículo: Incidencia de la Alfabetización Digital, a través de un Ambiente B-Learning con Intencionalidad Pedagógica Colaborativa, en la Autoestima del Adulto

Mayor, quienes identifican que uno de los logros del curso de alfabetización digital en los adultos mayores, es brindarles herramientas para ser mucho más independientes tecnológicamente hablando, más autónomos frente a procesos que de otra manera tendrían que depender de terceros, cosa que les representaría gastos económicos innecesarios o negativas molestias.

Otro dato relevante a mencionar es que en el grupo G1 existe mayor desánimo por el aislamiento a causa de la pandemia con un total de 23 personas de 25 mientras que en G2 solo 6 personas se encuentran desaminadas ante este suceso. Coincidente a lo mencionado por Pinazo Hernandis (2020) quien refiere que las restricciones a la relación social aumentan el problema de soledad y aislamiento de las personas mayores, provocando emociones comunes y naturales como la ansiedad, el estrés, la frustración y el malestar debido a la incertidumbre de la situación.

### ***Experiencia de las clases en línea del Grupo 1***

Dentro del análisis de los cuestionamientos que se hicieron al grupo G1, las evidencias demuestran que el 68% de alumnos no presentan dificultad en aprender el uso y manejo de la computadora de manera no presencial, el 20% refirieron encontrar difícil esta nueva modalidad de aprendizaje y el 12% restante prefirió no responder; a pesar de que la mayoría de alumnos no presentan inconvenientes con dicho modelo, el 56% de participantes prefieren continuar con el sistema de clases presenciales, el 28% se encuentran de acuerdo con que estas sesiones sean en línea y el 16% restante optó por omitir su opinión ante dicha cuestión. Esto indica que, a pesar de no tener dificultades para aprender mediante reuniones virtuales, las clases cara a cara con las instructoras y el equipo de apoyo siempre serán la mejor forma para aprender y sobre todo de mantener una vida social activa; esto es similar a lo encontrado por diversos autores que inciden en que el uso de las TIC por parte de los adultos mayores se asocia positivamente con la participación social formal, como la asistencia a reuniones, la convivencia con otras personas y la participación en organizaciones comunitarias (Kim et al., 2017).

En cuanto al aprovechamiento y desempeño de los alumnos durante el TAD en línea, se encontró que el 80% reporta estar satisfecho con su desempeño y participación en clase, el 8% menciona no estar de acuerdo con dicha situación y el 12% restante decidió no dar respuesta. Asimismo, el 84% indicó estar orgullo del aprendizaje obtenido, el 12% contestó

no estar satisfecho y el 4% restante decidió no atender la pregunta. Esto apunta a que los alumnos están comprometidos con su aprendizaje del uso y manejo de las TIC, prestando atención de las explicaciones, actividades e indicaciones que reciben por parte de sus instructoras.

### ***Experiencia de las clases en línea del Grupo 2***

Por lo que se refiere al grupo G2, se obtuvo que el 68% de adultos se figuran frustrados por el hecho de no poder acceder a las sesiones en línea y el 32% restante refieren no presentar dicho sentimiento. Pese a los resultados anteriores, con un 76% los participantes destacan no haber perdido el interés por aprender sobre las nuevas tecnologías; mientras que el 24% restante alude tener una disminución en el deseo de aprender. Por consiguiente, se puede considerar que el hecho de no poder ser partícipe de las clases en línea no es motivo por el cual abandonar el ideal de aprender a hacer uso de las TIC.

En relación a los objetivos establecidos en esta investigación, se puede decir que el objetivo general es ejecutado de manera satisfactoria puesto que se logró evaluar y comparar los niveles de autoestima de los grupos G1 y G2; en los resultados obtenidos mediante la Escala de Rosenberg, para ambos grupos la autoestima se encuentra en un nivel medio. Lo que indica que el no acceder a las clases en línea no se modifica de manera significativa la autoestima de los adultos. Extrañamente, entre los resultados obtenidos con el Cuestionario de Autoestima TAD, hubo contradicciones puesto que se detectó que en el G1 los alumnos tienden a tener alta autoestima mientras que para el G2 hay un promedio de autoestima media; sin embargo, se debe tener en cuenta que los hallazgos obtenidos por dicho Cuestionario no deben tomarse como un hecho representativo debido a que no es un instrumento estandarizado. Con lo anterior, se puede mostrar que el acceder al TAD en línea permite a los adultos tener una actitud positiva hacia ellos mismo y, sobre todo, una mejora en la relación con su entorno; mientras que, para el G2, realmente, no hay acontecimientos que perjudiquen su autoestima a pesar de no poder tener dicho acceso.

Por su parte, en otro de los objetivos se establecía identificar el impacto en la autoestima de las personas mayores que no podían acceder a las sesiones en línea, dicho objetivo se cumple, sin embargo, no como se esperaba puesto que no existe un impacto significativo en la autoestima de los participantes del grupo G2; pese a esto, 20 adultos de 25 mencionan que el aprender a usar herramientas tecnológicas ayuda para mejorar la autoestima.

Con el siguiente objetivo planteado, se pretende conocer si el aislamiento causado por la pandemia afecta la autoestima de los participantes del TAD, este aspecto se efectúa desde un punto de vista subjetivo. Frente a esto, en el grupo G1 se cuentan con 24 alumnos que refieren no tener afectaciones en su autoestima a pesar del confinamiento y solo 1 menciona si tener cambios; mientras que para el grupo G2, son más los adultos que exponen percibir cambios significativos en su autoestima a partir del aislamiento, esto con 12 personas y los 13 restantes realmente no observan modificaciones. Con lo anterior, se nos podría estar indicando que el G1 a pesar de estar aislados, han mantenido una autoestima positiva al participar en las sesiones en línea con actividades que los mantienen activos y participativos; en cambio el G2 al estar aislados y además sumarles no poder ser partícipes en dicha actividad les ha dado como resultado una autoestima negativa.

Ahora bien, otro objetivo indicaba analizar los factores que intervenían en el acceso a las sesiones en línea; este objetivo también es alcanzado con la investigación. Para demostrar esto, se encontró que los obstáculos para realizar dicho acceso fueron diversos, sin embargo, hubo una mayor incidencia en dos limitantes: La primera, es que no se contaban con los medios necesarios, haciendo hincapié a la falta de una Computadora y acceso a Internet; la segunda, hace referencia a la falta de conocimiento y/o apoyo para hacer uso correcto de las herramientas digitales.

Con el último objetivo, se pretende determinar si los vínculos sociales que los adultos mayores crean en el TAD son positivos para su autoestima; de igual manera, este objetivo se cumple. En relación a esto y desde la perspectiva de los adultos mayores se obtuvo que, en el grupo G1, 23 alumnos exponen que en general las relaciones sociales son importantes para su autoestima y para el grupo G2, 22 adultos coinciden con esto. Asimismo, los alumnos mencionan que los vínculos creados dentro del TAD les permiten sentirse integrados e identificados con personas de su misma edad. Con lo anterior, se puede concluir que las relaciones sociales que se crean en el TAD mejoran la autoestima de los participantes haciéndose sentir valorados e incluidos a la sociedad.

## CONCLUSIONES

En el presente capítulo, se exponen las diversas conclusiones obtenidas de la investigación titulada “Autoestima y alfabetización digital en personas adultas mayores: Un reto de inclusión sociodigital durante la pandemia”. En relación a los datos sociodemográficos identificados, se puede determinar que, en cuanto a los adultos involucrados en el estudio de la presente investigación, existió mayor participación de las mujeres a diferencia de los hombres. Esto determina que la participación de las mujeres en el TAD ha presentado un mayor porcentaje debido a que consideran al taller como una actividad social que les permite compartir con otros individuos los mismos intereses.

Otro dato sociodemográfico significativo es el de la ocupación, dentro de este se destaca que la mayoría de los adultos participantes son jubilados o se dedican al hogar; lo que nos indica que al tener tiempo libre y de ocio les permite tener la posibilidad de desarrollar un rol de estudiante y al mismo tiempo, obtener un aprendizaje significativo para su inclusión social. Por último, el nivel educativo o escolaridad que presentan la mayoría de los adultos es de licenciatura, dicho esto nos permite concluir que el tener un mayor nivel educativo facilita dos cosas: Primero, permite tener mayor acceso a herramientas tecnológicas y segundo, permite desarrollar habilidades digitales de una manera más rápida.

Es importante tener presente que a causa del virus SARS-CoV-2 que provoca la enfermedad de la COVID-19, el aislamiento se ha vuelto una medida vital para reducir las probabilidades de contagio, sin embargo, este confinamiento se ha convertido en un problema de salud pública en todo el mundo y sobre todo, para las personas mayores, puesto que ha representado un riesgo en su salud de los adultos mayores a consecuencia de la necesidad de reducir o invalidar la actividad física, tener que abandonar actividades de estimulación cognitiva, talleres o asistencia a centros gerontológicos; además, afectación del estado emocional, aumento de la sintomatología depresiva, falta de contacto con sus grupos sociales y soledad. En conclusión, resulta relevante brindar apoyo a las personas mayores que se interesan en el uso de las nuevas tecnologías para que con ello, logren alcanzar las bases necesarias para conectarse de manera segura y autónoma a las TIC, no solo por su autoestima, si no para ayudarlos a mantener un estilo de vida más saludable, manteniendo sus aspectos funcionales, cognitivos y una conectividad social. El presente estudio contribuye a comprender como es

la autoestima de los adultos mayores que participan en el TAD y los desafíos que presentaron dentro de sus sesiones en línea durante el confinamiento.

## **TRABAJOS FUTUROS**

El tema abordado en esta investigación ha arrojado resultados interesantes a considerar; por ello, a continuación, se muestran algunas recomendaciones y/o trabajos a futuro:

Desde el punto de vista metodológico:

- Se deben realizar estudios más amplios y si es posible prospectivos, para comprender mejor la importancia de la alfabetización digital y sus efectos sobre la autoestima, la soledad, aislamiento social y calidad de vida de los adultos mayores.
- Es necesario crear un instrumento que se ajuste a las necesidades que los adultos mayores presentan en cuanto a su autoestima dentro del TAD, el cual sea validado y estandarizado para que pueda brindar información confiable.
- Al realizar alguna investigación sobre cualquier tema considerar que la muestra se conforme por una misma cantidad de hombres y mujeres, para así encontrar un punto de comparación más razonable entre géneros.

Desde el punto de vista académico:

- Crear actividades, talleres o pláticas que permitan orientar a los adultos mayores sobre qué es la autoestima, su importancia y cómo potenciarla, utilizando las investigaciones existentes y así, contribuir tanto en su desarrollo personal como social.
- Es necesario desarrollar estudios enfocados a investigar el desinterés del género masculino por participar en actividades sociales, de recreación y/o aprendizaje dentro de cualquier espacio geográfico.
- Incentivar a los estudiantes desde primer semestre, a realizar trabajos de investigación sin que tenga que ser una obligación.

Recomendaciones prácticas:

- Continuar con el proyecto del TAD enfocado a las personas adultas mayores, puesto que este brinda bienestar en todos los ámbitos de la salud y, además, les permite alejar las limitantes que por su edad la sociedad les ha impuesto.

- Promover de manera más amplia las capacitaciones que brinda el TAD, con el fin de que este llegue a más población, específicamente a la masculina.

## REFERENCIAS

- Abad-Alcalá, L. (2016). La alfabetización digital como instrumento de e- inclusión de las personas mayores. *Revista Prisma Social*, 16, 156–204.
- Abad, L. (2014). Diseño de programas de e-inclusión para alfabetización mediática de personas mayores. *Revista Científica de Educomunicación*, 42, 173–180.
- Abdel-Khalek, A. M. (2016). Introduction to the Psychology of Self-Esteem. In *Self-esteem : perspectives, influences and improvement strategies* (pp. 1–23). Franklin Holloway.
- Agudo-Prado, S., Fombona-Cadavieco, J., & Pascual-Sevillano, M. Á. (2013). *Ventajas de la incorporación de las TIC en el envejecimiento*. 12(2), 131–142.
- Alva de la Selva, A. R. (2015). Los nuevos rostros de la desigualdad en el siglo XXI: la brecha digital. *Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales*, 60(223), 265–285. [https://doi.org/10.1016/s0185-1918\(15\)72138-0](https://doi.org/10.1016/s0185-1918(15)72138-0)
- Álvarez, E. B., De Carvalho, A. M. G., & Vidotti, S. A. B. G. (2015). Políticas públicas de inclusión digital: El caso de América Latina y Cuba. In *Biblios* (Issue 58, pp. 42–53). University of Pittsburgh. <https://doi.org/10.5195/biblios.2015.203>
- American Psychiatric Association. (2018). *Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales*. EDITORIAL MEDICA PANAMERICANA.
- Ariza, C. (2019). *Alfabetización Digital para adultos mayores: rompiendo la brecha*. Alfabetización Digital Colombia.
- Azevedo, C., & Ponte, C. (2020). Intergenerational solidarity or intergenerational gap? How elderly people experience ICT within their family context. *Observatorio (OBS\*) Journal*, 14(3), 016–035.
- Bianchi, A., & Phillips, J. G. (2005). Psychological Predictors of Problem Mobile Phone Use. In *Cyberpsychology & Behavior* (Vol. 8, Issue 1).
- Boletín UDEC. (2019). *Concluye exitoso programa de alfabetización digital para adultos mayores*. Universidad de Concepción (Página Web). <http://www.udec.cl/panoramaweb2016/>
- Bruno, F., & Acevedo-Alemán, J. (2016). Vejez y sociedad en México: Las visiones construidas desde las Ciencias Sociales. *Open Edition Journals*, 29(Serie II), 7–20. <https://doi.org/10.4000/sociologico.1453>
- Cabrera-Cabrera, P. J. (2005). *Nuevas tecnologías y exclusión social: un estudio sobre las posibilidades de las TIC en la lucha por la inclusión social en España*.
- Campus Tijuana. (2014). *Gaceta UABC*. Inicia Taller de Nuevas Tecnologías Para Adultos. <http://gaceta.uabc.mx/notas/academia/inicia-taller-de-nuevas-tecnologias-para-adultos>
- Carrillo-Sierra, S. M., Rivera-Porras, D., García-Echeverri, M., & González, D. R. (2020). Ageing and therapeutic interventions from a psychological perspective to older adults a descriptive review. *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, 39(7), 899–907. <https://doi.org/10.5281/zenodo.4426305>
- Casullo, M. M., & Fernández Liporace Mercedes. (2007). *Las propuestas de la psicología positiva ¿universales psicológicos o particulares de una visión cultural?*
- Cataldi, M. (2020). El aislamiento social en las personas mayores institucionalizadas en el marco de la Pandemia de coronavirus COVID-19. *Margen*, 97, 1–6. [www.buenosaires.gob.ar/sites/gcaba/files/bes\\_192\\_se\\_15\\_vf.pdf](http://www.buenosaires.gob.ar/sites/gcaba/files/bes_192_se_15_vf.pdf)
- Chetty, K., Qigui, L., Gcora, N., Josie, J., Wenwei, L., & Fang, C. (2018). Bridging the digital divide: measuring digital literacy. *Economics: The Open-Access, Open-Assessment E-Journal*, 12, 1–20. <https://doi.org/10.5018/economics-ejournal.ja.2018-23>
- Correal, M. (2017). *Fundamentos de Psicología* (Primera Ed). Fondo editorial Areandino. <http://www.areandina.edu.co>
- Damant, J., Knapp, M., Freddolino, P., & Lombard, D. (2017). Effects of digital engagement on the quality of life of older people. In *Health and Social Care in the Community* (Vol. 25, Issue 6, pp. 1679–1703). Blackwell Publishing Ltd. <https://doi.org/10.1111/hsc.12335>
- Davidson, S. (2018). *Digital Inclusion Evidence Review 2018*.

- De León Ricardi, C. A., & García-Méndez, M. (2016). Escala de Rosenberg's para la población adulta mayor (Rosenberg's scale in the old age population). *Ciencias Psicológicas*, 10(2), 119. <https://doi.org/10.22235/cp.v10i2.1245>
- Doménech-Abella, J., Lara, E., Rubio-Valera, M., Olaya, B., Moneta, M. V., Rico-Urbe, L. A., & Haro, J. M. (2017). Loneliness and depression in the elderly: the role of social network. *Social Psychiatry and Psychiatric Epidemiology*, 52(4), 381–390.
- DQ Institute. (2017). A conceptual framework and methodology for teaching and Measuring digital Citizenship. *Leading Digital Education Culture and Innovation*, August, 29. [www.dqinstitute.org](http://www.dqinstitute.org)
- Fernández, S. P., Sepúlveda, M. M., & Caro, J. A. L. (2018). Uso de tecnologías de información y comunicación en adultos mayores chilenos. *CTS: Revista Iberoamericana de Ciencia, Tecnología y Sociedad*, 39(13), 143–160.
- García-Ávila, S. (2017). Alfabetización Digital. *Razón y Palabra*, 21(98), 66–81. <http://revistas.comunicacionudlh.edu.ec/index.php/ryp>
- García, M. (2017). Inclusión digital: Un breve análisis de la sociedad de la información y de las políticas educativas en materia de inmersión tecnológica. *Tópos. Para Un Debate de Lo Educativo*, 9, 38.
- Garrido-Lora, M., Busquet Duran, J., & Munté Ramos, R.-À. (2016). From ICT to ICRT. A study of ICT use and the digital divide among adults and adolescents in Spain. *Anàlisi*, 54, 44. <https://doi.org/10.7238/a.v0i54.2953>
- Gatto, S. L., & Tak, S. H. (2008). Computer, internet and e-mail use among older adults: benefits and barriers. *Educational Gerontology*, 34(9), 800–811.
- Gobierno de la República. (2013). *Estrategia Digital Nacional*.
- Gobierno de México. (2018). *Agenda Digital de América Latina y el Caribe eLAC: Transformación digital para la calidad de vida de las personas*.
- González, A., Ramírez, M. P., & Viadel, V. (2015). ICT Learning by Older Adults and Their Attitudes toward Computer Use. *Current Gerontology and Geriatrics Research*, 2015. <https://doi.org/10.1155/2015/849308>
- González, M. del R. (2015). Las emociones y los sentimientos en la tercera edad. In *La revolución de la tercera edad* (pp. 113–124). Trillas.
- Grau-Abalo, J., Victoria García V, C. R., & Vargas Sandoval, E. (2015). *Perder, Sufrir y Seguir. El proceso del duelo* (M. J. J. V. Sandoval (ed.); Primera ed).
- Guillén-Rascón, G., Ascensio-Baca, G., & Tarango, J. (2016). Alfabetización digital: Una perspectiva sociológica. *E-Ciencias de La Información*, 6(2), 1. <https://doi.org/10.15517/eci.v6i2.23938>
- Gutiérrez-Sastoque, D. P., & Arévalo Martínez, A. (2016). Incidencia de la Alfabetización Digital, a Través de un Ambiente B-Learning con Intencionalidad Pedagógica Colaborativa, en la Autoestima del Adulto Mayor. *Revista de Tecnología*, 15(2), 89–102.
- Hamburg, I., & Lütgen, G. (2019). Digital Divide, Digital Inclusion and Inclusive Education. *Advances in Social Sciences Research Journal*, 6(4), 193–206. <https://doi.org/10.14738/assrj.6457>
- Hernández-Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. del P. (2014). Metodología de la Investigación. In McGRAW-HILL / Interamericana Editores (Ed.), *Metodología de la investigación*. (Sexta edición, pp. 532–586).
- Hervás, G. (2009). Psicología positiva. *Revista Interuniversitaria de Formación Del Profesorado*, 23, 23–41. <https://www.redalyc.org/pdf/274/27419066003.pdf>
- INAPAM. (2019). *La importancia de la gerontología y el papel de las y los gerontólogos*. Instituto Nacional de Las Personas Adultas Mayores. <https://www.gob.mx/inapam/es/articulos/la-importancia-de-la-gerontologia-y-el-papel-de-las-y-los-gerontologos?idiom=es>
- Independent Age. (2010). *Older People, Technology and Community*. <http://www.gulbenkian.org.uk/pdf/01/Older-people-technology-and-community.pdf>
- INEGI. (2019a). *Comunicado de prensa No. 179/19*.

- INEGI. (2019b). *Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares (ENDUTIH)*.
- INEGI. (2021). *Censo de población y vivienda 2020*.
- INGER. (2017). *Envejecimiento*. Instituto Nacional de Geriátria. <http://www.geriatria.salud.gob.mx/contenidos/institucional/envejecimiento.html#:~:text=El envejecimiento humano es un,y psicológicas%2C propiciadas por los>
- Izal, M., & Montorio Ignacio. (2007). *Intervención psicológica en la vejez. Aplicaciones en el ámbito clínico y de la salud*. síntesis .
- Jara-Chalán, M. J., Olivera Orihuela, M. V., & Yerrén Huiman, E. J. (2018). Teoría de la personalidad según Albert Bandura. *Revista JANG*, 7(2), 22–35.
- Kämpfen, F., & Maurer, J. (2018). Does education help “old dogs” learn “new tricks”? The lasting impact of early-life education on technology use among older adults. *Research Policy*, , 47(6), 1125–1132.
- Khursheed-Ahmad, F. (2014). Assistive provisions for the education of students with learning disabilities in delhi schools. *International Journal of Fundamental & Applied Research*, 2(9), 9–16.
- Kim, J. . L. H. Y., Christensen, M. C., & Merighi, J. R. (2017). Technology access and use, and their associations with social engagement among older adults: Do women and men differ?. *Journals of Gerontology Series B: Psychological Sciences and Social Sciences*, , 72(5), 836–845.
- Kraut, R., Patterson, M., Lundmark, V., Kiesler, S., Mukopadhyay, T., & Scherlis, W. (1998). Internet paradox: A social technology that reduces social involvement and psychological well-being? *American Psychologist*, 5(9), 1017–1031.
- Lander, R. (2016). *Aparato mental* (Primera Ed). Psicoanalítica.
- Lop, R. (2019). *La Universidad de Concepción elabora programa de alfabetización digital para adultos mayores*. Innovación CL. <http://www.innovacion.cl/2019/08/programa-de-alfabetizacion-digital-para-adultos-mayores-udec/>
- Martín-Romero, A. (2020). La brecha digital generacional. *Temas Laborales*, 151, 77–92.
- Martínez-Alcalá, C. I., Rosales-Lagarde, A., Alonso-Lavernia, M. de los Á., Ramírez-Salvador, J. A., Jiménez-Rodríguez, B., Cepeda-Rebollar, R. M., López-Noguerola, J. S., Bautista-Díaz, M. L., & Agis-Juárez, R. A. (2018). Digital inclusion in older adults: A comparison between face-to-face and blended digital literacy workshops. *Frontiers in ICT*, 5(21), 1–17. <https://doi.org/10.3389/fict.2018.00021>
- Martínez-Almeid, O. (2010). *La autoestima*.
- Massenzana, F. (2017). Autoconcepto y autoestima: ¿sinónimos o constructos complementarios? *PSOCIAL*, 3(1), 39–52.
- Millán-Calenti, J. C. (2006). Principios de Geriátria y Gerontología. In José Carlos Millán Calenti (Ed.), *Principios de Geriátria y Gerontología*. McGRAW-HILL.
- Ministerio de Sanidad. (2014). *Guía de Práctica Clínica sobre el Manejo de la Depresión en el Adulto*. Agencia de Evaluación de Tecnologías Sanitarias de Galicia, avalia-t. Conselleria de Sanidade Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.
- Moreira-Pico, R. J., & Moreira Moreira, F. R. (2017). Brecha digital de acceso: Una revisión en Chile y Ecuador. In *EDUCación y TECnología: una mirada desde la Investigación e Innovación* (pp. 172–176). Juan Silva Quiroz.
- Moroney, M., & Jarvis, A. (2020). *Loneliness and Digital Inclusion: A Literature Review Loneliness and Digital Inclusion: Literature Review*. <https://www.gov.uk/government/publications/government-digital-inclusion->
- Naciones Unidas. (2020). *Informe de políticas : Los efectos de la COVID-19 en las personas de edad Naciones Resumen ejecutivo*.
- Narváez-Huancayo, V. (2016). Fundamentos de la Psicología. In U. C. M. Virtual (Ed.), *Fundamentos de la Psicología. Manual Autoformativo* (Primera Ed). Universidad Continental. <http://www.continental.edu.pe/>

- Nilo-Gaete, J. K., & Del Cid Recinos, K. Y. (2016). *Etapa Psicosocial de Erikson laboriosidad Versus Inferioridad, en el desarrollo de niños escolarizados de un Centro Escolar en la Area Metropolitana de San Salvador [Tesis de Licenciatura]*. UNIVERSIDAD DR. JOSÉ MATÍAS DELGADO.
- Núñez-Ramírez, M. A., González-Quirarte, G. E., & Realpozo-Reyes, R. D. C. (2015). Relación entre autoestima y felicidad desde la psicología positiva en estudiantes de enfermería intercultural. *Enfermería Actual En Costa Rica*, 29. <https://doi.org/10.15517/revenf.v0i29.19726>
- Obando-Cuellar, A. (2017). *Teorías y métodos: Psicoanálisis* (Primera Ed). Fondo editorial Areandino. <http://www.areandina.edu.co>
- OMS. (2020). *Preparación y respuesta ante emergencias. Nuevo coronavirus - China*. Organización Mundial de La Salud. <https://www.who.int/csr/don/12-january-2020-novel-coronavirus-china/es/>
- Orosco, C. (2015). Depresión y autoestima en adultos mayores institucionalizados y no institucionalizados en la ciudad de Lima. *Persona*, 18, 91–104.
- Osorio, P., Torrejon, M., & Anigstein, M. (2011). Calidad de vida en personas mayores en Chile. *Revista Mad*, 24, 61–75.
- Paladines-Jaramillo, F. (2018). Introducción a la Psicología Evolutiva de la infancia. In *Introducción a la Psicología Evolutiva de la infancia* (Primera Ed, pp. 35–45). Abya-Yala.
- Panesso-Giraldo, K., & Arango Holguín, M. J. (2017). La autoestima, proceso humano. *Psyconex Psicología, Psicoanálisis y Conexiones*, 9(14), 1–9.
- Papalia, Diane E., Wendkos-Olds, Sally & Duskin Feldman, Ruth. (2010). *Desarrollo humano*. Mc Graw Hill.
- Pérez-Villalobos, H. (2019). Autoestima, teorías y su relación con el éxito personal. *Alternativas Psicológicas*, 41, 22–32.
- Pinazo-Hernandis, S. (2014). Relaciones sociales. In Carme Triadó y Feliciano Villar (Ed.), *Psicología de la vejez* (pp. 253–285). Alianza.
- Pinazo-Hernandis, S. (2020). Impacto psicosocial de la COVID-19 en las personas mayores: problemas y retos. *Revista Española de Geriatria y Gerontología*, 55(6), 249–252.
- Procuraduría Federal del Consumidor. (2016). *Actividades lúdicas para adultos mayores. La diversión no tiene edad*.
- PROFECO. (2019). *Tecnologías de la información y comunicación. Que la edad no sea un obstáculo*. Procuraduría Federal Del Consumidor. <https://www.gob.mx/profeco/documentos/tecnologias-de-la-informacion-y-comunicacion-que-la-edad-no-sea-un-obstaculo?state=published>
- Quiles-Sebastián, M. J. (2019). *Taller de mejora de la autoestima* (pp. 1–18).
- Quintanar, F. (2011). *Atención psicológica de las personas mayores* (Primera Ed). Pax México.
- Ramírez-Castañeda, L. A., & Sepúlveda-López, J. J. (2018). Brecha digital e inclusión digital: fenómenos socio – tecnológicos. *Revista EIA*, 15(82), 111–134. <https://doi.org/10.24050/reia.v15i30.1152>
- Ramsetty, A., & Adams, C. (2020). Impact of the digital divide in the age of COVID-19. *Journal of the American Medical Informatics Association: JAMIA*, 27(7), 1147–1148. <https://doi.org/10.1093/jamia/ocaa078>
- Reisdorf, B., & Rhinesmith, C. (2020). Digital inclusion as a core component of social inclusion. *Social Inclusion*, 8(2), 132–137. <https://doi.org/10.17645/si.v8i2.3184>
- Roa-García, A. (2013). La educación emocional, el auto concepto, la autoestima y su importancia en la infancia. *EDETANIA*, 44, 241–257.
- Rodríguez-García, R.M.C., & Lazcano-Botello, G.A., (2011). *Práctica de la Geriatria* (Segunda). McGraw Hill.
- Sanz-Rodríguez, L. J. (2018). *Psicología evolutiva y de la educación* (Quinta edición (ed.)). CEDE.
- Schultz, D. P., & Schultz, S. E. (2010). Teorías de la Personalidad. In *Teorías de la Personalidad* (Novena edi, pp. 263–295). Cengage Learning.
- Sebastián, V. H. (2012). Autoestima y autoconcepto docente. *Phainomenon*, 11(1), 23–34.

- Secretaría de Comunicaciones y Transportes. (2019). *Marco de Habilidades Digitales*.
- SEDESOL. (2017). *Análisis prospectivo de la población de 60 años de edad en adelante*.
- Seelbach-González, G. A. (2013). *Teoría de la personalidad* (Primera Ed). Red Tercer Milenio.
- Sevilla-Caro, M., Salgado-Soto, M. del C., & Osuna-Millán, N. del C. (2015). Envejecimiento activo. Las TIC en la vida del adulto mayor. *Revista Iberoamericana Para La Investigación y El Desarrollo Educativo*, 6(11).
- Smith, M. L., Steinman, L. E., & Casey, E. A. (2020). Combatting Social Isolation Among Older Adults in a Time of Physical Distancing: The COVID-19 Social Connectivity Paradox. *Frontiers in Public Health*, 8. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2020.00403>
- Sroufe, L. Alan. (1997). *The organization of emotional development*. Cambridge: University Press.
- Stojanovska, I., Vaneva, M., & Stojcevska, B. (2015). E-inclusion: The Digital Divide and ICT Acceptance among Elderly People in Macedonia Compared with Bulgaria and Romania. In Ivan Dodovski y Robert C. Hudson (Ed.), *EUROPEAN INTEGRATION: NEW PROSPECTS* (pp. 119–132). University American College.
- Stuart-Hamilton, I. (2002). *Psicología del envejecimiento* (1st ed.). Morata.
- Subsecretaría de Salud Pública División de Prevención y Control de Enfermedades. (2018). *Manual de Geriatría para Médicos* (Primera Ed).
- Suler, J. (2004). The online disinhibition effect. *CyberPsychology & Behavior*, 7(3), 321–326.
- Sunkel, G., & Ullmann, H. (2019). Las personas mayores de América Latina en la era digital: superación de la brecha digital. *Revista de La CEPAL*, 127, 243–268.
- Torres-Guananga, G. P., Vaca Barahona, B. E., & Guadalupe Arias, S. E. (2017). Factibilidad para disminuir la brecha digital en la Población Adulta de la zona Urbana del cantón Colta, provincia de Chimborazo. In *EDUcación y TECnología: una mirada desde la Investigación e Innovación* (Primera Ed, pp. 76–77). Juan Silva Quiroz.
- UNESCO. (2017). *La Comisión de la Banda Ancha destaca en un nuevo informe la aparición de una brecha mundial del conocimiento*. <https://es.unesco.org/news/comision-banda-ancha-destaca-nuevo-informe-aparicion-brecha-mundial-del-conocimiento>
- Universidad Autónoma de México-UNAM. (2018). *Alf@bit. Alfabetización inicial y digital*. <https://alfabit.unam.mx/descripcion.html>
- Valencia-Ortiz, R. (2018). La inclusión digital y la red de puntos México Conectado. *Revista Caribeña de Investigación Educativa*, 2(1), 67–79. <https://revistas.isfodosu.edu.do/recie>
- Valle-Vicente, M. (2014). *Manual CTO de Enfermería* (G. CTO (ed.); Sexta edic). CTO.
- Varghese, V., & Jana, A. (2019). Interrelationships between ICT, social disadvantage, and activity participation behaviour: A case of Mumbai, India. *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, 125, 248–267.
- Vroman K. G. Arthanat S. -Lysack C. (2015). “Who over 65 is online?”: Older adults’ dispositions toward information communication technology. *Computers in Human Behavior*, , 43, 156–166.
- Wilson, C. (2018). Is it love or loneliness? Exploring the impact of everyday digital technology use on the wellbeing of older adults. *Ageing and Society*, 38(7), 1307–1331. <https://doi.org/10.1017/S0144686X16001537>
- Woodward, A. T., Freddolino, P. P., Blaschke-Thompson, C. M., Wishart, D. J., Bakk, L., Kobayashi, R., & Caitlin, T. (2011). Technology and aging project: training outcomes and efficacy from a randomized field trial. *Ageing International*, 36(1), 46–65.
- Zenteno-Durán, M. E. (2017a). La autoestima y como mejorarla. *Revista Ventana Científica*, 8(13), 43–46.



## ANEXOS

### Anexo A. Consentimiento Informado



### CONSENTIMIENTO INFORMADO



**Título de Protocolo de Tesis:** Autoestima y alfabetización digital en personas adultas mayores: un reto de inclusión sociodigital durante la pandemia.

**Investigador principal:** Luz Alicia Aguilar Islas.

**Sede:** UAEH ICSa

**A. Nombre del usuario:** \_\_\_\_\_

- ◆ Estimado usuario usted ha sido invitado a participar en este estudio de investigación gerontológica. Si usted decide aceptar, es importante que considere la siguiente información.

Siéntase libre de preguntar cualquier asunto que no le quede claro.

**B. Objetivo:**

- ◆ Evaluar el nivel de autoestima que presenta.
- ◆ Obtener datos con los que se puedan identificar los beneficios que se tienen en la autoestima de los usuarios con su participación en la alfabetización digital.

**C. Procedimiento:**

- ◆ Se les solicitará a los participantes que respondan la Escala de Autoestima de Rosenberg, la cual consta de 10 preguntas con 4 posibles respuestas: Muy de acuerdo, De acuerdo, En desacuerdo y Muy en desacuerdo. Asimismo, se pedirá dar respuesta al Cuestionario de Autoestima TAD, el cual contiene 19 ítems con dos opciones de respuesta Si y No, de igual manera, cuenta con respuestas abiertas.
- ◆ El investigador enviará un link el cual le dirigirá a los instrumentos ya mencionados. En caso de no contar con las herramientas necesarias para ingresar a dicho link, la encargada de la investigación se comunicará con usted vía telefónica.

**D. Confidencialidad:**

- ◆ Toda la información que usted proporcione para la evaluación será de carácter estrictamente confidencial, será utilizada por el investigador y equipo de coordinador de Tesis.

**E. Declaración de la o el usuario:**

- ◆ Me han explicado y he comprendido satisfactoriamente la naturaleza y propósitos de la investigación gerontológica de la cual seré participe.
- ◆ Acepto de una manera consciente y voluntaria mi participación en la investigación gerontológica.
- ◆ Me garantizaron absoluta discreción y respeto hacia mi integridad.

He leído y comprendido toda la información anterior y mis preguntas han sido respondidas de manera satisfactoria. Acuerdo en participar en este estudio de investigación gerontológica. Recibiré una copia firmada y fechada de esta forma de consentimiento. Por ello, Yo

\_\_\_\_\_

con firma valido este documento para otorgar el consentimiento solicitado, y lo ratifico en:  
Pachuca, Hgo; a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del 2020.

\_\_\_\_\_

Nombre, Apellido y firma del usuario (a).

\_\_\_\_\_

Nombre, Apellido y firma de la persona que obtiene el consentimiento.



Contacto de Investigador principal: Luz Alicia Aguilar Islas  
Correo: [aguilar.luzly@gmail.com](mailto:aguilar.luzly@gmail.com)  
Teléfono: 7711628132

## Anexo B. Escala de Autoestima de Rosenberg

**Instrucciones:** A continuación, se presenta una serie de enunciados relacionados con sus sentimientos personales hacia sí mismo (a). Marque con una “X” la opción que corresponda.

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

Ítem	Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
1. En general, estoy satisfecho (a) conmigo mismo (a).	4	3	2	1
2. A veces creo que no soy suficientemente bueno (a).	1	2	3	4
3. Creo que tengo muchas cualidades.	4	3	2	1
4. Soy capaz de hacer las cosas tan bien como la mayoría de las demás personas.	4	3	2	1
5. Creo que no tengo mucho por qué sentirme orgulloso (a).	1	2	3	4
6. Sólo algunas veces me siento útil.	1	2	3	4
7. Creo que soy una persona que tiene valoración.	4	3	2	1
8. Me gustaría sentir un poco de más respeto por mí mismo (a).	1	2	3	4
9. Me siento inclinado (a) a sentir que soy un fracasado.	1	2	3	4
10. Generalmente tomo una actitud positiva hacia mí mismo (a).	4	3	2	1

## Anexo C. Cuestionario de Autoestima TAD

**Instrucciones:** A continuación, se presenta una serie de enunciados relacionados con sus sentimientos personales hacia sí mismo (a). Marque con una “X” la opción que corresponda (SI o NO) y responda con sinceridad las preguntas abiertas.

Nombre \_\_\_\_\_  
 Edad \_\_\_\_\_ Género \_\_\_\_\_ Ocupación \_\_\_\_\_  
 Nivel de estudios \_\_\_\_\_ Estado Civil \_\_\_\_\_

N°	ENUNCIADO	SI	NO
1.	Fue decisión propia entrar a TAD		
2.	Considero que mi autoestima es buena		
3.	Me gusta aprender cosas nuevas		
4.	Considero que es eficiente mi capacidad de aprendizaje		
5.	Me frustra o enoja pedir ayuda para usar algún equipo electrónico		
6.	Pienso que la edad es un factor que frena el aprendizaje		
7.	Las habilidades sociales son importantes para tener una buena autoestima		
8.	Aprender a usar herramientas tecnológicas ayuda para mejorar la autoestima		
9.	El aislamiento a causa de la pandemia me hace sentirme desanimado(a)		
10.	El aislamiento a causa de la pandemia ha afectado mi autoestima		
11.	He logrado ingresar a las sesiones de TAD en línea (Si su respuesta es SI continúa respondiendo hasta el enunciado 15 y si su respuesta es NO brincar hasta el enunciado 16)		
12.	Se me ha dificultado el aprendizaje del uso de la computadora por medio de las clases en línea		
12.1	¿Por qué se le ha dificultado?		
13.	Prefiero que las clases de TAD sean presenciales		
13.1	¿Por qué prefiere las clases presenciales?		
14.	Estoy satisfecho/a de mi desempeño en las clases de TAD en línea		
15.	Estoy orgulloso/a del aprendizaje obtenido hasta ahora en el TAD en línea		
16.	El no poder ingresar a las sesiones TAD ha disminuido mi interés por aprender		
17.	Me siento frustrado/a por no poder ingresar a las sesiones TAD		
18.	Me siento incapaz de usar una computadora		
19.	Mencione las razones por las cual no puede ingresar a las sesiones TAD en línea		

**Anexo D. Matriz para el análisis de datos (Escala de Autoestima de Rosenberg)**

<b>ESCALA DE ROSENBERG</b>		
<b>Categorías</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>
Autoestima positiva	autoconfianza o satisfacción personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- En general, estoy satisfecho (a) conmigo mismo (a).</li> <li>- Creo que tengo muchas cualidades.</li> <li>- Creo que soy una persona que tiene valoración.</li> <li>- Soy capaz de hacer las cosas tan bien como la mayoría de las demás personas.</li> <li>- Generalmente tomo una actitud positiva hacia mí mismo (a).</li> </ul>
Autoestima negativa	autodesprecio o devaluación personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- A veces creo que no soy suficientemente bueno (a).</li> <li>- Sólo algunas veces me siento útil.</li> <li>- Me gustaría sentir un poco de más respeto por mí mismo (a).</li> <li>- Creo que no tengo mucho por qué sentirme orgulloso (a).</li> <li>- Me siento inclinado (a) a sentir que soy un fracasado.</li> </ul>

## Anexo E. Matriz para el análisis de datos (Cuestionario de Autoestima TAD)

CUESTIONARIO DE AUTOESTIMA TAD		
Categorías	Indicadores	Ítems
Ítems sobre datos generales	Datos sociodemográficos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nombre</li> <li>- Edad</li> <li>- Género</li> <li>- Ocupación</li> <li>- Nivel de estudios</li> <li>- Estado civil</li> </ul>
Ítems sobre autoestima percibida	Autoconfianza o satisfacción personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Considero que mi autoestima es buena</li> <li>- La autoestima es importante para tener mejores habilidades sociales</li> </ul>
	Autodesprecio o devaluación personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Me siento frustrado/a por no poder ingresar a las sesiones TAD</li> <li>- Me siento incapaz de usar una computadora</li> <li>- Me frustra o enoja pedir ayuda para usar algún equipo electrónico</li> </ul>
	Percepción del adulto mayor sobre el impacto del TAD en su autoestima	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aprender a usar herramientas tecnológicas ayuda para mejorar la autoestima</li> <li>- El aislamiento a causa de la pandemia ha afectado mi autoestima</li> </ul>
Ítems sobre el acceso al TAD	Percepción del adulto mayor sobre su capacidad de aprendizaje	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fue decisión propia entrar a TAD</li> <li>- Me gusta aprender cosas nuevas</li> <li>- Considero que es eficiente mi capacidad de aprendizaje</li> <li>- Pienso que la edad es un factor que frena el aprendizaje</li> <li>- Se me ha dificultado el aprendizaje del uso de la computadora por medio de las clases en línea                             <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ¿Por qué se le ha dificultado?</li> </ul> </li> <li>- El no poder ingresar a las sesiones TAD ha disminuido mi interés por aprender</li> </ul>
	Aspectos sobre el acceso al TAD en línea a causa de la pandemia	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Me siento desanimado/a para ingresar a las sesiones TAD por el aislamiento a causa de la pandemia</li> <li>- He logrado ingresar a las sesiones de TAD en línea</li> <li>- Estoy satisfecho/a de mi desempeño en las clases de TAD en línea</li> <li>- Estoy orgulloso/a del aprendizaje obtenido hasta ahora en el TAD en línea</li> <li>- Mencione las razones por las cual no puede ingresar a las sesiones TAD en línea</li> </ul>
	Percepción del adulto mayor sobre las clases del TAD presenciales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prefiero que las clases de TAD sean presenciales                             <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ¿Por qué prefiere las clases presenciales?</li> </ul> </li> </ul>