

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA

Facultad de Ciencias de la Comunicación, Turismo y Hotelería

CARRERA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN



TÍTULO:

**EL INTERÉS EN EL TALLER DE CIBERDIÁLOGO DE LOS USUARIOS
DEL CENTRO DEL ADULTO MAYOR EN ESSALUD AYACUCHO**

MODALIDAD:

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

PRESENTADO:

BACHILLER ENEDINA MARICIA ESPINOZA RAMOS

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

2018

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Carlos, mi adorado esposo; a mis queridas hijas Olga y Gianella Velaochaga; por su apoyo y ánimo que me brindan día a día para alcanzar nuevas metas, tanto profesionales como personales y que no hay edad para seguir superándonos.

ÍNDICE

CAPÍTULO I: <u>D</u> EFINICIÓN DEL PROBLEMA, OBJETIVOS E HIPÓTESIS .7	
1.1. Descripción de la situación problemática	8
1.2. Problema General y específicos	9
1.3. Objetivo General y específicos.....	9
1.4. Hipótesis General y específicas	10
CAPÍTULO II: <u>M</u> ARCO TEÓRICO O FUNDAMENTAL TEÓRICA.....	12
2.1 Fundamentación teórica.....	13
2.2 Glosario.....	26
CAPÍTULO III: <u>M</u> ETODOLOGÍA Y TÉCNICA.....	28
3.1 Población y Muestra	28
3.2 Técnica e instrumento de Recopilación de Datos	28
CAPÍTULO IV: <u>R</u> ESULTADOS DEL TRABAJO DE CAMPO	29-43
4.1 Tablas y Gráficos	31
4.2 Discusión de resultados	42
CAPÍTULO V: <u>C</u> ONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	43
5.1 Conclusiones	44
5.2 Recomendaciones	45
CAPÍTULO VI: <u>R</u> EFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	46
CAPÍTULO VII: <u>A</u> NEXOS.....	48-52

RESUMEN

En el Perú, como en cualquier parte del mundo, la población adulta mayor va en crecimiento, fenómeno que también se presenta con la población adscrita a EsSalud.

Por este motivo, esta Institución a nivel nacional que incluye Ayacucho, implementó los Centros del Adulto Mayor, con la finalidad de contribuir a mejorar los estilos de vida de los adultos mayores asegurados, para lo cual se desarrollan diversos talleres entre ellos el Ciberdiálogo, cuyo aporte fundamental es integrar y adaptar a esta población al aprendizaje de las actuales tecnologías de información y comunicación, garantizando su envejecimiento activo y saludable.

Este trabajo de investigación presenta como objetivo general evaluar el grado de interés en el Taller de Ciberdiálogo de los usuarios del Centro del Adulto Mayor en EsSalud Ayacucho, además como objetivos específicos el determinar cómo son las herramientas que brinda la Institución y evaluar la actitud del usuario en el Taller, para ello se utilizó una muestra no probabilística por conveniencia conformada por 100 personas que viven en la capital de Ayacucho, considerándose las variables de segmentación a hombres y mujeres de 60 años a más. La técnica utilizada fue la encuesta personal o “face to face” y el instrumento fue el cuestionario de 10 preguntas. En cuanto a las conclusiones a la que se llegó sobre el bajo interés en el Taller, se debe fundamentalmente por vergüenza y temor, la que pone en evidencia que las herramientas proporcionadas por las Institución son regulares con relación a la infraestructura y el equipamiento con computadoras. Respecto a la actitud de los usuarios es buena, pero es necesario separarlos por niveles. Los temas desarrollados les gusta, le son de utilidad y desean aprender cosas nuevas.

Palabras claves: Centro del Adulto Mayor, Envejecimiento Activo, Inmigrante Digital, Taller de Ciberdiálogo, Tecnología de Información y Comunicación.

INTRODUCCIÓN

Este trabajo titulado “El interés en el Taller de Ciberdiálogo de los usuarios del CAM en EsSalud Ayacucho, se realizó con la finalidad de conocer la motivación e interés de este grupo poblacional con respecto a los cambios tecnológicos de la información y comunicación, que genera el Taller de Ciberdiálogo, obteniéndose un resultado medio al respecto, en cuanto a las herramientas proporcionadas por la Institución son regulares, asimismo se encontró una muestra de buena actitud en el taller, ya que también éste contribuye en el mejoramiento del proceso de envejecimiento activo de la población adulta mayor asegurada de Ayacucho.

Para llegar a este resultado, se ha seguido la secuencia del esquema de la tesina propuesta por la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, desarrollándose los siete capítulos.

En el primer capítulo se plantea el problema, sobre el interés en el Taller de Ciberdiálogo de los usuarios del CAM EsSalud Ayacucho, el cual según al planteamiento en la hipótesis general es medio. En las hipótesis específicas se considera que las herramientas proporcionadas por la Institución son regulares. Igualmente, el planteamiento de la actitud de los señores usuarios se considera buena.

En el segundo capítulo, se trata de la fundamentación teórica, donde se dan a conocer sobre el sistema de comunicación y las nuevas formas, por otro lado, se revisó sobre la presencia de los TIC's en los adultos mayores, la situación actual del adulto mayor en general y el cambio demográfico en el Perú. Finalizando se toca el tema del Centro del Adulto Mayor de EsSalud y el Taller de Ciberdiálogo, motivo de este trabajo de investigación.

El tercer capítulo, trata de la metodología y técnica aplicada, siendo la muestra conformada por 100 adultos mayores usuarios del CAM EsSalud en Ayacucho. Se realizó una encuesta elaborándose un cuestionario de 10 preguntas. Como resultado se obtuvo que de 59 participantes que activan en el taller, se conoció que un 41 por ciento no asisten por diversos motivos.

El quinto capítulo está orientado a las conclusiones y recomendaciones, encontrándose que el bajo interés en el taller principalmente es por temor y vergüenza a la burla que sienten los usuarios, otro debido a que las herramientas que brinda la Institución son regulares en lo concerniente a infraestructura y equipamiento con computadoras, referente a la actitud de los usuarios en el taller, se concluye que es buena por el buen número de los que respondieron que desean aprender cosas nuevas, además de gustarles porque es útil y que recomendaría a otros el taller. Por tanto, las recomendaciones es: que se realice una motivación con campañas de difusión para lograr mayor aceptación e interés de los usuarios en el taller; que los funcionarios propongan el incremento presupuestal para garantizar el mejoramiento de la infraestructura y la implementación con más computadoras; que se refuerce el método de enseñanza, debiendo ser personalizada, por otro lado se requiere la separación de los usuario según niveles de avance (básico, medio y avanzado); que el profesor aplique un adecuado feedback y finalmente la aplicación de un cuestionario para medir el nivel de satisfacción.

En el capítulo VI, se consigna la relación de la bibliografía consultada, lo que fue de mucha ayuda para la realización y culminación de este trabajo.

Finalmente, en el capítulo VII se anexa el cuestionario elaborado con 10 preguntas, Organigrama del CAM EsSalud Ayacucho, folletos que se imparten sobre los talleres dictados en el CAM EsSalud Ayacucho y fotografías del momento de la ejecución de las encuestas en el mismo laboratorio del Taller de Ciberdiálogo.

CAPÍTULO I

DEFINICIÓN DEL PROBLEMA, OBJETIVOS E HIPÓTESIS

1.1. Descripción de la situación problemática

Según el INEI (2017), grafica demográficamente a la población entre los sesenta años a más, con un crecimiento evidentemente pronunciado, que representa una proporción considerable de la población total.

En este sentido, EsSalud, a través de las Prestaciones Sociales - Centros del Adulto Mayor, líder en el trabajo con personas adultas mayores aseguradas, tiene la necesidad de adecuar la oferta de servicios a las nuevas exigencias de este grupo poblacional, implementado a nivel nacional en todos los Centros del Adulto Mayor (CAM) el Taller de Ciberdiálogo que incluye Ayacucho.

La finalidad del taller, es que los usuarios adultos mayores asegurados, accedan a una educación digital y sean incluidos a esta era cibernética, teniendo la posibilidad de interactuar en los aspectos social, cultural, de información o entretenimiento, y se encuentren activos aprendiendo algo nuevo; por ello la intención del trabajo es conocer el problema general referente al grado de interés de los usuarios en el Taller, además conocer como problemas específicos las herramientas proporcionadas por la Institución y sobre la actitud de los usuarios.

El taller cuenta con una infraestructura amplia, con mobiliario necesario para las 14 computadoras interconectadas a internet. Cada computadora es usada por dos personas, limitando así el aprendizaje de los usuarios.

La modernización tecnológica es de cambio acelerado, por ello, para la adaptación de las personas adultas mayores que requieren aprender las actuales herramientas tecnológicas, es necesario una enseñanza por un profesional capacitado y que aplique métodos y técnicas participativas.

El profesor es contratado de marzo a diciembre, período de duración del taller, el mismo que debe adecuarse al esquema de trabajo facilitado por la Institución.

La programación del horario es de dos talleres a la semana (considerado dentro de los días hábiles de lunes a viernes) y cada clase es de una hora.

En cuanto a la asistencia es controlada mediante un registro manejado por el profesor, lo que es entregado mensualmente a la profesional responsable del CAM.

1.2. Problema General y específicos

1.2.1. Problema General

¿Cuál es el grado de interés en el Taller de Ciberdiálogo de los usuarios del Centro del Adulto Mayor en EsSalud Ayacucho?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿Cómo son las herramientas que brinda la Institución para el Taller de Ciberdiálogo del Centro del Adulto Mayor en EsSalud Ayacucho?
- ¿Cómo es la actitud de los usuarios en el Taller de Ciberdiálogo del Centro del Adulto Mayor en EsSalud Ayacucho?

1.3. Objetivo General y específicos

1.3.1. Objetivo General

Evaluar el grado de interés por Taller de Ciberdiálogo de los usuarios del Centro del Adulto Mayor en EsSalud Ayacucho.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Determinar cómo son las herramientas que brinda la Institución para el Taller de Ciberdiálogo del Centro del Adulto Mayor en EsSalud Ayacucho.
- Evaluar la actitud de los usuarios en el Taller de Ciberdiálogo del Centro del Adulto Mayor en EsSalud Ayacucho.

1.4. Hipótesis General y específicas

1.4.1. Hipótesis General

El grado de interés de los usuarios en el taller de Ciberdiálogo del Centro del Adulto Mayor en EsSalud Ayacucho es medio.

1.4.2. Hipótesis Específicos

- Las herramientas que brinda la Institución para el Taller de Ciberdiálogo del Centro del Adulto Mayor en EsSalud Ayacucho, son regulares.
- La actitud del usuario en el Taller de Ciberdiálogo del Centro del Adulto Mayor en EsSalud Ayacucho, es buena.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO O

FUNDAMENTAL TEÓRICA

2.1 Fundamentación teórica

Este trabajo principalmente se realiza para conocer el interés en el Taller del Ciberdiálogo de los usuarios del Centro del Adulto Mayor en EsSalud Ayacucho. Taller que se dicta a nivel nacional en todos los CAM de EsSalud con la finalidad de mejorar el proceso de su aprendizaje con el uso de nuevas herramientas tecnológicas y sobre todo incluir en sus conocimientos las nuevas formas de comunicación.

2.1.1. La comunicación y su importancia

- **La Comunicación.-** Según la RAE (2017), se entiende por: *Acción y efecto de comunicar o comunicarse. Transmisión de señales mediante un código común al emisor y al receptor.*

Se entiende por comunicación al proceso de intercambio la información entre dos o más personas, en el que el elemento emisor transmite la información al receptor o receptores a través de un canal, con la intervención de un medio, con el uso de signos y en un determinado lugar y hora.

- **Importancia de la Comunicación.-** Según la RAE (2017), la comunicación es de vital importancia para desarrollar las potencialidades del ser humano. Esta hace posible influir en las ideas y los sentimientos de los demás. A quienes pueden comunicarse con soltura les resulta mucho más fácil desenvolverse en todos los órdenes de la vida.

Como seres sociales, tenemos la necesidad de comunicarnos, acción tan importante ya sea en la vida familiar, laboral o en el trabajo, esta capacidad la tienen también los animales, con la diferencia de que

los humanos como seres racionales creamos espacios de comunicación con la familia, acercándonos y estrechando lazos afectivos. Igualmente, si en nuestro centro laboral se practica una buena comunicación, realizamos un trabajo en equipo optimizando los procesos en beneficio de nuestra Organización.

Muchas veces existen malentendidos en el hogar como en el trabajo o en el centro de estudios debido a las incompetencias de expresión, para mejorar el sistema de comunicación es necesario tener presente uno de los elementos fundamentales de la comunicación, que es el saber escuchar y lograr una comunicación efectiva, elemento tan necesario para el adulto mayor que muchas veces con sólo escucharlos se sienten bien.

2.2.2. La Comunicación moderna y las Redes Sociales

Norbert Wiener, estadounidense, matemático, con doctorado en Filosofía, considerado como “el padre de la comunicación moderna”, ha logrado aportar mucho a lo que hoy en día se conoce como redes sociales; traducido como comunicación moderna. Sus trabajos y aportaciones se basaron en temas relacionados a la Matemática a la Cibernética y a la Informática.

Según el Centro de América (2014): En los últimos años, se ha denotado un gran cambio en las formas de comunicación. Este cambio, se debe a las formas modernas que surgieron para que el ser humano logre interactuar, entre las que destaca el internet. Entre los mecanismos de interacción más comunes, se encuentra la digital. Así cómo la comunicación ha avanzado tanto,

así los seres humanos tienen que adaptarse a estos nuevos cambios y acoplarlos a este nuevo sistema de comunicación.

En conclusión: En esta era del avance tecnológico acelerado, la comunicación también ha sufrido cambios, siendo necesario adaptarnos y aprender el uso del internet y el manejo de las redes sociales para tener acceso a una comunicación fluida desde el lugar donde nos encontremos, de lo contrario por no actualizarnos, muchas veces perdemos oportunidades trascendentales en nuestra vida o simplemente sentirnos excluidos.

Hoy en día la nueva forma de interactuar, la más común y la de mayor uso es la comunicación digital, por ello la gran mayoría de las entidades públicas o privadas, los políticos, las asociaciones, etc., cuentan con diversas plataformas en internet como las redes sociales para enviar mensajes publicitarios, informar, convocar, opinar, etc.

2.2.3. La Tecnología de Información y Comunicación (TIC) en Adultos Mayores

- **TIC.-** Según la Universidad Nacional Autónoma de México (2016); son todos aquellos recursos, herramientas y programas que se utilizan para procesar, administrar y compartir la información mediante diversos soportes tecnológicos, tales como: computadoras, teléfonos móviles, televisores, reproductores portátiles de audio y video o consolas de juego.

Actualmente, el papel de las TIC en la sociedad es muy importante porque ofrecen muchos servicios como: correo electrónico, búsqueda de información, banca

online, descarga de música y cine, comercio electrónico, etc. Por esta razón han incursionado fácilmente en diversos ámbitos de la vida.

De acuerdo al concepto revisado sobre la TIC, en éstas encontramos también los elementos de la comunicación, con la diferencia del uso de herramientas tecnológicas que nos facilitan en la información y comunicación con la aplicación de códigos diversos que pueden ser audios, dibujos, escritos, etc., por ello en esta forma moderna de la información y comunicación, también observamos a un emisor que envían un mensaje a un usuario mediante un canal digital que puede ser celular o computadora a través de un programa en una determinada circunstancia para el acceso a una información o comunicación, constituyendo un herramienta social de cambio trascendental en la vida del ser humano.

El cambio de las TIC es acorde al avance científico, por ello vemos que los soportes han evolucionado en el transcurso del tiempo, años atrás se contaba con el telégrafo, teléfono fijo, celulares con accesorios limitados, televisión, etc., actualmente podemos hablar de los celulares táctiles con aplicativos avanzados según las necesidades, televisores de alta definición, la computadora y la internet.

- **La TIC en adultos mayores.** - Según el INEI (2017): La población adulta mayor que hace uso de internet, es de 14.1%, lo que representa un incremento de 1,7 puntos porcentuales comparado con similar trimestre de 2016. En el caso de los hombres el 17,0% usa

internet, mientras que en el caso de las mujeres es el 11,6%.

Conforme a estos datos en el uso de la internet, se puede apreciar que la participación de las personas mayores en las redes sociales va en aumento, pero, aun así, sigue siendo un número reducido. Los adultos mayores, enfrentan los desafíos que se presentan en la sociedad actual, pero la realidad indica que las posibilidades de integración aún no están totalmente adecuadas. Además, es importante mencionar que pese a las dificultades por la educación antigua que recibieron, se les presenta una nueva alternativa de información y comunicación con el uso las herramientas tecnológicas actuales, incursionando a nuevos espacios para socializar con familiares y amistades, o realizar trámites y pagos online, requiriendo adaptarse para no sentirse excluidos y llevar una vida activa en la sociedad actual.

- **¿Qué aleja a los adultos mayores de las nuevas tecnologías?.-** En “La Prensa” (2018): *la docente e investigadora de la Universidad de Panamá, Donna Roper, refiere: “a algunos abuelos les da pena aprender a usar dispositivos nuevos, porque se sienten como una “carga” o que atrasan a los demás con explicaciones; eso ocurre si quienes están a su alrededor les hacen sentir vergüenza. Ellos son inmigrantes tecnológicos, tienen derecho a conocer y usar la tecnología, y el resto de la sociedad tiene la obligación de llevarlos y traerlos sobre la brecha generacional y tecnológica”.*

Son muchos los factores para el desinterés y temores que sienten los adultos mayores para incursionar al

manejo de estas herramientas modernas, uno de ellos son los dispositivos de la computadora que les genera el rechazo a malograrlos o la inseguridad y vergüenza de cometer errores por el desconocimiento, por ello es necesario el apoyo de la familia quienes deben reforzar en casa su aprendizaje, mostrándoles información que más les gusta y les interesa o simplemente pedirles la búsqueda de temas para ayudar en la tarea a los nietos, buscar recetas, etc., haciéndolos sentir que su aporte es valioso y útil para la familia. Este hecho motivará aún más a una verdadera inclusión del adulto mayor. Superando las dificultades y haciéndolos partícipes a través de las nuevas tecnologías en esta sociedad moderna de la información, lo que recortará la brecha digital existente entre la juventud de esta era.

En cuanto a las diferencias generacionales existentes, Marc Prensky en el año 2001, definió los términos de nativos digitales a los que nacieron y crecieron con la actual tecnología y los que nacieron en la era pre digital antes de los años 1990, que adoptaron a partir de este año la tecnología los llama inmigrantes digitales.

En el Perú, claro ejemplo de su incursión en el uso de estas nuevas tecnologías, tenemos a dos señoras adultas mayores, quienes además de sentirse activas al modernizar su interacción con la sociedad, demuestran que no hay edad para el éxito, “dándole más años a su vida y más vida a sus años”.

Una de estas señoras es la abuela Norma, una anciana de 83 años, peruana de nacimiento, con gracia criolla, quién según publicación en el diario Correo de fecha 15 de marzo 2015, con tan sólo 9 videos publicados con ayuda de sus nietos quienes postean su vivencia

familiar, causó sensación por tener más de 63 mil fans en Facebook y en twitter más de 1,500 seguidores, es impresionante la cantidad de simpatizantes y amigos conquistados a través de este medio con tan pocos videos, especialmente de la juventud.

La otra señora es Esperanza Rosas, nacida en Amazonas Perú, adulta mayor de 75 años, quién con apoyo de su hija, cuenta con un canal de “Tejiendo Perú” y enseña esta actividad a través de videos tutoriales, según las noticias en el Comercio y RPP, a los dos días de la primera publicación realizada tenía 90 visitas. Hasta noviembre 2016, su canal contaba con más de 1000 videos, logrando aproximadamente 250 millones de reproducciones y 518,435 suscriptores a nivel nacional e internacional.

2.2.4. Situación actual de la población Adulta mayor:

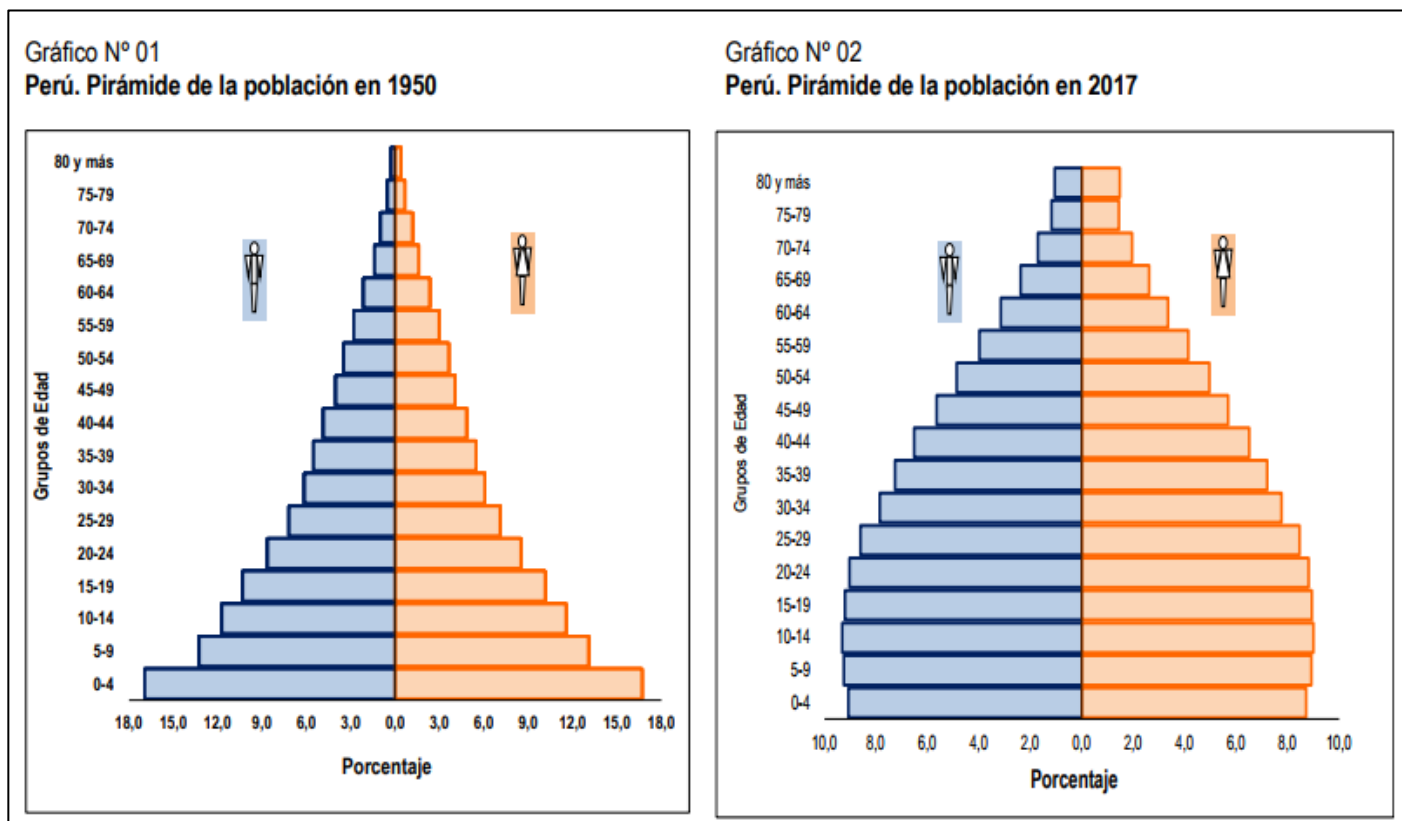
El envejecimiento, según el diario El Comercio (2015), es: un fenómeno que se desarrolla a distintas velocidades en todo el mundo, que se explica a través de la teoría de la transición demográfica. Según esta, todas las ciudades y países pasan de una etapa inicial en la que predominan las personas en edad de trabajar (15-60 años) a una etapa final en la que prevalece la población potencialmente dependiente (60 a más).

Según esta referencia, el desarrollo de este fenómeno trascendental a nivel mundial, varía. Actualmente, vemos que la gran mayoría de hogares tienen un adulto mayor en casa.

2.2.5. La Población Adulta Mayor (PAM) en el Perú:

Según el Censo Nacional de Población y Vivienda 2017 del INEI: Como resultado de los grandes cambios demográficos experimentados en las últimas décadas, la estructura por edad y sexo de la población está experimentando cambios significativos. En este proceso de envejecimiento de la población peruana, aumenta la proporción de la población adulta mayor de 5,7% en el año 1950 a 10,1% en el año 2017. En este informe técnico se considera como personas adultas mayores a la población de 60 y más años de edad, en concordancia con el criterio adoptado por las Naciones Unidas.

Ilustración 1: Comparativa entre gráficos piramidales de los años 1950 y el 2017. Fuente: INEI.



Además, la encuesta de la INEI (2017), revela que: La población adulta mayor que hace uso de internet es de 12,9%. Esto, representa un incremento de 1,6 puntos

porcentuales comparado con similar trimestre de 2016. En el caso de los hombres el 16,1% usa internet, mientras que en el caso de las mujeres es el 9,9%.

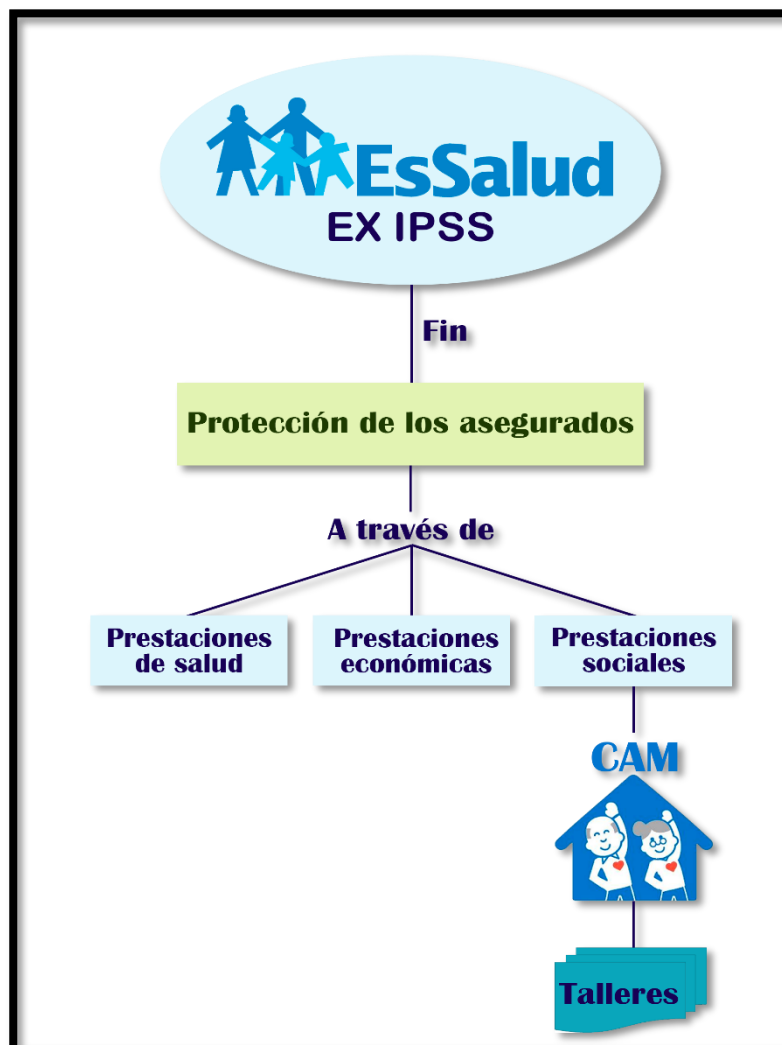
De acuerdo a esta ilustración el crecimiento de la población adulta mayor, tenemos que en algunos países presenta un incremento acelerado mientras que, en otros de manera moderada, fenómeno de mucha trascendencia social que en nuestro país también se presenta.

En la pirámide poblacional, se observa un crecimiento considerable de la población de 60 años a más, donde la población joven sobre el total de la población disminuye marcadamente. Lo que significa que las personas viven más que en otras épocas, tal vez debido a muchos factores; porque llevan un buen estilo de vida saludable, por mayor accesibilidad a los servicios de salud, etc.

2.2.6. El Centro del Adulto Mayor y el Taller de Ciberdiálogo

- Según instrumento de Gestión de EsSalud (2015), denominado “Cartera de Servicios Gerontológicos Sociales”, define al **Centro del Adulto Mayor (CAM)** como una unidad operativa de la Red Nacional de Prestaciones Sociales, concebidas como espacios de encuentro generacional de personas mayores, orientadas al desarrollo físico, emocional, cultural y espiritual, mediante el desarrollo de programas de estilos de vida para un envejecimiento activo y triunfante. Se estructura con una organización funcional dirigida por una profesional de las ciencias sociales, en coordinación con las personas adultas mayores elegidas democráticamente con la finalidad de promover la participación activa de los afiliados organizados.

2: Cuadro sinoptico de EsSalud. Fuente: Propia



Conforme a esta definición, la entidad pública de Seguridad Social de Salud - EsSalud (ex IPSS), cuyo fin es la protección de los asegurados a través de las Prestaciones de Salud, Económicas y Sociales. Dentro de las Prestaciones Sociales se encuentra los Centros del Adulto Mayor donde se desarrollan diversos talleres.

En el Perú al igual que en cualquier lugar del mundo, la población adulta mayor va en crecimiento, suceso

que también se presenta con los adscritos en EsSalud, motivándoles a realizar un estudio de “La Problemática de la Tercera Edad en el IPSS”, basados en este estudio elaboran un plan nacional por la necesidad de redefinir las formas de envejecer y darle un nuevo sentido a la vida de esta población y consideran la creación de los Club de Jubilados, afiliando a los adultos mayores asegurados y a sus derecho-habientes a partir de los 60 años a más, con el propósito de garantizar un envejecimiento activo, saludable y sin discriminación alguna.

El término activo se refiere a la participación continua en lo social, económico, cultural, espiritual y cívico, dándole la oportunidad de vivir con dignidad y no retroceder en ningún aspecto de los acontecimientos de la sociedad.

El 26 de agosto de 1982 en el distrito del Rímac, fue creado el primer Centro con el nombre de Club de Jubilados, paralelamente en otros departamentos. Posteriormente cambia de nombre a Centro de la Tercera Edad. La ONU modifica el nombre de personas de la Tercera Edad por personas Adultas Mayores, consecuentemente a partir del 31 de julio de 1998 a la fecha, estos Centros se denominan Centros del Adulto Mayor - CAM. (Publicación de EsSalud 2012).

El Centro del Adulto Mayor en EsSalud Ayacucho, fue creado el 10 de junio de 1988, actualmente vienen funcionando en una infraestructura alquilada con renovación anual y se encuentra ubicada en la capital de Ayacucho, situado en el Jr. 28 de Julio N° 533, en

el centro histórico de la ciudad, para facilitar la accesibilidad de su población objetivo, que en su mayoría viven cercano a este lugar.

Según el padrón de afiliación hasta el mes de enero 2018, tiene 480 inscritos, de los cuales aproximadamente 180 usuarios activan en los diversos talleres (referencia de la profesional responsable). Entre los trabajadores tienen a una Trabajadora Social que hace las veces de directora, un profesional técnico administrativo, 11 profesores responsables de cada taller, además de personal de vigilancia y limpieza.

- Según publicación de EsSalud (2012), se define al Taller de Ciberdiálogo como:

“Un espacio que se crea bajo el supuesto que las personas mayores tienen necesidades y demandas similares a las personas de otras edades para hacer frente a retos y resolver problemas que nos plantea el mundo actual. El 100% de los CAM poseen equipos de cómputo para el Taller de Ciberdiálogo.”

Entre los programas ejecutados en los CAM's, se encuentra el de Envejecimiento Activo y a través de ésta, se dispone la enseñanza del Taller de Ciberdiálogo, materia de investigación de este trabajo. Al igual que los otros talleres éste también es más de terapia, socialización y relajación, siendo el objetivo fundamental de actualizarlos culturalmente con el uso de las nuevas herramientas tecnológicas. Sobre todo, para que los usuarios participantes se encuentren

activos, se sientan bien, olviden sus problemas y las dolencias propias de la vejez.

El taller tiene una duración de diez meses, cuenta con 14 computadoras, los asistentes son usuarios de 60 años a más que desean aprender a usar la Internet como medio para relacionarse, informarse, escuchar música o ver películas antiguas. Cuentan con un profesor capacitado en técnicas adecuadas de enseñanza práctica para las personas adultas mayores. El horario es dos veces a la semana de una hora cada una.

Los participantes son usuarios que aún puedan valerse por sí mismos. El grado de instrucción de estos señores es heterogéneo, desde personas analfabetas como también profesionales (ingenieros, enfermeros, abogados, docentes universitarios, profesores cesantes, obstetras, administradores, contadores, etc.), con estudios de maestría, doctorado u otros.

La educación que tuvieron los señores usuarios, fue una educación formal con ausencia de las actuales herramientas tecnológicas (inmigrantes digitales). En este Taller, actualizan sus conocimientos con nuevas técnicas que les permiten su inclusión a esta era moderna, dándoles la oportunidad de desenvolverse sin inconvenientes en su vivencia actual. Por otro lado, esto también implica recortar la brecha de conocimiento con la nueva generación (nativos digitales), lo que les hace sentir socialmente incluidos, dejando atrás el analfabetismo digital, los mitos y temores; barreras que le impiden activar en el Taller de Ciberdiálogo.

2.2 Glosario

- **Analfabetismo digital:** Desconocimiento de las nuevas tecnologías que les permitan un mejor desenvolvimiento inclusivo en el mundo moderno.
- **Calidad de Vida:** Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), es la percepción de un individuo tiene de su lugar en la existencia, es el contexto de la cultura y del sistema de valores en los que vive y en relación con sus objetivos, sus expectativas, sus normas, sus inquietudes. Se trata de un concepto muy amplio que está influido de un modo complejo por la salud física del sujeto, su estado psicológico, su nivel de independencia, sus relaciones sociales, así como su relación con los elementos esenciales de su entorno.
- **Ciber:** Prefijo utilizado ampliamente en la comunidad de Internet para denominar conceptos relacionados con las redes (ciber-espacio, ciber-nauta, etc.). Su origen es la palabra griega KINERNAO, que significa pilotear una nave. Un sinónimo muy usado de ciber es virtual. El vocablo ciber es utilizado para designar cualquier comunidad de individuos que tienen a Internet como su lugar de reunión, discusión, Intercambio de ideología, etc.
- **Ciberdiálogo:** Comunicación o intercambio de información oral y/o escrita entre una o más personas conectadas por medio del Internet.
- **Envejecimiento Activo:** La Organización Mundial de la Salud, define como: El proceso de optimización de oportunidades de salud, participación y seguridad con el objetivo de mejorar la calidad de vida a medida que las personas envejecen.
- **Internet:** Red de comunicación que permite la interconexión descentralizada de computadoras. Permite de modo

inmediato la comunicación, el acceso a información y difusión a gran escala con cualquier lugar del mundo donde existan redes telefónicas y ordenadores equipados con módems.

- **Laboratorio de Cómputo:** Ambiente de trabajo adaptado para enseñar informática en condiciones adecuadas, debe brindar una infraestructura cómoda, segura y contar con equipos de cómputo indispensables para las prácticas y aprendizaje de los participantes.
- **Población Objetivo:** Las personas adultas mayores autovalentes de 60 años a más y adscritas al Seguro Social de Salud-EsSalud.
- **Taller:** Actividad educativa grupal que puede ser ofrecida para un tema específico, cuyo objetivo es la información, sensibilización y motivación de las personas en su contexto familiar, comunitario y ambiental, de acuerdo a ejes temáticos previamente acordados.
- **TIC:** Es la sigla de Tecnología de la Información y la Comunicación. Proporciona a los hombres de información y comunicación a través de medios tecnológicos que cada vez se va modernizando con el avance de la ciencia. Los tenemos presente en los medios de comunicación, en la cultura de esta era digital, en páginas web, etc.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICA

3.1 Población y Muestra

La población estuvo conformada por personas adultas mayores aseguradas usuarios del Centro del Adulto Mayor en EsSalud Ayacucho, todos ellos que asisten a diversos talleres entre éstos al Ciberdiálogo.

La muestra utilizada fue no probabilística, por conveniencia. Compuesta por 100 personas que viven en la capital de Ayacucho.

Las variables de segmentación fueron: sexo (hombres y mujeres), edades (adultos mayores de 60 a más años).

3.2 Técnica e instrumento de Recopilación de Datos

La técnica que se utilizó en este trabajo, fue la encuesta personal o “face to face”. En cuanto al instrumento fue el cuestionario elaborado por 10 preguntas cerradas y dicotómicas.

CAPÍTULO IV
RESULTADOS DEL TRABAJO DE
CAMPO

4.1 Tablas y Gráficos

Las variables de segmentación fueron:

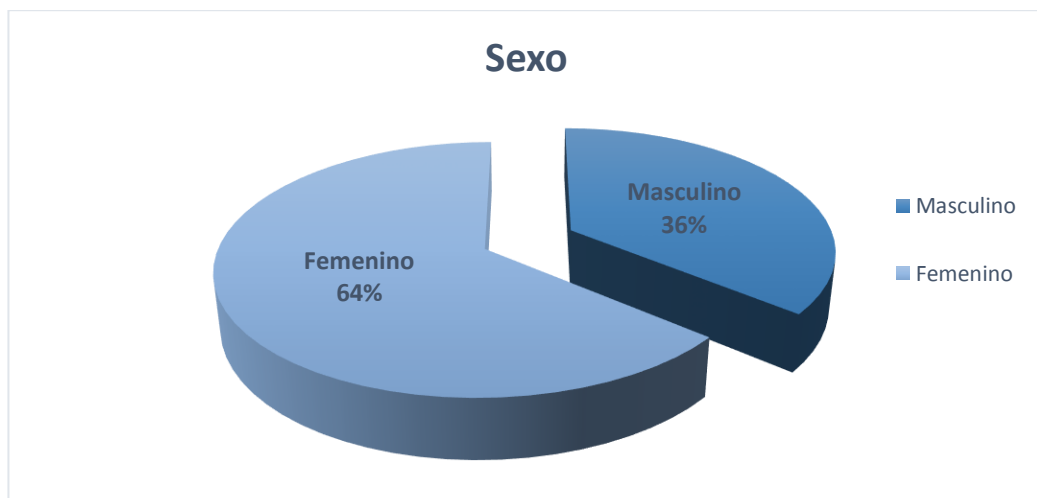
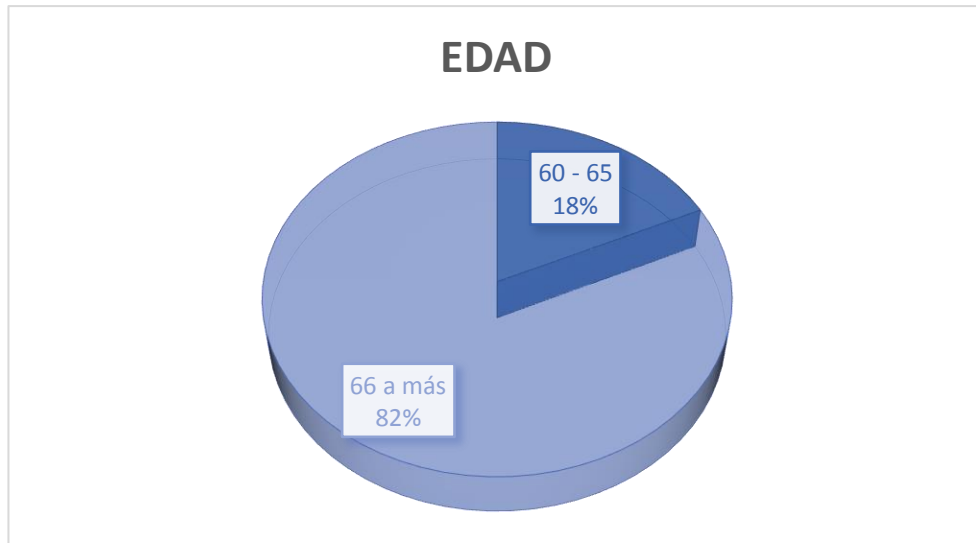
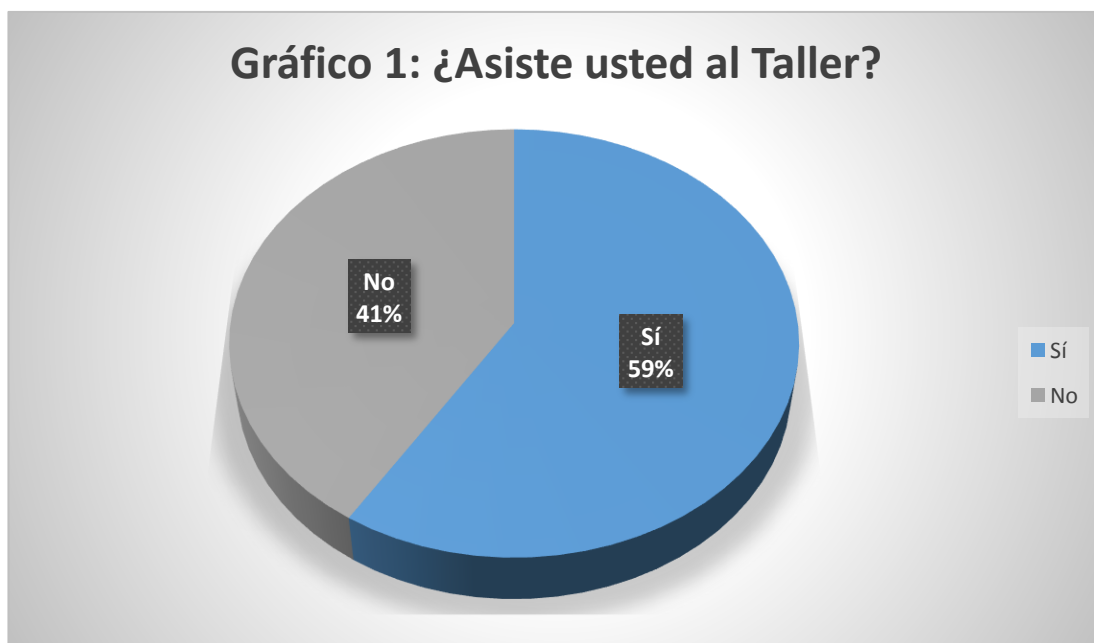


Tabla 1: Pregunta 1*¿Asiste usted al taller?*

RESPUESTAS	TOTAL	%
Sí	59	59.00
No	41	41.00
TOTAL:	100	100.00

Fuente: Elaboración propia

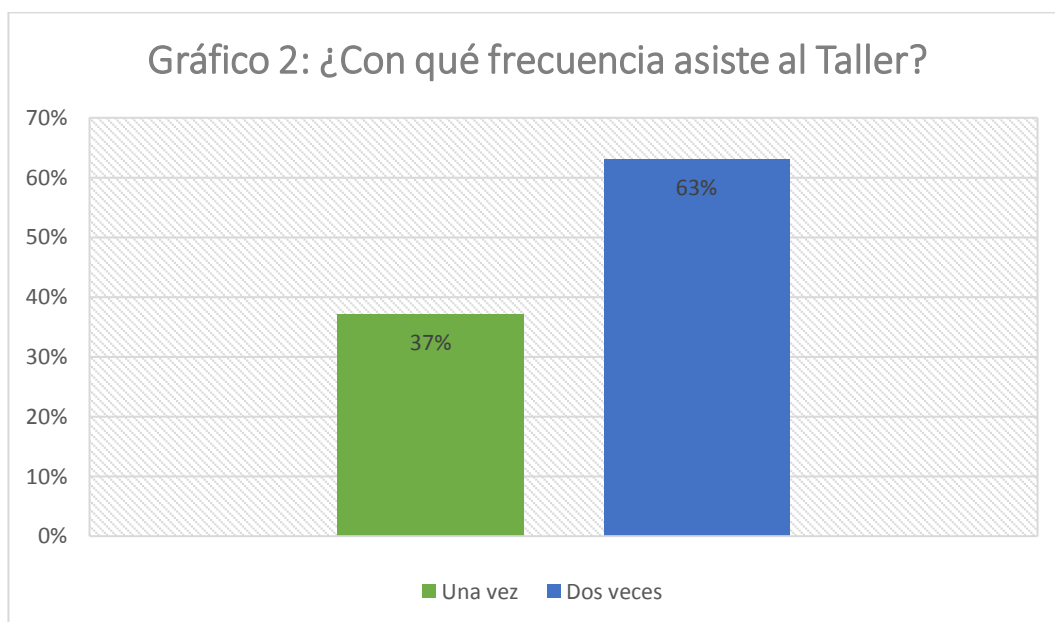


En la tabla N° 1, se puede apreciar que el 59% asiste al taller, sin embargo, es importante notar que un 41% de encuestados no asisten, siendo muy poca la diferencia entre ellos.

Tabla 2: Pregunta 2*¿Con qué frecuencia asiste al Taller?*

RESPUESTAS	TOTAL	%
Una vez	22	37
Dos veces	37	63
TOTAL	59	100

Fuente: Elaboración propia

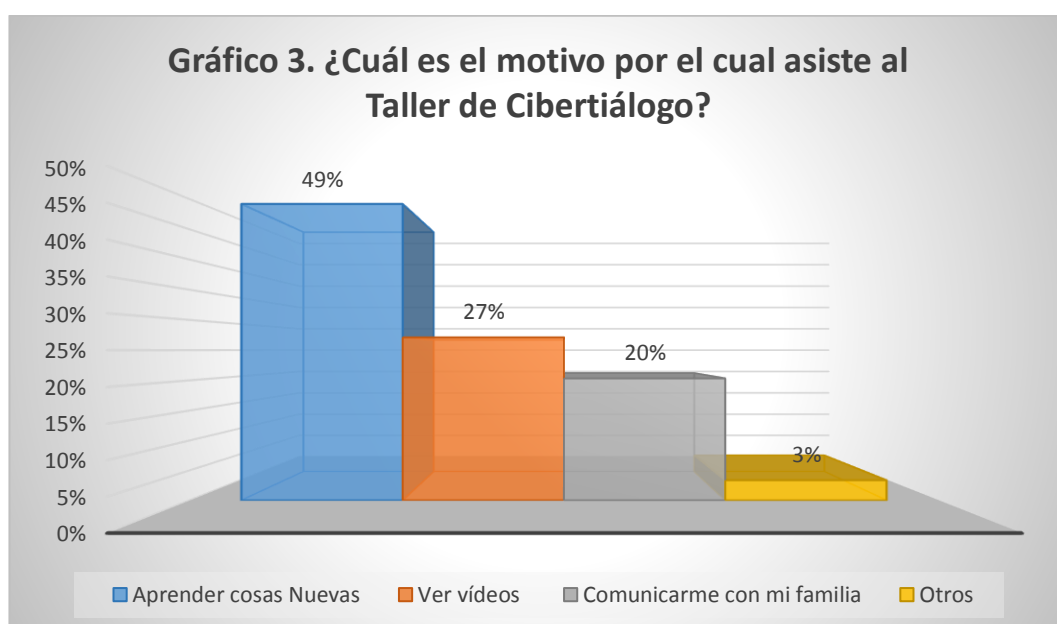


En la tabla N° 2, se puede apreciar que el 63% asiste 2 veces a la semana, mientras que el 37%, asiste 1 vez a la semana.

Tabla 3: Pregunta 3*¿Cuál es el motivo por el cual asiste al taller de Ciberdiálogo?*

REPUESTAS	TOTAL	%
Deseo aprender cosas nuevas	29	49.15
Me gusta ver videos	16	27.11
Deseo comunicarme con mi familia	12	20.33
Otros	2	3.38
TOTAL	59	100.00

Fuente: Elaboración propia

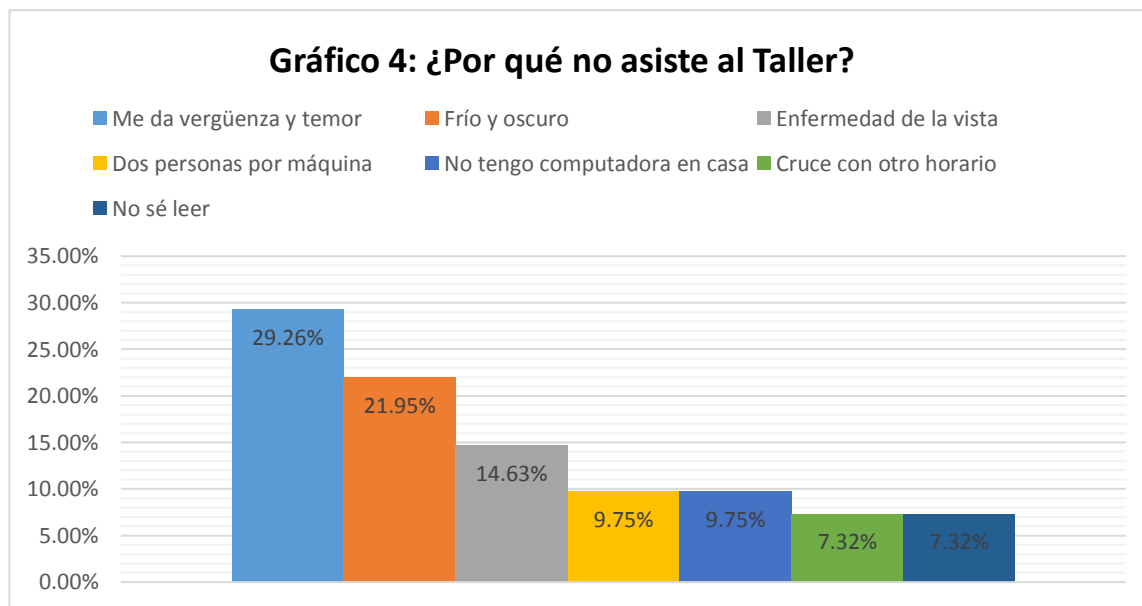


En la tabla N° 3 se puede apreciar que el 49% de los encuestados respondieron que asisten al taller de Ciberdiálogo para aprender cosas nuevas, seguido del 27% que van para ver vídeos y el 20% para comunicarse con la familia.

Tabla 4: Pregunta 4*¿Por qué no asiste al taller?*

REPUESTAS	TOTAL	%
Me da vergüenza y temor	12	29.26
Es frío y oscuro	9	21.95
Enfermedad de la vista	6	14.63
Dos personas por máquina	4	9.75
No puedo practicar en casa	4	9.75
Cruce con otro horario	3	7.32
No sé leer	3	7.32
TOTAL	41	100.00

Fuente: Elaboración propia



En la tabla 4 se aprecia que el 29.3% no asiste al taller de Ciberdiálogo, por vergüenza y temor, mientras que el 22% opina que el salón es frío y oscuro, seguido de otros motivos para no asistir al Taller.

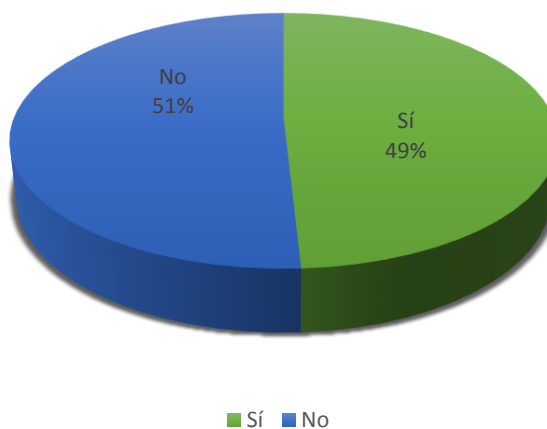
Tabla 5: Pregunta 5

¿La infraestructura donde se dicta el Taller de Ciberdiálogo, es la adecuada?

RESPUESTAS	TOTAL	%
Sí	29	49.1
No	30	50.8
TOTAL:	59	100.00

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 5: ¿La infraestructura donde se dicta el Taller de Ciberdiálogo es la adecuada?



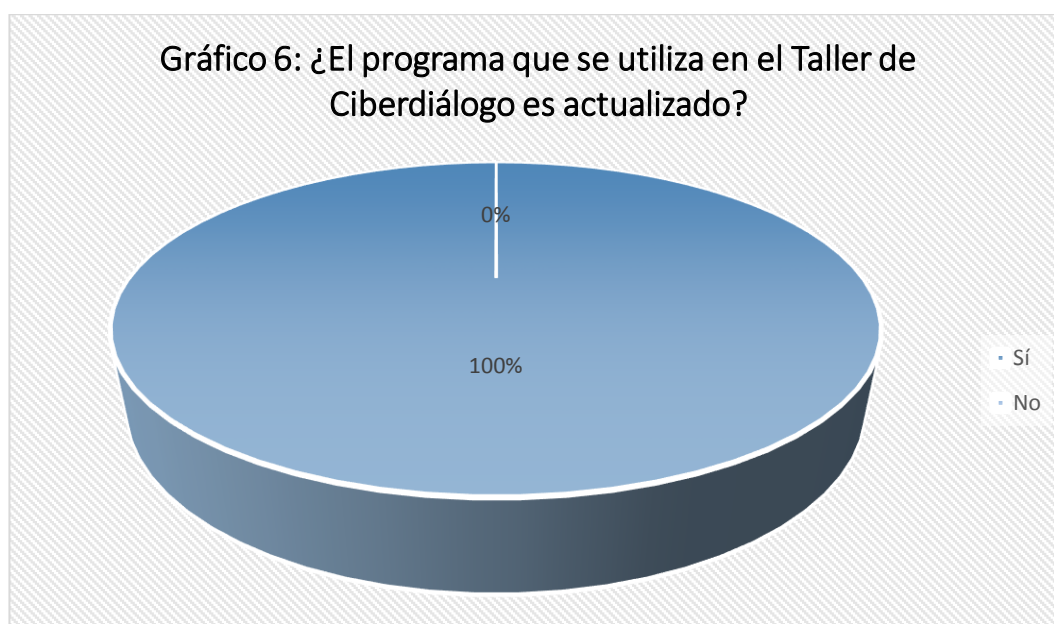
En la tabla N° 5 se aprecia que el 51% respondieron que la infraestructura es inadecuada, sin embargo, no hay mucha diferencia de los 49% que opinaron que es adecuada.

Tabla 6: Pregunta 6

¿El programa que se utiliza en el Taller de Ciberdiálogo, es actualizado?

RESPUESTAS	TOTAL	%
Si	59	100
No	0	0
TOTAL	59	100

Fuente: Elaboración propia



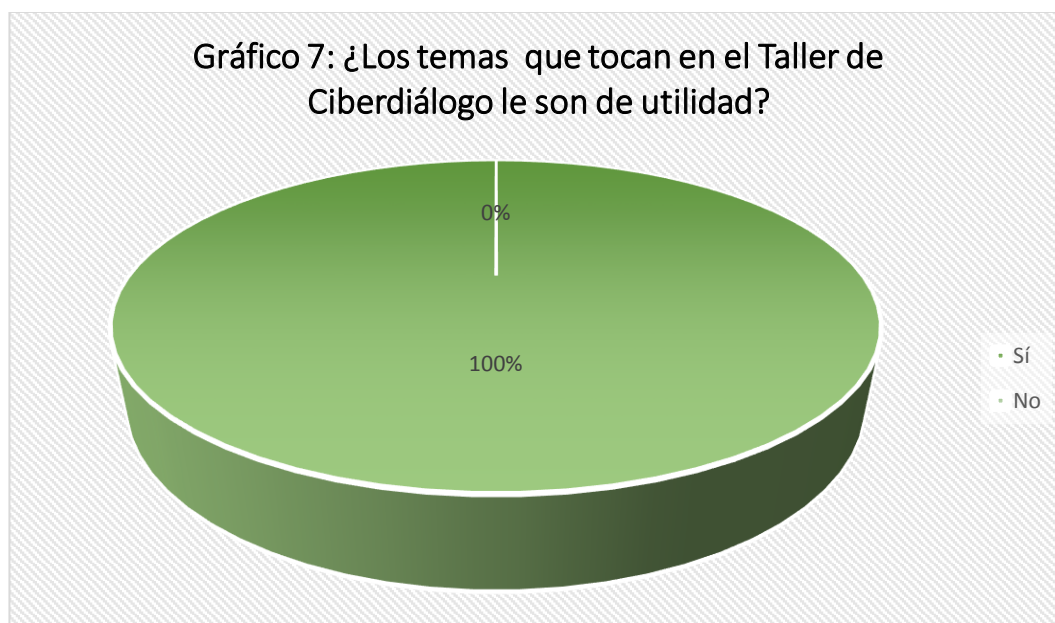
En la tabla 6, se considera que el 100% de los participantes, afirman que el programa utilizado en el Taller es actualizado.

Tabla 7: Pregunta 7

¿Los temas que tocan en el Taller de Ciberdiálogo le son de utilidad?

RESPUESTAS	TOTAL	%
Si	59	100
No	0	0
TOTAL	59	100

Fuente: Elaboración propia



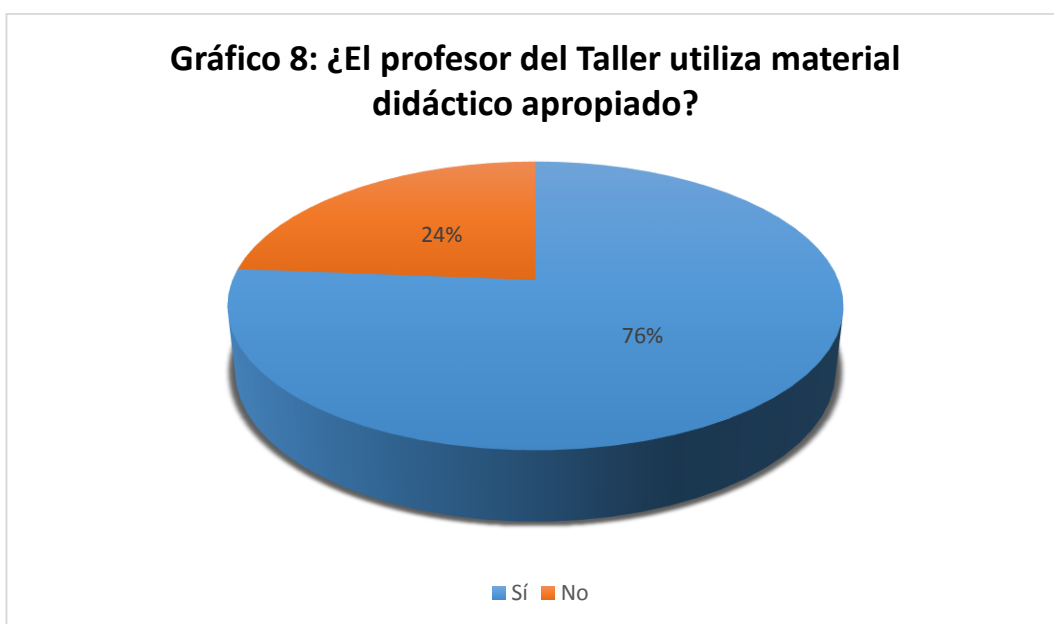
En la tabla 7, se puede apreciar que el 100% de los asistentes al taller, afirman que los temas que tocan les son de utilidad.

Tabla 8: Pregunta 8

¿El profesor del Taller utiliza material didáctico apropiado?

RESPUESTAS	TOTAL	%
Sí	45	76
No	14	24
TOTAL	59	100

Fuente: Elaboración propia



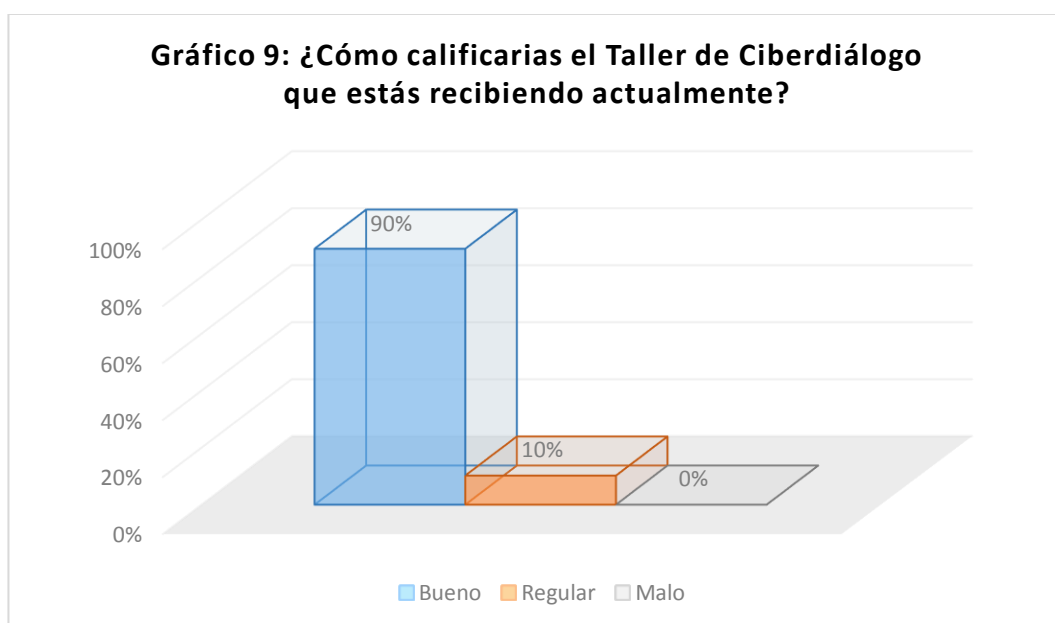
En la tabla 8, se puede apreciar que un total de 76% afirman que el profesor utiliza material didáctico apropiado, mientras que el 24%, afirma que no.

Tabla 9: Pregunta 9

¿Cómo calificarías el Taller de Ciberdiálogo que estas recibiendo actualmente?

RESPUESTAS	TOTAL	%
BUENO	53	89.8
REGULAR	6	10.2
MALO	0	0
TOTAL	59	100

Fuente: Elaboración propia

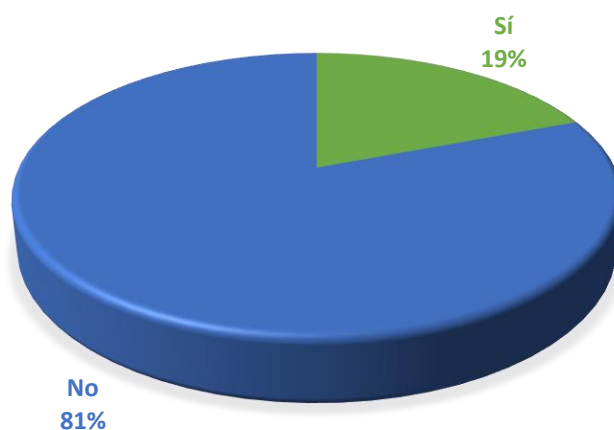


En la tabla 9, se aprecia que el 90% califican al taller como bueno, mientras que un 10% como regular.

Tabla 10: Pregunta 10*¿Recomendarías a otro usuario el Taller de Ciberdiálogo?*

RESPUESTAS	TOTAL	%
Sí	45	76
No	14	24
TOTAL	59	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 10: ¿Recomendarías a otro usuario el Taller de Ciberdiálogo?

En la tabla 10, se aprecia que el 76% de los encuestados, afirman que recomendarían este taller a otros usuarios; mientras que un 24%, no lo haría.

4.2 Discusión de resultados

En la pregunta 4 se notó que el 41% de los encuestados, no asisten al taller de Ciberdiálogo por temor y vergüenza lo cual coincide con los referido en “La Prensa” (2018), *que a las personas adultas mayores les da pena aprender a usar dispositivos nuevos, porque se sienten como una “carga” o quienes están a su alrededor les hacen sentir vergüenza*. Es importante trabajar con este grupo apoyándolos en la superación de esta dificultad y mejore el interés de los usuarios del CAM Ayacucho, con respecto al taller.

En la pregunta 5 el mayor porcentaje de respuestas sobre la infraestructura respondieron que no es adecuado, sin embargo la Directiva N° 08-GCPAMyPCD-ESSALUD-2005, que el ambiente de trabajo en el que se desarrollará el Taller de Ciberdiálogo debe brindar una infraestructura cómoda, segura, con ventilación e iluminación. De esta manera se confirma que las herramientas que brinda la Institución, son regulares.

En la pregunta 10 el mayor porcentaje de los encuestados respondieron que recomendarían el taller a otros usuarios, lo que es positivo en cuanto a la actitud, lo que coincide con la encuesta de la INEI (2017), que revela que: La población adulta mayor que hace uso de internet es de 14.1%. Esto, representa un incremento de 1,7 puntos porcentuales comparado con similar trimestre de 2016, lo que demuestra que hay mayor expectativa en la aceptación tecnológica por parte de los adultos mayores.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

- El interés en el Taller de Ciberdiálogo de los usuarios del Centro del Adulto Mayor en EsSalud Ayacucho, es medio, existiendo un porcentaje significativo de personas que no asisten por temor o vergüenza a que se burlen de ellos.
- Las herramientas que brinda la Institución son regulares, en cuanto a infraestructura por falta de iluminación y sobre las computadoras el uso es de dos usuarios por máquina. Al momento de la encuesta manifestaron que muchas veces sólo uno de ellos maneja la computadora y el otro sólo es observador y no está de acuerdo con el programa que el compañero ejecuta.
- La actitud de los usuarios con respecto al taller, es buena, les gusta aprender cosas nuevas, igualmente señalaron que recomendarían el taller a otros usuarios.
- Los temas que tocan en el taller les gusta y le son de utilidad para comunicarse con sus familiares y amigos, pero olvidan rápido lo aprendido.
- Desean aprender cosas nuevas como chatear para encontrar amigos de la infancia o descargar fotos, ver videos o música de su época.

5.2 Recomendaciones

- Para lograr un mayor interés en los usuarios, se recomienda trabajar con ellos para motivarlos mediante campañas de difusión con un lenguaje claro y sencillo sobre los aportes del taller e incentivarlos en su participación, de esta manera se logrará superar esta dificultad.
- Se recomienda que los funcionarios propongan la programación presupuestal con miras a mejorar la infraestructura, e implementar con más computadoras el taller y así evitar el uso de dos usuarios por máquina, ya que el salón tiene capacidad para más equipos.
- Se recomienda reforzar el método de enseñanza con temas específicos, además ésta sea personalizada para mejor evaluación de los usuarios, pues como inmigrantes digitales, no todos cuentan con conocimiento de la internet. Es conveniente separarlos por niveles: básico, medio y avanzado, pues se debe valorar que la actitud de los usuarios es buena.
- Se recomienda que el profesor aplique un adecuado feedback para la retroalimentación y mejora continua y si hay temas por afinar trabajar en base a ello.
- Se recomienda la aplicación de un cuestionario para medir el nivel de satisfacción del usuario al finalizar el taller.

CAPÍTULO VI

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Boarini, M. N. (2012). *Los Adultos Mayores y la inserción en la sociedad de las TICs*. Río Cuarto.
- Bozzo, C. (11 de Julio de 2015). *El comercio*. Obtenido de <https://elcomercio.pe/peru/poblacion-adultos-mayores-aumento-150-ultimos-15-anos-176145>
- CEPAL. (2012). *Población, territorio y desarrollo sostenible*. Chile: Naciones Unidas.
- Colombia, G. d. (26 de Diciembre de 2017). *Las Tics*. Obtenido de <http://www.enticconfio.gov.co/que-son-las-tic-significado>
- Concepto y definición. (01 de Diciembre de 2014). Obtenido de <http://conceptodefinicion.de/comunicacion/>
- Directiva de Gerencia Central de la Persona Adulta Mayor y Persona con Discapacidad N° 08-GCPAMyPCD-ESSALUD-2015. (2015). Lima.
- EsSalud. (2012). *Los Centros del Adulto Mayor como Modelo Gerontológico Social – La Experiencia de EsSalud*. Lima.
- González García, E., & Martínez Heredia, N. (2017). Personas mayores y TIC: oportunidades para estar conectados. *Revista de Educación Social*, 25.
- Importancia de la Comunicación*. (Octubre de 2016). Obtenido de <http://importancia.de/comunicacion/>
- INEI. (2017). *Situación de la Población Adulta Mayor*. Lima.
- Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO). (2011). *El libro Blanco Sobre el Envejecimiento Activo*. Madrid.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). (2012). *Estimaciones y Proyecciones de Población, 1950 – 2050*. Lima.
- Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. (2012). *Informe Nacional Perú 2007-2011*. Lima.

N. Boarini, M., P. Cerdá, E., & Rocha, S. (2016). *La Educación de los Adultos Mayores en TICs*. Cordobesa de Río Cuarto.

Norbert Wiener. (13 de Febrero de 2015). Obtenido de <https://paulinaransanz.wordpress.com/tag/comunicacion-moderna/>

Platero, R. (16 de Julio de 2014). *Centro de América*. Obtenido de <http://centrodeamerica.net/la-comunicacion-moderna-y-la-revolucion-digital/>

RAE. (2017). *Diccionario de la Lengua Española*. Madrid.

Resolución de Gerencia Central de la Persona Adulta Mayor y Persona con Discapacidad N° 09-GCPAMyPCD-ESSALUD-2015. (2015). *Cartera de Servicios Gerontológicos Sociales de EsSalud*. Lima.

Universidad Nacional Autónoma de México (2016). *Las TICs*. Distrito Federal.

Univerdad de Deusto. España (20 de Febrero de 2013). *Tecnología y personas mayores*. <http://blog.catedratelefonica.deusto.es/tecnologia-y-personas-mayores/>

CAPÍTULO VII
ANEXOS

ANEXO N° 1

CUESTIONARIO

CUESTIONARIO

Sexo: Hombre () Mujer () Edad: 60 – 65 () 66 a más ()

1. ¿Asiste usted al taller de Ciberdiálogo?

Sí () No ()

2. ¿Con qué frecuencia asistes al Taller?

Una vez a la semana () Dos veces a la semana ()

3. ¿Cuál es el motivo por el cual asiste al taller de Ciberdiálogo?

Deseo aprender cosas nuevas () Deseo comunicarme con mi familia ()

Me gusta ver videos () Otros ()

4. ¿Por qué no asiste al taller?

Siento vergüenza () Es frío y oscuro el salón () Enfermedad de la vista ()

Cruce con otro horario () No sé leer () Dos personas por máquina ()

No puedo practicar, no tengo computadora en casa ()

5. ¿La infraestructura donde se dicta el Taller de Ciberdiálogo, es el adecuado (iluminación, ventilación, y equipado adecuadamente)?

Sí () No ()

6. ¿El programa que se utiliza en el Taller de Ciberdiálogo, es actualizado?

Sí () No ()

7. ¿Los temas que tocan en el Taller de Ciberdiálogo le son de utilidad?

Sí () No ()

8. ¿El profesor del taller utiliza material didáctico apropiado?

Sí () No ()

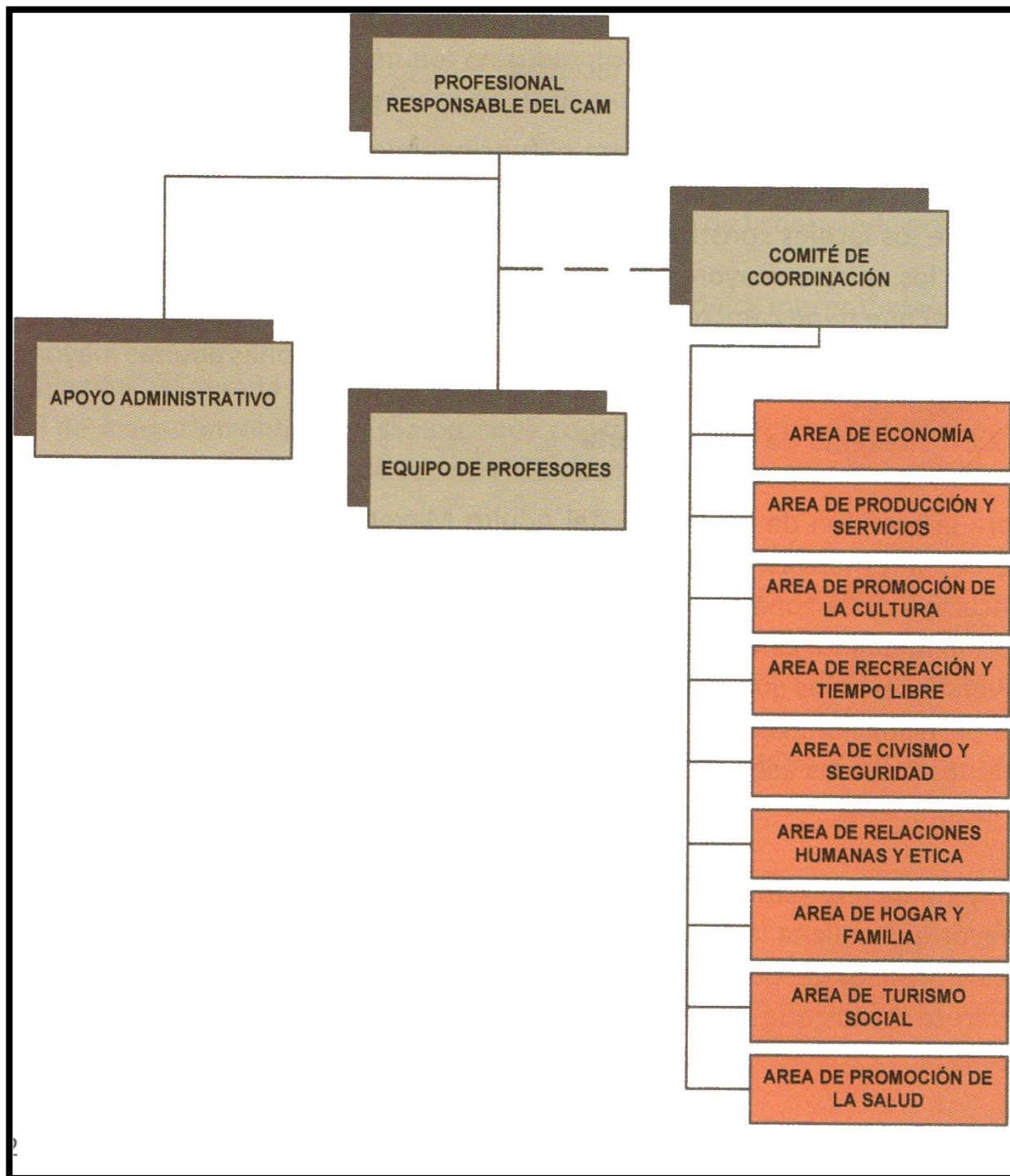
9. ¿Cómo calificarías el Taller de Ciberdiálogo que estas recibiendo actualmente?

Bueno () Regular () Malo ()

10. ¿Recomendaría a otro usuario el Taller de Ciberdiálogo?

Sí () No ()

ANEXO N° 2

ORGANIGRAMA FUNCIONAL DEL CENTRO DEL ADULTO MAYOR
ESSALUD AYACUCHO - PUBLICACION DE ESSALUD (2012)

ANEXO N° 3

FOLLETOS QUE SE IMPARTEN SOBRE LOS TALLERES DICADOS EN
EL CAM ESSALUD AYACUCHO

¿SABÍAS QUE?...

EL CENTRO DEL ADULTO MAYOR "JESÚS NAZARENO" DE ES SALUD Ayacucho, es el primer Centro que lidera en las Prestaciones Sociales a favor de los señores adultos mayores de 60 años de la región Ayacucho (10-06-1988). Este Centro es un lugar de encuentro generacional, orientado a mejorar el proceso del envejecimiento activo, mediante el desarrollo de programas de integración familiar, intergeneracional, socio-culturales, recreativos, productivos y de estilos de vida.

Ocupa tu tiempo libre, participando en los diferentes talleres, porque el ocio es uno de los grandes enemigos de los adultos mayores, no te dejes vencer.

PARA UN ENVEJECIMIENTO ACTIVO DISFRUTA DE ESTOS TALLERES:

- Turismo Social
- Educación Emocional y Memoria
- Danza
- Coro
- Guitarra
- Teatro
- Tai Chi Chuan
- Gimnasia
- Actualización cultural (Ciberdiálogo)
- Huertos familiares
- Taller de Manualidades
- Taller de Cerámica al Frio
- Taller de Retabrería
- Autocuidado



Cada hijo nos llena el corazón de Amor y Felicidad, pero cada Nietito Lo desborda de Ternura!!!!



¡¡¡ TAN MARAVILLOSO COMO SEMBRAR UNAS HORTALIZAS, ES SEMBRAR UNA BELLA AMISTAD!!!







"LA VEJEZ NO ES UNA ENFERMEDAD, ES UNA ETAPA DE LA VIDA, APRENDAMOS A ENVEJECER"



ENVEJECER ES INEVITABLE, ESTÁ EN TUS MANOS ELEGIR VIVIR SANO MEJORANDO TU CALIDAD DE VIDA



Tel: CAM 066-510701

EsSalud
Seguridad Social para todos

REENCANTA TU VIDA

Si eres asegurado y tienes 60 años o más, te esperamos en el Centro del Adulto Mayor "Jesús Nazareno" de EsSalud Ayacucho.



¡INSCRIBETE Y APROVECHA LOS TALLERES GRATUITOS QUE TE OFERTA ESSALUD!



Envejecer es inevitable, está en tus manos elegir vivir sano mejorando tu calidad de vida.

Tel: 066-510701

ANEXO N° 4

FOTOGRAFÍAS AL MOMENTO DE TOMAR LA ENCUESTA

