

Universidad Nacional de Costa Rica

Facultad de Ciencias Sociales

Escuela de Psicología

Proyecto Final de Graduación

Promoción del Envejecimiento Saludable por medio de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones: aportes de la Psicología Humanista desde la Atención Centrada en la Persona en el grupo de personas mayores Vida y Salud, Mercedes Norte de Heredia

Trabajo Final de Graduación sometido a consideración del Tribunal Examinador para optar por el grado de Licenciatura en Psicología

Sustentantes:

Bach. Diana María Alfaro Madrigal

Bach. Ariana Sofía Alpízar Escobar

Bach. María Jesús Carvajal Jiménez

Tutora:

M. Sc. Patricia Molina Espinoza

Asesores:

Dr. Mauricio Blanco Molina

Dra. María Dolores Castro Rojas

Campus Omar Dengo, Heredia, Costa Rica

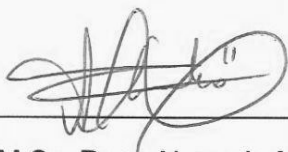
Enero, 2026

Tribunal Examinador



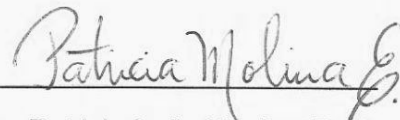
M.Sc. Noelia Alfaro Vargas

Representante del Decanato de la Facultad de Ciencias Sociales



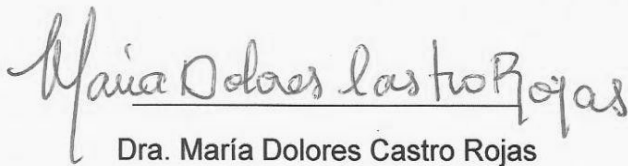
M.Sc. Rosa Alvarado Mata

Representante de la Unidad Académica



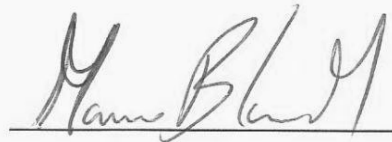
M.Sc. Patricia Isabel Molina Espinoza

Tutora



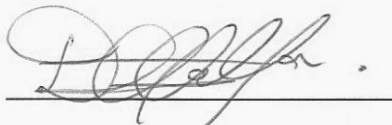
Dra. María Dolores Castro Rojas

Lectora



Dr. Mauricio Blanco Molina

Lector



Diana María Alfaro Madrigal

Sustentante



Ariana Sofía Alpizar Escobar

Sustentante



María Jesús Carvajal Jiménez

Sustentante

Agradecimientos

Con profundo respeto y gratitud, expresamos nuestro sincero agradecimiento a nuestra tutora de proyecto M. Sc. Patricia Molina Espinoza. Su dedicación y conocimiento enriquecieron significativamente el proceso, así como su compromiso académico y su excelente guía fueron pilares fundamentales para la dirección y formación del trabajo.

Expresamos nuestro agradecimiento a los lectores, Dr. Mauricio Blanco Molina y la Dra. María Dolores Castro Rojas, por sus valiosas observaciones y comentarios constructivos los cuales han sido cruciales para la consolidación del trabajo. Su acompañamiento ha sido de gran apoyo.

Nuestra gratitud a la Universidad Nacional de Costa Rica, por brindarnos los espacios, recursos y formación tanto profesional como personal, con una conciencia social y crítica.

Por último, pero no menos importante, deseamos agradecer y dedicar este trabajo al grupo Vida y Salud. A quienes confiaron en nosotras, pero sobre todo en ellas mismas. Gracias a su constancia y perseverancia, a su deseo y contribución por una sociedad en donde ser una persona mayor no se vea como una limitante sino como una gran oportunidad de adquirir nuevos conocimientos y habilidades. Son un grupo extraordinario, cada una de las personas participantes ha sido indispensable para el logro y éxito del proyecto.

Dedicatorias

Diana María Alfaro Madrigal

Hoy escribo estas palabras con mucho entusiasmo de saber que un proceso que se veía y sentía lejano, llega a su conclusión. Primeramente, agradezco a mi familia, por acompañarme durante todos estos años de estudio y dedicación. A mi papá, Manuel Alfaro, porque sin su trabajo y esfuerzo no hubiera podido ni soñar en ingresar a la universidad. Mi mamá, Viviana Madrigal, quien es el pilar de mi familia, siempre preocupada por si ya comí, llegué de la “U” o de lo que necesitara. A mi hermano, Manuel Antonio Alfaro quien ha sido mi escucha y me ha brindado palabras de aliento en los momentos más difíciles. A mi pareja, quien me apoyó y luchó conmigo. Pero sobre todo, gracias por el amor y respeto que nos une.

En segundo lugar, agradezco a mi compañeras Ariana y María. Con quienes desde el primer día, hemos sido un gran equipo de trabajo, en donde ha prevalecido el acompañamiento, la comprensión, la ayuda y cooperación. Gracias por escucharme y acompañarme en situaciones difíciles. Espero que podamos seguir trabajando juntas, en este tema que nos apasiona y poner en práctica nuestros conocimientos.

A la Universidad Nacional de Costa Rica, por brindarme una oportunidad de estudio, que sin su ayuda y apoyo no hubiera podido concluir. Por enseñarme realmente lo que hace la Universidad Necesaria y el pilar que es. Por hacer que mi sueño de ser Psicóloga se hiciera realidad y superar dicha expectativa.

Por último, me gustaría dedicar este trabajo a mi abuela, Audalia Vargas Madrigal. Porque sin ella saber, fue mi motor y quién despertó mi afinidad por mi labor, orientada a la persona mayor. Me enseñó que la vejez no limita a las personas y que como sociedad necesitamos más empatía y respeto por quienes son el reflejo de nuestro futuro.

Ariana Sofía Alpízar Escobar

Al escribir estas palabras pienso en todo lo que he recorrido como estudiante, no cabe en mí el profundo agradecimiento a tantas personas que me acompañaron y guiaron mis pasos. Primeramente, agradezco a mi Dios Todopoderoso, quien me creó y dotó de habilidades para servirle. Fue mi roca y fortaleza en los momentos que creí desfallecer, me acompañó en los momentos gratos donde desbordaba alegría. Él rio conmigo, lloró conmigo, me sostuvo y me sostiene cada día.

A mi madre, Reina, y a mi padre, Agustín, quienes dieron todo de sí para que yo pudiera dedicarme al estudio. Pienso en todas las veces que me dieron un beso de buenas noches en la frente cuando me quedaba hasta tarde haciendo tareas, me hacían meriendas para llevar a la U, me recogían en la noche para que regresara a casa segura... cada gesto permanecerá en mi corazón como un acto de amor invaluable. A mis hermanas, Alex y Angie, mis cómplices, que se acoplaron a mis horarios, me acompañaban en los tiempos de lectura y me ayudaban a estudiar, fueron mi apoyo incondicional.

A mis compañeras durante toda la carrera Diana y María, con quienes tuve la oportunidad de compartir dentro de clases y fuera de ella. Desde el primer día hemos sido compañeras de aula y trabajo, donde siempre ha estado presente el compañerismo, amistad, paciencia y apoyo mutuo. Iniciamos juntas una etapa y así mismo la concluimos. Y a la Universidad Nacional de Costa Rica, que fue el centro de estudio que me vio crecer y formarme como profesional en psicología.

María Jesús Carvajal Jiménez

Agradezco principalmente a mi mamá Mariela Jiménez Reyes quien ha sido un apoyo incondicional durante todo mi recorrido académico y profesional. Por creer en mis capacidades, ser un impulso y ejemplo único para mantenerme firme en el cumplimiento de mis anhelos. Agradezco a mi padre Minor Carvajal Ramírez por siempre demostrarme el orgullo que significo para él y apoyarme a seguir creciendo.

A mis hermanas, hermano y demás familia que nunca dudaron de extenderme su mano en todo momento durante este camino.

A mi pareja, quien nunca me dejó sola y fue un apoyo incondicional en cada momento, siendo el soporte emocional absoluto en cada reto y en cada logro.

A mis increíbles compañeras Diana Alfaro y Ariana Alpízar por el apoyo mutuo, la complicidad, perseverancia y constancia durante toda la construcción y ejecución de este proyecto final de graduación.

Y finalmente a la Universidad Nacional, que fue más que mi alma máter fue un espacio invaluable de aprendizaje, fue hogar, lugar de compañerismo, amistad y apoyo para poder cumplir mi sueño de convertirme en psicóloga. Asimismo, a nuestro equipo asesor, quienes estuvieron ahí en todo momento para guiarnos y acompañarnos en este proceso tan importante.

Agradecida enormemente por todas las personas que fueron parte y me acompañaron en este camino lleno de satisfacción, esperanza y mucho corazón.

Resumen ejecutivo

El presente proyecto de graduación tuvo como principal objetivo desarrollar un proceso psicoeducativo para el envejecimiento saludable enfocado en el aprendizaje básico de las TIC en personas mayores de Mercedes Norte de Heredia integrantes del Grupo Vida y Salud. Dicho proceso se llevó a cabo con un grupo de personas mayores durante los meses de abril, mayo, junio y julio del año 2025. La ejecución de este proceso fue realizada bajo una metodología participativa que promovió el protagonismo de las personas participantes sobre su propio proceso de aprendizaje. De esta manera el grupo identificó sus necesidades y todas las personas participantes fueron cocreadoras del proceso.

El abordaje se realizó mediante la visión de la psicología humanista centrada en la persona. Lo que nos permitió ahondar en los sentires, creencias, miedos y perspectivas de las personas mayores con respecto a la digitalización globalizada, la brecha digital por edad y generacional que eso representaba y las creencias en torno a la tecnología en diferentes edades. En tanto, las personas encontraron un espacio donde no solo se buscaba enseñar y aprender, sino que, además, se reflexionó sobre mitos y prejuicios acerca de la adultez mayor. Cuestionaron estos pensamientos y miedos a través de la experiencia que les demostró que diferentes creencias limitantes no constataban una realidad. En conjunto el grupo se permitió un espacio de apoyo grupal y trabajo en equipo, mediante una metodología basada en sus sentires, vivencias y necesidades de aprendizaje.

Los principales resultados se centraron en haber logrado que las participantes debatieran las creencias limitantes que les reforzaba el miedo a aprender, el sentimiento de que no lo lograrían y la resistencia a intentarlo. Y descubrieron cómo la tecnología puede ser un factor que promueve su autonomía para realizar diferentes

procesos de manera independiente, mantener un aprendizaje continuo y adaptarse a nuevas tendencias con autodeterminación. Las personas participantes se mantuvieron comprometidas con el proceso hasta su culminación, deseosas de seguir creando espacios para el aprendizaje continuo.

Lista de abreviaturas

A continuación, se presenta una lista de abreviaturas y su significado que serán utilizadas a lo largo del trabajo.

ACPM: Atención Centrada en la Persona Mayor

DINADECO: Dirección Nacional de Desarrollo de la Comunidad

IEC: Índice de Envejecimiento Cantonal

TIC: Tecnologías de la Información y Comunicación

PM: Personas Mayores de los 60 años

PH: Psicología Humanista

Índice

Lista de abreviaturas	9
Capítulo I. Introducción	1
1.1. Justificación	1
1.2. El aporte de la psicología y de la persona profesional en psicología	5
1.3. Objetivos	7
1.3.1. Objetivo General	7
1.3.2. Objetivos Específicos	7
1.4. Breve referencia a los principales resultados.	8
Capítulo II. Referente Contextual o Marco Situacional	10
Capítulo III. Estrategia metodológica	14
3.1. Marco Teórico	14
3.1.1. Psicología Humanista desde la Atención Centrada en la Persona	14
3.1.2. Envejecimiento Saludable	16
3.1.3. Gerontagogía	19
3.2. Metodología	21
3.2.1. Modelo de Intervención: Enfoque Psicoeducativo	21
3.3. Estrategia Metodológica	22
3.3.1. Instrumentos metodológicos utilizados	24
3.3.2. Mecanismos de Monitoreo y Evaluación	25
3.3.3. Consideraciones Éticas para la Protección de la Población Participante y Riesgos	26
3.3.3. Fases de la Propuesta de Intervención	27
Capítulo IV. Resultados	30
4.1. Presentación del proceso vivido	30
4.2. Presentación de los resultados y análisis	83
4.3. Discusión de los resultados (análisis de la experiencia)	99
Capítulo V. Consideraciones Finales	102
5.1. Perspectivas a futuro relacionadas con el campo de intervención y el rol de la psicología en el mismo	105
5.2. Aprendizajes logrados	106
5.3. Limitaciones	108
5.4. Conclusiones	109
5.5. Recomendaciones	112
Referencias bibliográficas	113
Anexos	119
Anexo 1. Árbol de Problemas	119
Anexo 2. Escala autoadministrada	119
Anexo 3. Carta del grupo Vida y Salud	121
Anexo 4. Consentimiento informado	122
Anexo 5. Encuesta de Diagnóstico	125
Anexo 6. Encuesta de evaluación	128

Anexo 7. Propuesta de intervención	130
Anexo 8. Fotografías del proceso	136
Anexo 9. Guía paso a paso	140
Anexo 10. Evaluación de aprendizaje de Zoom	141
Anexo 11. Evaluación de Posibles Estafas	141
Anexo 12. Nube de Palabras “¿Qué es lo que más me ha gustado de aprender sobre las TIC?”	150

Capítulo I. Introducción

1.1. Justificación

Debido a la disminución de nacimientos y de mortalidad, la población mayor se encuentra en incremento. “Se estima que la población adulta mayor pasará de 9% en 2020 a 20% en 2050” (Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica, 18 de noviembre de 2021). Se considera que dicha población debe obtener un foco de atención para que puedan tener una vida digna y una participación activa en la sociedad, lo cual, actualmente, es deficiente.

El Estado ha realizado esfuerzos, como, por ejemplo, la creación de la “Política Nacional de Envejecimiento y Vejez” (2023-2022), para lograr una mayor integración de esta población a un mejor acceso a las oportunidades de crecimiento y fortalecimiento personal y comunitario. Algo que es urgente, ya que la proporción de personas mayores de 65 años ya ha alcanzado el 13.63 % de la población, lo cual representa aproximadamente un total de 710 417 de personas mayores (de ahora en adelante PM), esto supera lo estimado por el INEC en el mismo año con más de 200 000 las estimaciones (Universidad de Costa Rica, 23 de junio de 2023).

Sin embargo, cabe mencionar que dicha la política de Envejecimiento y Vejez se encontró rezagada por dos años, evidenciando, así como una población que aumenta considerablemente no está recibiendo la atención e importancia adecuada por parte de las instituciones del país. Además, en lugar de avanzar, surge un retroceso debido a la digitalización acelerada y la dificultad de adaptarse. Según datos recabados por el INEC, “únicamente el 50% de las personas mayores que tenían

acceso a TIC, es decir, que tenían computadora, laptop, teléfono celular y conexión a internet las utilizaban en su vida cotidiana” (Castro, 2020, p.1). El rezago en el uso de tecnologías corresponde a un fenómeno multifactorial. Entre las razones se destacan: las emociones negativas asociadas al aprendizaje, falta de apoyo familiar y los estereotipos sociales.

El presente trabajo inicia su desarrollo como parte de la práctica correspondiente al curso “Diseño, gestión y evaluación de proyectos” de la Universidad Nacional de Costa Rica del segundo ciclo del 2022. En el cual se realizó un diagnóstico y planteamiento de las necesidades del grupo Vida y Salud. Durante la primera visita al grupo el 29 de septiembre de 2022, a partir de una dinámica realizada se detecta la necesidad que poseen con respecto a la brecha digital, los sentimientos asociados al aislamiento tecnológico y algunas necesidades y deseos de aprender referentes al uso de las TIC.

El grupo Vida y Salud está formado por alrededor de 80 personas, algo que varía ya que el grupo está en constante cambio. Este consta de una mayoría de mujeres, siendo un aproximado del 95% del total. Las edades fluctúan entre los 55 y los 88 años. En su mayoría cuentan con educación hasta sexto grado y en algunos casos, presentan dificultades de lectoescritura. Este grupo se reúne en el Centro de Envejecimiento Activo, ubicado en Mercedes Norte de Heredia. En dicho lugar existe un centro inteligente que posee ocho computadoras de escritorio y cuatro impresoras. Pese a que el centro brinda estas herramientas, la dificultad se basa en que las personas de la población no poseen el conocimiento para utilizarlas. Dentro de la misma actividad se destaca también que el problema se presenta en el uso de los dispositivos móviles como teléfonos y *tablets*.

La autora Loo Córdova (2020) hace referencia al proceso llamado “brecha digital” mencionando que es el conocimiento que tienen unas personas sobre el uso de medios digitales en comparación a otras. Ella añade que la brecha digital por edad abarca la diferencia persistente entre generaciones que crecieron más cerca del uso de tecnologías de las que no, lo cual repercute en su desarrollo social, aprovechamiento de las ventajas que las tecnologías aportan y surgimiento de sentimientos negativos a los avances constantes.

Las personas participantes en el grupo han experimentado esta brecha digital y se sienten en clara desventaja en sus entornos cotidianos, por lo que han manifestado su deseo de aprender y adquirir competencias digitales. Relacionado a la idea anterior, a través de una entrevista la coordinadora del grupo indica que, aunque mantienen un grupo de Facebook en donde suben las fotos de las actividades, las integrantes del grupo prefieren que se les envíe al grupo de WhatsApp porque no saben cómo buscarlas en Facebook o no utilizan esa red social (Comunicación personal, 9 de octubre de 2022). Asimismo, comenta que la página de Facebook de Vida y Salud no se actualiza tanto como se necesita para que las personas conozcan y apoyen el grupo, ya que ni las mismas participantes logran ver e interactuar en las publicaciones.

Por tanto, se logra inferir que las personas mayores pueden requerir de un acompañamiento psicoeducativo para la adquisición de herramientas para el manejo de las TIC. Ya que, si bien se requiere una parte de instrucción técnica para poder abrir y manejar las TIC, también se necesita un espacio comprensivo con los sentires y creencias alrededor de aprender una nueva habilidad. Un proceso centrado en sus necesidades, que facilite la ruptura de barreras en su aprendizaje, como lo es, por

ejemplo, la creencia de que no pueden aprender. Generando así un ambiente acorde a sus necesidades particulares de aprendizaje, que, además, les haga sentir bien y promueva un sentimiento de logro y motivación.

Se comprende que es relevante abordar esta necesidad porque nuestra sociedad sigue en constante evolución tecnológica. Si las personas mayores no manejan las tecnologías de la información y comunicaciones, la instauración de medios tecnológicos como única forma para acceder a ciertos recursos puede convertirse en una barrera para que puedan transitar el envejecimiento de manera saludable al limitar su autonomía e independencia. Por tal razón, es nuestro compromiso como profesionales en psicología aportar y visibilizar la importancia de fortalecer en las personas mayores el uso y aprovechamiento de las TIC.

Este conocimiento no solo abarca el área de la comunicación, sino también en cómo usar la tecnología para obtener conocimiento, desarrollar diversas habilidades, y mantenerse en un aprendizaje constante, de modo que puedan desenvolverse y mantener la autonomía en un mundo globalizado y, por ende, mejorar su calidad de vida. De esto surge la pregunta que sustenta nuestro trabajo: ¿Cómo desarrollar un proceso psicoeducativo para la promoción del envejecimiento saludable a través del aprendizaje básico de las TIC en personas mayores de Mercedes Norte de Heredia integrantes del grupo Vida y Salud?

El presente proyecto contribuye socialmente a ampliar el conocimiento y la evidencia de que las personas mayores pueden continuar desarrollando su potencial mediante procesos educativos, siempre que se implementen estrategias adaptadas a sus necesidades, tal como lo plantea la gerontagogía. Asimismo, se destacan los aportes de la psicología humanista y de la atención centrada en la persona, enfoques

que favorecen un envejecimiento saludable y motivan la creación de proyectos que promuevan espacios inclusivos de aprendizaje. Estos esfuerzos impactan positivamente en la sensación de bienestar, la autorrealización, el mantenimiento de la capacidad funcional y el desarrollo integral de las personas mayores, fomentando además la convivencia intergeneracional y la construcción de entornos más accesibles. Desde una perspectiva académica, el estudio resalta la relevancia de los fundamentos teóricos que lo sustentan, subrayando la importancia de promover el envejecimiento saludable mediante una estrategia psicoeducativa basada en la gerontagogía.

1.2. El aporte de la psicología y de la persona profesional en psicología

Según lo expuesto anteriormente, la Psicología Humanista se convierte en un eje indispensable para el presente trabajo, puesto que propicia una perspectiva completa centrada en la persona. La misma ve a las personas como seres que son permeados tanto por sus experiencias, valores y esfuerzos, así como por sus contextos históricos, culturales, sociales y económicos (Hernández-Peña et al., 2020). Punto fundamental para el desarrollo del trabajo con PM y las TIC, porque necesitan enfrentarse a un mundo nuevo, con un contexto y herramientas distintas con las cuales se forjaron. Con la Psicología Humanista se puede comprender cómo el contexto y las variables como motivación, autoestima y autopercepción juegan un papel dentro del aprendizaje y uso de las TIC por parte de la población mayor.

En relación con esto, “el envejecimiento saludable es un proceso continuo de optimización de oportunidades para mantener y mejorar la salud física y mental, la independencia y la calidad de vida a lo largo de la vida” (OPS, 2023). Abordando no solo cómo la persona mayor se mantiene en capacidad funcional física y cognitiva,

sino también su participación continua en la sociedad. Desde la Psicología Humanista no sólo se pretende diseñar un proyecto para aprender a usar las TIC (Officer, y Manandhar, 2020), sino que, al centrarse en la persona y sus necesidades, toma factores como la motivación, la autoaceptación y la autoimagen para desarrollar un proceso psicoeducativo. Por lo cual será fundamental para cumplir nuestro objetivo de utilizar el aprendizaje del uso de las TIC como un medio para mejorar su inclusión social, sentires, derechos y condiciones de vida promoviendo el envejecimiento saludable frente a la digitalización constante a la que se enfrenta la sociedad.

Es así que los procesos de aprendizaje de la población mayor cobran un nuevo sentido, dado que se le dota de herramientas que favorecen el desarrollo de sus capacidades al mismo tiempo que promueven su inclusión dentro de la sociedad. Por esta razón, se utilizará como referencia la gerontagogía para el desarrollo del presente proyecto, ya que es una herramienta de enseñanza que tiene presente las diferencias en la educación de PM en comparación con otras etapas de sus vidas entendiendo sus características y necesidades (Mogollón, 2012). La gerontagogía aprovecha las vivencias para transformarlas, a fin de crear nuevas dimensiones de conocimiento y crecimiento para su proyecto de vida (Barrios-Fontalvo y Ortiz-Padilla, 2021). De esta manera se pretende lograr un aprendizaje del uso de las TIC que promueva el envejecimiento saludable en el grupo Vida y Salud.

Este proyecto se ejecutó en las instalaciones del Centro de Envejecimiento Activo “Luis Baudilio Víquez Arrieta” en Mercedes Norte de Heredia, ya que cuentan con los recursos necesarios para el desarrollo y ejecución del proyecto, y favoreció la realización de las actividades que formaron parte de sus procesos de aprendizaje, insumos e infraestructura adecuadas. En cuanto al equipo investigador, se

fortalecieron las habilidades y conocimiento técnico para el uso y manejo de las TIC, así como el abordaje de entornos que promuevan el proceso de aprendizaje para las personas mayores desde una perspectiva humanista y tomando en cuenta los principios de la gerontagogía. Asimismo, se contó con el interés y apertura de parte del grupo Vida y Salud, quienes confirmaron que este abordaje atiende a una importante necesidad. Además, se ha integrado una evaluación constante durante el desarrollo de las sesiones con el fin de cubrir necesidades y cambios propuestos por el grupo para desarrollar un proceso seguro que fortalezca su motivación por aprender.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

Desarrollar un proceso psicoeducativo para la promoción del envejecimiento saludable a través del aprendizaje básico de las TIC en personas mayores de Mercedes Norte de Heredia integrantes del grupo Vida y Salud.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Realizar un diagnóstico del conocimiento y usos de las TIC y su relación con sus sentires y vivencias presentes en las personas participantes del grupo Vida y Salud para conocer las necesidades específicas del grupo.
- Desarrollar una estrategia psicoeducativa desde la atención centrada en la persona, a partir del diagnóstico para la promoción del envejecimiento saludable en el grupo Vida y Salud.

- Ejecutar una estrategia psicoeducativa desde la atención centrada en la persona, a partir del diagnóstico para la promoción del envejecimiento saludable en el grupo Vida y Salud.
- Evaluar la propuesta psicoeducativa con la población participante del grupo Vida y Salud para validar el proceso.

1.4. Breve referencia a los principales resultados.

El presente proyecto promovió el envejecimiento saludable en PM de Mercedes Norte de Heredia integrantes del Grupo Vida y Salud por medio del aprendizaje básico del uso de las TIC. Para lograr el planteamiento, se desarrolló un proceso psicoeducativo que constó de cuatro fases fundamentándose en los cuatro objetivos específicos.

En la primera fase, la cual consistió en el diagnóstico, se planteó como meta que participara al menos el 50% de la población interesada en el proyecto. El objetivo se logró con la condición prevista, 28 personas manifestaron estar interesadas en el proyecto, 16 personas participaron de las actividades de diagnóstico, 14 personas asistieron al primer diagnóstico y 11 al segundo. Como productos se obtienen los documentos del diagnóstico realizado y los consentimientos informados firmados por las personas interesadas en participar del proyecto (**Ver fórmula en Anexo 4**). Por lo que se cumplió con la meta propuesta. La información obtenida del diagnóstico se sistematizó al 100% y se procedió con su respectivo análisis, lo cual dio como resultado un buen insumo para continuar con la siguiente etapa.

En la segunda etapa se desarrolló la estrategia psicoeducativa usando como guía los resultados del diagnóstico. La misma fue aprobada por el grupo sin ningún tipo de añadidura o corrección a los objetivos, contenidos ni actividades y por ellos se

obtuvo la propuesta elaborada y firmada por la coordinadora del grupo Vida y Salud **(Ver Anexo 7)**. Si bien en el anteproyecto se pretendía realizar esta fase tras un plazo de cuatro meses, el grupo manifestó en reiteradas ocasiones el interés de que iniciaran pronto los talleres. Por lo que se aceleró esta fase según las posibilidades de las facilitadoras a fin de iniciar las sesiones lo antes posible.

La ejecución de la propuesta fue la siguiente etapa del proyecto. Se plantearon como metas ejecutar 10 sesiones y que al menos el 50% de las personas participantes concluyera la asistencia en los talleres llevados a cabo. Las 10 sesiones culminaron con éxito y de las 16 personas que habían firmado el consentimiento para participar del proyecto, el 75% concluyó las sesiones. Se ejecutaron satisfactoriamente los 10 talleres previstos. Una persona que no participó del diagnóstico inicial se unió a mitad del proceso y al igual que el resto de participantes, su asistencia fue constante. El producto de esta fase es la Guía Paso a Paso **(Ver Anexo 9)** elaborada con los temas abordados en cada sesión.

Finalmente, en la cuarta y última fase, se procedió con una evaluación del proceso con la población beneficiaria. Se planteó una sesión virtual y, por demanda de las participantes, se efectuaron tres sesiones en total donde se sintetizó la información vista en los talleres, se evaluaron los conocimientos adquiridos y se abrió el espacio para dudas a otros temas relacionados con las TIC. Para dicha fase se obtuvieron las evaluaciones virtuales **(Ver Anexo 10, Anexo 11 y Anexo 12)** que se aplicaron. Los resultados más detallados de cada fase y cada sesión se encuentran en la sección de resultados.

Capítulo II. Referente Contextual o Marco Situacional

La población objetivo corresponde a un grupo de PM que se reúnen en el Centro de Envejecimiento Activo en un grupo llamado Vida y Salud. Está conformado por alrededor de 83 personas que se integran a partir de los 60 años de edad y que, actualmente ronda edades entre los 60 a 88 años. El grupo es descrito por las mismas participantes (Grupo Vida y Salud, comunicación personal, septiembre de 2022) como un lugar donde acuden a desestresarse y que les hace sentir bien, siendo un grupo muy alegre y dinámico donde comparten actividades que disfrutan y que ayudan a su salud y bienestar, como lo son principalmente el ejercicio y los bingos.

El grupo surge como iniciativa de líderes mujeres de la comunidad. Hace aproximadamente once años a una de ellas le recomendaron unirse a un grupo en el cual estuvo poco tiempo dado a que no le gustaban mucho los grupos “tan estructurados”. Tiempo después ella recibió una sugerencia de formar un grupo, a lo que accedió con el fin de hacer un lugar más libre y amistoso. El grupo se inició en el salón comunal Juan Pablo II hasta que el grupo creció a un total de 45 personas y ya no dio abasto el salón. Por lo tanto, se propuso abrir un centro diurno con ayuda de la Municipalidad de Heredia, así se fundó el centro actual denominado “Envejecimiento Activo, Luis Baudilio Víquez Arrieta” que se encuentra en el residencial Real España en Mercedes Norte en Heredia; el mismo consiste en un salón al servicio de la comunidad, pero con su fin principal, que es ser un espacio para PM de convivencia y bienestar. Este centro promueve el desarrollo de una adultez activa física y mentalmente.

Por esta razón el salón es prestado de forma gratuita para el grupo Vida y Salud, sin embargo, también es alquilado para otras actividades de la comunidad y

busca la realización de proyectos con otros sectores como lo es la población adolescente. Existen dos Juntas Directivas principales, una corresponde a la junta del centro, que es la encargada de regular todo lo referente al espacio físico, y la junta que creó el grupo, que es únicamente para temas referentes a Vida y Salud. El grupo inicialmente estaba compuesto solamente por mujeres, algo que no era intencional, sino que se da debido a la respuesta de la población misma. El grupo ha tenido diferentes momentos con diferentes cantidades de participantes.

Para conformar el grupo de participantes del presente proyecto, se procede con una reunión entre facilitadoras y la coordinadora actual del grupo de ejercicios, Amelia. De manera que ella es quien invita a las demás personas del grupo a participar de las sesiones, en un primer momento Amelia indica que se hizo una lista que estaba conformada por 28 personas. Sin embargo, ella misma menciona que comúnmente para talleres suelen apuntarse muchas personas y llegar pocas.

Ante la invitación a este proceso, las personas que asistieron interesadas y llegaron a las sesiones fueron 12, entre ellas 11 mujeres y un hombre. Las edades de las personas participantes iban desde los 68 años hasta los 81 años. Solo tres de las participantes son personas pensionadas y las demás son amas de casa o cuidadoras de otros familiares. Además, todas las personas saben leer y escribir, pero una (la mujer con mayor edad) tiene una pequeña complicación para leer, ya que el aumento de sus lentes no era el correcto; la mayoría no había tenido escolaridad superior a la educación primaria.

Las participantes son vecinas de Mercedes Norte, dos de ellas son personas migrantes que residen en la comunidad. Todas las personas asisten a las sesiones de ejercicios que se imparten en el Centro de Envejecimiento Activo. El grupo se

caracterizó por su dinamismo durante todas las sesiones, creando un espacio ameno y de apoyo mutuo. Algunas de las participantes tenían un conocimiento previo más avanzado y se disponían constantemente a ayudar y motivar a las demás personas.

Las personas participantes poseen como mínimo una red social, mayormente WhatsApp, porque se comunican por este medio con el grupo para enviar acontecimientos, avisos y actividades. Sin embargo, indicaron que la mayoría suele comunicarse por audio, ya que se les complica escribir y enviar imágenes. En unos mínimos casos se debe a que no saben escribir y leer, pero en la mayoría que es alfabetizada es porque no conocen el proceso para enviar una imagen, abrir un enlace o subir una foto, puesto que no saben aprovechar todas las posibilidades que proporciona el celular o les da miedo hacer algo erróneo y que se dañe.

La realidad de este grupo en cuanto al uso de las TIC alude a la brecha digital por edad. El concepto de “brecha digital” se refiere a cuando las personas no han adquirido habilidades y conocimiento sobre las TIC; la brecha digital por edad “implica la separación entre las generaciones que crecieron de la mano con las nuevas tecnologías y las que no” (Loo Córdova, 2020, p.26). Aunado a esto, se debe considerar que las limitaciones asociadas a la brecha digital por edad no se derivan de una falta de capacidad de la persona mayor para aprender, sino en la falta de inclusión (Arteaga y Tenecora, 2019).

Cascante y Espinoza (2021) explican que estas limitaciones son impuestas normalmente a dicha población debido a los estereotipos negativos y dificultades que son asociadas al envejecimiento y vejez; Castro Rojas et al. (2016) agregan a la discusión que la brecha digital está alimentada no solo por la edad, sino que también por las diferencias sociales y económicas. Lo anterior no sólo representa un trato que

puede ser discriminatorio, sino que también implica retos que hay que enfrentar para que el uso de las TIC se convierta en algo más común entre la población mayor puesto que las TIC tienen el potencial de apoyar al envejecimiento saludable y exitoso al promover la actividad cognitiva y la interacción social (Castro-Rojas et al. 2018). Por su parte, Quinde et al. (2020) destacan que cuando se trabaja en la brecha digital y las PM inician su participación el uso de redes sociales o herramientas digitales se empiezan a sentir mayor motivación, autonomía e inclusión.

El objetivo principal del centro de envejecimiento activo es “mejorar la calidad de vida de las personas adultas mayores a través de su desarrollo físico y mental” (Heredia Gobierno Local, 2018). Y forma parte de los esfuerzos realizados en la provincia de Heredia para fomentar espacios de desarrollo para las personas mayores, al ser uno de los cantones con un gran número de personas mayores. Lo cual lo convierte en un espacio idóneo para desarrollar estrategias que promuevan el envejecimiento saludable, como lo es el aprendizaje del uso de las TIC.

Capítulo III. Estrategia metodológica

3.1. Marco Teórico

3.1.1. Psicología Humanista desde la Atención Centrada en la Persona

La Psicología humanista no es una corriente estructuralmente conformada por escuelas como, por ejemplo, el Psicoanálisis, sino que se conforma por teorías de pensadores que buscan un nuevo camino para el ser humano. De manera que para finalidad del presente trabajo se toma en consideración la teoría fenomenológica de la personalidad de Carl Rogers, centrada en la persona, la cual, para Rogers (1980),

el ser humano posee dentro de su ontología la tendencia a evolucionar y buscar el bienestar individual. Es decir, se considera que el ser humano debe ser comprendido como aquel que se mueve por la motivación positiva y que al ir evolucionando en la vida mejora su funcionamiento.

Dicha evolución de la persona se debe a las metas que la misma se plantea y alcanza. “Para Rogers, la persona desde que nace viene con una serie de capacidades y potenciales los cuales tiene que seguir cultivando a través de la adquisición de nuevas destrezas; esta capacidad se ha denominado tendencia a la realización” (Montaño et al., 2009, p. 90). No obstante, puede ocurrir lo contrario, que el individuo ignore dichas capacidades y potencial, así convirtiéndose en un ser no realizado y sin motivación.

Tomando en cuenta lo anterior, las personas requieren atención y apoyo según la etapa del desarrollo en la que se encuentren. En este sentido, las PM poseen mayor grado de dependencia debido a que sus capacidades se ven transformadas, sin embargo, no significa que estos no las posean; el reconocimiento y respeto inherente a la condición humana de parte de toda la población. Bajo esta perspectiva, es que toma como referente la atención centrada en las PM, ya que busca “promover que quien la recibe sea capaz, mediante los apoyos precisos, de ver minimizada su situación de fragilidad, discapacidad o dependencia y, al tiempo, poder desarrollar al máximo su autonomía personal” (Rodríguez, 2013, p. 40).

Es evidente entonces que la clave de esta visión es la potencialidad del ser humano y más aún en las PM, pues propone que, en el proceso de la autodeterminación y control de su propia vida, los apoyos y atención que colaboren se integren. Según Rodríguez (2013) la atención centrada en la persona (ACP) posee

dos objetivos: “mantener la máxima independencia funcional para favorecer el desenvolvimiento en las actividades de la vida diaria... promover y dar opciones para el desarrollo de la autonomía moral” (p. 46). Estas dos metas se logran a través del análisis de las capacidades preservadas por la persona, para ponerlas en valor y estimularla, además de incentivar a que tomen sus propias decisiones en el diario vivir con la finalidad de apropiarse su propio proyecto de vida.

Por las consideraciones anteriores se comprende que el principio base de la atención centrada en la persona mayor es la dignidad, porque preserva la integridad de la persona, sin embargo; Rodríguez (2013) alude que hay otros siete principios más. Primero, el principio de autonomía, que toma en consideración que las PM pueden actuar con libertad, aun si requieren apoyo para su diario vivir. Segundo, el principio de individualidad, el cual resalta que cada persona es única y diferente. Tercero, principio de independencia, pese a que se posea necesidad de atención y apoyo, las personas deben ser reconocidas, estimuladas e identificadas por sus capacidades.

En cuarto lugar, el principio de integralidad, que busca que el ser humano sea apoyado y atendido como un ser multidimensional porque en su ciclo vital se encuentran aspectos biológicos, sociales y psicológicos. Como quinto, el principio de participación, que como seres intrínsecos en la sociedad poseen el derecho de participar en su comunidad y disfrutar de las interacciones sociales. En sexto lugar, el principio de inclusión social, ya que parte del apoyo es mantenerse como miembros activos de la comunidad, tener la posibilidad de disfrutar su entorno al igual que el resto de población. Por último, el principio de continuidad de atención, el cual se basa

en que las personas que requieren apoyo o atención la reciban de manera continua y permanente, adaptándose a sus circunstancias.

Es por esta razón que el aprendizaje y el manejo de las TIC, específicamente del dispositivo más utilizado, el celular, puede promover el sentido de autorrealización, desarrollo personal y adaptación a las circunstancias en una sociedad digitalizada. Partiendo de un modelo de aprendizaje que apoye y se centre en las necesidades educativas de la persona para que aprendan en un entorno que respete su integridad y dignidad y donde se sientan cómodas y seguras, se promueve desarrollar toda su potencialidad, autonomía y una mayor integración social.

3.1.2. Envejecimiento Saludable

El ser humano se complementa por elementos sociales, psicológicos y biológicos; es decir, no es solo un cuerpo, sino que es más complejo que esto. De manera que, para Mendoza-Núñez et al. (2018) conforme una persona avanza en su desarrollo existe un envejecimiento celular, así como un envejecimiento humano. Este último, se refiere a que al pasar de los años el ser humano se enfrenta a diferentes procesos de desarrollo que son graduales y adaptativos, los cuales involucran cambios tanto físicos como psicológicos y sociales. Por lo que durante el proceso de envejecimiento se van desarrollando nuevas capacidades y habilidades según así sea el entorno y situaciones de vida de cada persona.

Según la Organización Mundial de la Salud (2022) “El envejecimiento saludable es el proceso de desarrollo y mantenimiento de la capacidad funcional que permite el bienestar en la vejez” (p.1). Aborda diferentes aspectos: la capacidad funcional, la capacidad intrínseca y la influencia del entorno, los cuales permiten transitar el

envejecimiento saludable. La capacidad funcional comprende los atributos que permiten ser y hacer a las personas. La capacidad intrínseca refiere a aquellas competencias físicas y mentales que el individuo posee y puede ejercer. Y el entorno refiere a todo aquello que rodea a la persona y puede influir sobre su proceso, esto comprende desde las creencias culturales, la accesibilidad del entorno físico y las relaciones sociales (Organización Mundial de la Salud, 2022).

Lo anterior cobra especial relevancia con el incremento de la población mayor que sucede a nivel mundial y los países latinoamericanos comparten esta similitud (Melgar, 2023). Según la Organización Mundial de la Salud (2022) diferentes países reportan que, aunque reconocen el envejecimiento demográfico, aún no cuentan con las condiciones necesarias para garantizar un envejecimiento saludable, de forma que las instituciones mundiales se han visto en la obligación de crear y promover programas, planes, leyes y reformas que permitan el bienestar y cubran las necesidades de las personas mayores.

A partir de esto no solo se busca ampliar la esperanza de vida, sino que se necesita llegar saludable y con calidad de vida; de acá parte el envejecimiento activo, y que según el Informe mundial sobre el envejecimiento y la salud (Ginebra, OMS, 2015, citado por Melgar, 2023, p. 39) le permite a la mayoría de las personas aspirar a vivir más de 60 años. Sin embargo, faltaba un componente más y es contemplar la capacidad funcional; es aquí donde se rompe con el paradigma de prestar servicios a las personas mayores para curarles o tratarles, sino para otorgarles acompañamiento para el desarrollo de su potencial. Así se destaca la importancia de impulsar su desarrollo constante para que la persona experimente una satisfacción plena con su vida, además de contar con un entorno amigable con sus necesidades.

Por lo tanto, el envejecimiento saludable no corresponde a una responsabilidad única de las personas mayores, al contrario, el favorecer entornos facilitadores compete a todos los miembros de la sociedad. Se debe abordar y desarticular todo aquello que genera brechas que dificultan su integración social, atender sus necesidades en relación con su etapa de desarrollo y favorecer la coyuntura intergeneracional. Promover el envejecimiento saludable “es un prerrequisito para garantizar vidas saludables mediante la promoción del bienestar, el logro de la igualdad de género y la reducción de las desigualdades, y la transformación de las ciudades para que sean inclusivas, seguras, resilientes y sostenibles” (Organización Mundial de la Salud, 2022, p.2). Por esto es responsabilidad estatal desarrollar políticas que garanticen el envejecimiento saludable e implementar medidas adecuadas para la obtención de los servicios básicos y de acceso, donde el Estado, la sociedad y el entorno actúen como promotores y no como barreras para su desarrollo integral.

Un factor fundamental del envejecimiento saludable es la estimulación cognitiva, ya que, según mencionan Arias y Gutiérrez (2020), “se debe abordar desde el fortalecimiento de capacidades cognitivas que permitan una mayor adaptabilidad de las personas adultas mayores a su entorno” (p.5). Esto debido a que la sociedad avanza constantemente a nuevas formas de hacer las cosas y las PM tienen derecho al fácil acceso a formas de interacción social que fortalezcan su integración, así como les genere empoderamiento, autonomía y bienestar. El objetivo consiste en que las personas mayores puedan gozar y continuar ampliando sus capacidades de modo que mantengan un sentimiento de realización personal y bienestar. Donde la sociedad y el entorno actúen como promotores y no como barreras para su desarrollo integral.

3.1.3. Gerontagogía

El pilar de la gerontagogía es la gerontología. Esta última es la disciplina que estudia el envejecimiento y vejez del ser humano a nivel biológico, social y psicológico. Al tomar en cuenta dichos aspectos, se logran obtener reflexiones tanto *científicas* - gracias a las ciencias de la salud y sociales-, como *colectivas* -al tomar en cuenta los cambios sociales a nivel comunal y global-, e incluso *existenciales* -ya que el envejecimiento no es pasado ni futuro, sino que es proceso humano- de lo que implica el envejecimiento en el ser humano (Fernández-Portero, 1999). Por lo cual, resulta importante destacar enfoques dirigidos al continuo desarrollo de personas mayores, dado la invisibilización que pueden sufrir al no contemplarse como un proceso donde la persona continúa desarrollándose.

Todas las personas atraviesan un proceso de crecimiento y envejecimiento a lo largo de su vida, en donde sus decisiones, hábitos y experiencias influyen en cómo vivirá su vejez. Los cambios en la movilidad, cognitivos y psicológicos, más o menos graves según el estilo de vida que se haya llevado, son una realidad como parte del crecimiento (Benavides et al., 2017). Dadas las nuevas demandas y necesidades que experimentan las PM, se vuelven pertinentes las especialidades que apoyen la participación activa de la población mayor en la sociedad, ya sea mediante la promoción de la salud y prolongación de vida, de la continua toma de conciencia de la etapa de vejez, así como también del desarrollo personal y superación constante.

La gerontagogía busca ir más allá de los límites de la gerontología y la gerontología educativa en cuanto a la educación de la PM. La gerontagogía definida por Lemieux (1987, citado en Sánchez, 2000) es la “ciencia aplicada que tiene por objetivo el conjunto de métodos y de técnicas seleccionadas y reagrupadas en un

corpus de conocimientos orientados en función del desarrollo del disidente mayor” (p.245) siendo la ciencia aplicada lo que conocemos como pedagogía. Mogollón (2012) explica que “la gerontagogía, busca conocer el proceso de envejecimiento, pero para convertirlo en proceso educativo” (p. 66). De manera que se centra en la persona mayor en un constante proceso educativo que estimule sus capacidades y desarrollo. Mogollón (2012) añade que más que una ciencia, la gerontagogía es “espacio interdisciplinar paradigmático que apuesta a la educación de personas de la tercera edad, con dependencia o no” (p.66). Es así que no se limita la condición de salud o el envejecimiento de la PM, sino que se enfoca en su desarrollo como ser humano que sigue descubriéndose a sí mismo y desenvolviéndose en una sociedad. La Geragogía entonces, se enfoca en comprender el proceso de aprendizaje desde una perspectiva equitativa e integrativa, abordando las necesidades de las personas mayores para desarrollar un modelo que potencie sus capacidades para continuar evolucionando.

3.2. Metodología

3.2.1. Modelo de Intervención: Enfoque Psicoeducativo

Desde la atención centrada en la persona, se toma como referente al individuo, en este caso a las PM que conforman el grupo Vida y Salud. Además, busca potenciar todos los recursos propios de la persona entendiendo su constante impulso a la autorrealización. El modelo psicoeducativo tiene un enfoque dirigido a potenciar los recursos propios de cada persona mediante el aprendizaje. “De esta manera, se busca entregar herramientas de cambio, que involucren procesos cognitivos, biológicos, psicológicos y sociales particulares de cada persona para garantizar la autonomía y mejorar la calidad de vida tanto individual como en comunidad” (Brito, 2023, p.3).

Es por lo mencionado que, desde un modelo psicoeducativo, es posible abordar un aprendizaje que no solo se centre en la adquisición de habilidades técnicas para el uso de las TIC, sino en el logro de metas propias. Según consideran Montiel y Guerra (2016) “la psicoeducación debe comprenderse como un proceso educativo orientado a la estimulación de los recursos psicológicos que cada persona posee teniendo como punto de partida sus necesidades” (citado por Baque y Rodríguez, 2023, p.63). Por esta razón, el diseño de la propuesta se adecua a los sentires y necesidades de aprendizaje del grupo; y esto se logrará a través de un diagnóstico previo. Por lo tanto, no solo se parte del modelo enseñanza-aprendizaje, sino que se busca darles una solución a las situaciones centrada en las características y capacidades de cada integrante. La psicoeducación aporta al proyecto el trascender más allá del aprendizaje, apunta a una transformación en la vida de la persona según el tema abordado.

Por medio de este proyecto no solo se pretende el aprendizaje y manejo de las TIC, sino que a través de este mejoren sus condiciones de vida de la población que forma parte del grupo Vida y Salud, se sientan más incluidas en la sociedad, tengan acceso a servicios y nuevas facilidades que ofrecen las tecnologías, y fortalezcan sus habilidades de comunicación e integración social. Por lo tanto, un modelo que toma en cuenta su sentir frente a las tecnologías y sus necesidades específicas de aprendizaje según su edad permite que en cada fase del proyecto sea fundamental realizar cambios significativos que potencien su autorrealización y contribuyan al envejecimiento saludable.

3.3. Estrategia Metodológica

A través del modelo psicoeducativo se desarrollaron estrategias para la mejora en la calidad de las condiciones de vida de las personas a partir del aprendizaje, de manera que, se partió de la indagación y profundización de la información para crear un plan de acción psicoeducativo. La propuesta ejecutada fue eficaz para abordar la situación identificada, tomando en cuenta todas las variables que caracterizan a la población, a partir de las cuales se definió un modelo psicoeducativo acorde a sus necesidades.

“Un factor importante para asegurar la eficacia de las actividades es identificar las carencias de los participantes en los temas a resolver, de modo que el contenido y los métodos utilizados correspondan a la edad y madurez que han alcanzado” (Baque y Rodríguez, 2023, p.63). Un modelo psicoeducativo nos propició un medio para desarrollar una metodología más adaptada al grupo y poder contribuir con lo que ellas identificaron como la situación problema. Y que, de esta manera, la población pueda lograr los objetivos intrínsecos como lo son: promover el envejecimiento saludable y la autorrealización constante centrándonos en sus necesidades.

Además, para la ejecución del proceso se desarrollaron estrategias que nos permitieron conocer la perspectiva del grupo y sus necesidades principales: grupos focales, presentación y evaluación por parte del grupo sobre la propuesta de abordaje y evaluaciones al final de cada etapa del proyecto. Así mismo, cabe mencionar que se tuvo presente la perspectiva de género a lo largo de la metodología, ya que el grupo se conforma mayormente por mujeres y un hombre participante; por este motivo es que se requiere tomar en cuenta factores contextuales que puedan relacionarse con

las necesidades, capacidades y habilidades para aprender que pueden variar según el género.

Para Espinoza y Porras (2019) las mujeres enfrentan retos y problemáticas frente a los procesos de enseñanza-aprendizaje, como lo son: falta de apoyo que las instituciones de Estado y sus familias les brindan; o también que socialmente se han dedicado al trabajo en el hogar, el cual no es un trabajo remunerado. Por lo que, es necesario brindar espacios que les permitan aprovechar las oportunidades y herramientas que se les brindan, ya que como consecuencia del contexto social e histórico desigual de la sociedad costarricense no suelen tener acceso a recursos para un aprendizaje activo.

De acuerdo con el enfoque metodológico, fue fundamental para las investigadoras partir de los principios de la gerontagogía que aborda las necesidades de las personas mayores para desarrollar un modelo que potencie sus capacidades. Por ende, diseñaron cada sesión de manera que cada persona participante fue sujeta activa de la construcción de los aprendizajes, protagonista y cocreadora de su proceso. Por lo tanto, el rol de las investigadoras en las sesiones enfocó en:

- Escucha activa y respeto por la palabra.
- Horizontalidad: las investigadoras acompañaron y propusieron, sin imponer.
- Ritmo pausado: Se permitió el tiempo necesario para que todas las personas comprendieran, consultaran, se apoyaran mutuamente y participaran.

Cierre: Se realizó una reflexión colectiva de cada tema abordado, para la recuperación de aprendizajes, reconocimiento de emociones y sentimientos y orientación para tareas o compromisos para la sesión siguiente.

3.3.1. Instrumentos metodológicos utilizados

La entrevista: La entrevista tiene como objetivo recabar información desde la perspectiva de la persona participante, según Cortazzo y Trindade (2014) “En una interacción entre dos o más sujetos; lo que la va a diferenciar de una conversación común es el tratamiento que hacemos con la información que nos brinda esta interacción” (Schettini y Cortazzo, 2016, p.19). De esta manera se elabora un listado de temas o preguntas específicas a realizar para abordar la perspectiva de la persona desde un marco temático de interés.

Árbol de Problemas: Para Martínez y Fernández (2023) “El árbol de problemas consiste en desarrollar ideas creativas para identificar las posibles causas del conflicto, generando de forma organizada un modelo que explique las razones y consecuencias del problema.” (González, et. al. 2023, p.126). En este sentido, el árbol de problemas funge como una herramienta para profundizar en las raíces de la situación que el grupo, en sí mismo, identifica como un problema

Grupo focal: Los grupos focales son una metodología cualitativa que se basa en la construcción conjunta fruto de la interacción entre quienes participan y la persona que modera. Según Creswell y Poth (2018) “Con base en la conversación que entablan y se origina con las preguntas que lanza el moderador, los participantes construyen conocimiento en interacción con quien entrevista y con los otros entrevistados” (Lara, et. al. 2022, p.166). En sí, es una dinámica de interacción grupal con el objetivo de conocer la información en conjunto con el grupo y su interacción.

Taller participativo: Según Vasco (2013, citado en Delgado, 2020), “un taller es un ambiente educativo en el cual la interacción con el conocimiento es también interactiva e intersubjetiva entre los participantes, de manera que genere procesos individuales en cada uno de ellos; hacer un taller es vivir una experiencia rica en recursos, colores y habilidades” (p.15). Siendo un espacio que une teoría y práctica para generar conocimiento, agregando el elemento grupal que enriquece la adquisición de conocimientos, mediante la cooperación y ayuda mutua. Permitiendo que generen también, sus propios aprendizajes mediante la interacción teórico-práctica.

3.3.2 Mecanismos de Monitoreo y Evaluación

Como mecanismo de monitoreo se planteó realizar reuniones con el equipo asesor (tutora y personas lectoras) con el fin de que conocieran, revisaran e hicieran sus observaciones sobre la propuesta. Todas sus recomendaciones y sugerencias fueron sistematizadas en un documento para que fueran tomadas en cuenta en la propuesta final. Esta propuesta fue validada y aprobada por el grupo participante y revisada nuevamente por el equipo asesor. Asimismo, se revisó continuamente el proceso y las actividades educativas a ejecutar con el equipo asesor durante su aplicación.

En cuanto al mecanismo de evaluación se realizó una presentación del primer esbozo de la propuesta de la cual surgió un documento donde se sistematizaron todas las recomendaciones, cambios u observaciones del grupo para el cambio. Finalmente se realizó el documento de acuerdo final de la propuesta que fue firmado por todas las integrantes del grupo, donde quedó estipulado un acuerdo colectivo de que la propuesta cumplió con sus expectativas y las peticiones del grupo. De esta manera se evaluó su satisfacción y aceptación de la propuesta. Posterior a la aplicación de las

sesiones educativas, se realizó una evaluación de aprendizaje adquirido, en la cual se obtuvo una apreciación del aprendizaje de las personas participantes para medir el nivel de efectividad de las sesiones en cuanto a su conocimiento y sentir frente al aprendizaje de uso de las TIC. Además, se aplicó una encuesta de satisfacción sobre todo el proceso realizado, con el propósito de conocer los logros alcanzados respecto a los objetivos y oportunidades de mejora.

3.3.3 Consideraciones Éticas para la Protección de la Población Participante y Riesgos

Para efectos de este proyecto fue indispensable la aplicación del consentimiento informado con el fin de que las personas recibieran información clara y precisa sobre los objetivos de realizar este proyecto, así como enfatizar en la voluntariedad y confidencialidad de su persona. Además, dicho proyecto se encontró en constante supervisión por parte del comité asesor; con la finalidad de cumplir los requerimientos establecidos para realizar un trabajo ético con las personas y correcto manejo de los datos obtenidos. Por su formato y contexto, el presente proyecto no debió ser supervisado por una entidad bioética, llámese el Comité Ético Científico de la Universidad Nacional (CECUNA) o el Consejo Nacional de Investigación en Salud (CONIS). Sin embargo, el trabajo se llevó a cabo considerando y dirigiéndose por una serie de prácticas éticas que priorizan la dignidad, la autonomía y la participación activa de las personas participantes, basándose en sus necesidades y sus recursos. Además, se garantizó la confidencialidad y el uso de seudónimos para proteger la privacidad.

Se consideró la presencia de riesgos éticos durante las sesiones debido a que las estrategias o actividades utilizadas pueden detonar alguna situación sensible para

alguna persona, por lo que siempre se contó con el apoyo y la supervisión de la tutora en caso de que se presentara una eventualidad.

3.3.3. Fases de la Propuesta de Intervención

La primera fue la fase de inscripción. Para efectos de este taller, la coordinadora del grupo Vida y Salud se hizo cargo de promocionar las sesiones, así como de gestionar la lista de personas inscritas. Dicha lista no contó con un límite máximo de participantes, sin embargo, una vez iniciado el curso no se podían integrar nuevas personas para garantizar la continuidad del proceso, con la excepción de que fuera una persona que tuviera nociones básicas del uso del celular.

Para la fase diagnóstica, que, si bien ya existía una identificación de necesidades realizadas en el segundo semestre del año 2022, era fundamental realizar un proceso diagnóstico actualizado con el grupo. Al trabajar bajo el modelo psicoeducativo, se realizaron dos estrategias de exploración: Primeramente, se realizaron grupos focales con el grupo meta. Para dicho grupo focal se desarrollaron tres preguntas generadoras (¿Qué les gustaría aprender con respecto al uso de las TIC?, ¿qué es lo que más se me dificulta sobre el uso de las TIC?, ¿cómo me gustaría aprender a usar las TIC? y ¿cómo me quiero ver a mí misma una vez termine los talleres?), con el fin de ahondar más en sus sentires y pensares; la información obtenida se transcribió para obtener material de análisis.

Como segunda estrategia se les aplicó una escala autoadministrada (**Ver anexo 5**) la cual se les otorgó de manera presencial y consistió en una serie de 10 preguntas enfocadas en la persona mayor y su relación con las TIC. Una encuesta corresponde a un documento que consta de una serie de preguntas de interés con el propósito de obtener información (Ávila et al., 2020). Los datos obtenidos de dicho

instrumento se recopilaron y sistematizaron. En la fase de diseño se realizó un cronograma de trabajo tanto para las investigadoras como para las sesiones de trabajo con el grupo. Así mismo, se elaboró la propuesta de formación psicoeducativa que estará conformada por 10 sesiones como mínimo, cada una de ella se plantea para una vez a la semana con una duración de 3 horas, con un receso a media sesión. Dicha propuesta fue elaborada a partir del diagnóstico y la misma fue valorada en conjunto con el grupo para recibir su retroalimentación. El diseño fue plasmado en un cronograma el cual fue validado por la coordinadora del grupo.

En cuanto a la fase de ejecución. las sesiones se llevaron a cabo bajo la metodología de taller participativo. De acuerdo con Vasco (2013, citado en Delgado, 2020), “un taller es un ambiente educativo en el cual la interacción con el conocimiento es también interactiva e intersubjetiva entre los participantes, de manera que genere procesos individuales en cada uno de ellos (p.15). Dicho proceso se realizó en el Centro de Envejecimiento Activo, según el cronograma planteado. Se evaluó cada sesión con el grupo al finalizar las mismas mediante preguntas de cierre: ¿Qué aprendieron hoy? ¿Cómo se sintieron? ¿Qué fue lo que más se les dificultó? Así cada semana las investigadoras revisaban los resultados de cada sesión para reajustar el planeamiento según el proceso de aprendizaje del grupo, además de realizar supervisiones con la tutora. Los datos de cada sesión fueron recopilados a través de fotografías, videos y bitácoras de trabajo de las investigadoras.

Finalmente, la fase de evaluación se realizó virtualmente, se exploraron los sentires, vivencias y los aprendizajes obtenidos en los talleres, así como observaciones o puntos de mejora que como participantes consideran sería de provecho para futuros procesos de la misma índole. En un principio se planteó

sintetizar lo aprendido por las personas participantes por medio de una demostración creativa, así iban a elegir uno de los talleres y realizar una presentación al grupo, no obstante, debido a que el grupo solicitó un seguimiento, se desarrollaron 3 sesiones virtuales en su lugar; dichas sesiones sirvieron para evaluar la propuesta psicoeducativa con el grupo.

Capítulo IV. Resultados

4.1. Presentación del proceso vivido

A continuación, se enlistan las PM beneficiarias del proyecto, para seguir los principios de confidencialidad, se les asignó un seudónimo.

Tabla 1. Descripción de las personas mayores participantes

Lista de Participantes		
Seudónimo	Edad	Sexo
Amelia	72 años	Femenino
Brisa	69 años	Femenino
Cecilia	76 años	Femenino
Dafne	71 años	Femenino
Emilio	81 años	Masculino
Felicia	70 años	Femenino
Graciela	74 años	Femenino
Hilda	79 años	Femenino
Irene	71 años	Femenino
Julia	77 años	Femenino
Karla	72 años	Femenino
Leonor	68 años	Femenino

(Elaboración propia, 2025)

Como ya se presentó previamente, el proyecto constó de cuatro fases para lograr su ejecución, las cuales son:

En la fase previa del proyecto se enmarcan los primeros pasos del proyecto y se efectúa el primer acercamiento con el grupo Vida y Salud. El primer acercamiento surge del curso “Diseño, gestión y evaluación de proyectos”, donde se realizó una reunión con diferentes miembros parte de diferentes juntas directivas asociadas a Dinadeco, con el fin de definir un proyecto con cada grupo. De donde surge de nuestra parte, el interés de iniciar un proyecto con la población del grupo “Vida y Salud” que se reúne en el centro de envejecimiento activo”.

Luego de la primera visita al grupo de “Vida y Salud” el 29 de septiembre de 2022, a partir de una dinámica con el grupo surge el tema de la necesidad que poseen con respecto a la brecha digital. Ya que, dentro del Centro de Envejecimiento Activo existe un centro inteligente, con ocho computadoras de escritorio, así como cuatro impresoras. Pese a que el centro brinda estas herramientas, la dificultad se centra en las personas de la población no cuentan con el conocimiento para utilizarlas. Dentro de la misma actividad, se rescata que las computadoras son importantes de utilizar, pero que también el conflicto se presenta en los dispositivos móviles como teléfonos y *tablets*.

Posteriormente, se realizó una entrevista con la coordinadora del grupo en el año 2022, donde se obtuvo un contexto general del grupo desde sus inicios hasta ese momento. De esta manera elaboramos un listado de preguntas específicas para recabar información que nos ayudara a conocer el contexto del grupo. El grupo se caracterizaba por su dinamismo a la hora de participar en diferentes actividades, entre ellas, charlas y sesiones educativas sobre diferentes temas por parte de personas universitarias, por lo que tienen gran apertura al diseño de proyectos.

Una vez se conoció un poco más el contexto del grupo, se continuó adentrándose más en su contexto, por medio de diferentes dinámicas iniciando con el **primer diagnóstico realizado en la fase previa al proyecto**. En este se identificaron las necesidades del grupo a partir de la aplicación de diferentes actividades, entre ellas un árbol de problemas y una escala autoadministrada. Iniciamos con el desarrollo de la actividad del árbol de problemas (**Anexo 1**), que consistió en identificar un problema principal (tronco) y de esta manera reconocer cuáles son sus causas (raíces) y consecuencias (hojas). En este sentido, el árbol de problemas funge como una herramienta para profundizar en las raíces de la situación que el grupo, en sí mismo, identifica como un problema. La problemática principal planteada por el grupo es: Uso de celular... redes sociales. Agregando causas como: no tener acompañamiento, falta de paciencia de otros, regaños, miedo/temor, temor a enfrentar algo nuevo, entre otras.

En cuanto a la escala autoadministrada (**Anexo 2**), esta fue contestada por un total de 28 mujeres pertenecientes al grupo “Vida y Salud”, en un rango de entre 62 a 88 años de edad. Esta técnica nos permite recolectar datos como opiniones, conocimientos o ideas mediante un cuestionario de preguntas de interés. En esta se indagó sobre el manejo de redes sociales y dispositivos tecnológicos (computadora, *tablet*, celular) con el fin de conocer sus posibilidades, intereses y capacidades. De dicha encuesta se extrajeron diferentes datos que marcaron el rumbo del proyecto. De 28 personas, 26 utilizaban el celular diariamente, a diferencia de la computadora, se destaca que suelen utilizar sus dispositivos y redes sociales principalmente para la comunicación y búsquedas en internet para ver vídeos sobre diferentes temáticas

En cuanto a las principales dificultades con las que se encuentran al utilizar internet son: la falta de conocimiento para manejar dispositivos, por ejemplo, al enviar

mensajes y dificultades para escribir en el buscador. Sobre la pregunta de cuáles herramientas quieren aprender a utilizar mencionaron la necesidad de aprender a utilizar más el celular, la computadora, Zoom, Whatsapp, los buscadores de Google y las redes sociales en general.

En la siguiente fase se inició con el período de inscripción, donde se da la promoción por parte de las facilitadoras y la coordinadora del grupo Vida y Salud. Se elaboraron invitaciones visuales a fin de captar personas interesadas en los talleres. Se gestionó por parte de la coordinadora una lista de inscripción.

Posteriormente se inicia con la fase de diagnóstico, donde se realizaron diversas técnicas de exploración, a fin de conocer los conocimientos de las personas participantes, así como sus sentires y pensares en relación a las TIC. Este diagnóstico constó de dos actividades para la recolección de la información: dos grupos focales y una encuesta. Durante el primer grupo focal se realizaron preguntas como: ¿Qué les gustaría aprender con respecto al uso de las TIC?, ¿Cómo me gustaría aprender a usar las TIC? y ¿Cómo me quiero ver a mí misma(o) una vez termine los talleres? Arrojando resultados como: les gustaría aprender funciones asociadas a usar el EDUS, código QR, Uber y demás aplicaciones que les brinden seguridad y autonomía. Asimismo, mencionaron que les gustaría aprender de forma práctica con el paso a paso y despacio.

Seguidamente, en el segundo grupo focal, se abordó: ¿Cuáles son los dispositivos electrónicos que tengo en casa?, ¿Cuáles dificultades me gustaría vencer con mi relación con las TIC? y ¿Qué han dicho otras personas de mí en relación con las TIC? Lo que nos arrojó datos como: el dispositivo más utilizado es el celular, en cuanto a las dificultades que les gustaría vencer destacaron: la tristeza, miedo a dañarlo y frustración.

Se continuó con la segunda fase de elaboración y validación de la propuesta de la intervención acorde al segundo objetivo específico. Fue elaborado un diseño de cronograma con el temario a abordar, mismo que se presentó ante el grupo para su visto bueno, y fue posteriormente validado por la coordinadora. Se le presentó al grupo la propuesta, explicando a detalle el temario y los objetivos de sesión. También se les dio espacio para escuchar sus inquietudes, opiniones y sugerencias. La propuesta fue aprobada por el grupo sin ningún cambio.

Con relación al tercer objetivo específico, se desarrolló la tercera fase que da inicio a la ejecución de las sesiones, las mismas se llevaron a cabo en el Centro de Envejecimiento Activo, donde participaron 12 personas. En la primera sesión se desarrolló el tema: Principios Básicos del uso del celular I, donde se abordaron temas como: formas de cambiar el fondo de pantalla, cómo guardar un contacto, entre otros. Durante esta sesión se incluyó una actividad inicial cuyo objetivo era establecer un compromiso de las personas participantes con su propio proceso, donde pudieran, además, tener un espacio para expresar sus metas, deseos y todo lo que se comprometían a dejar ir. Al concluir la sesión se otorgó una tarea en la cual debían guardar el número de una de las facilitadoras y registrarlo con el nombre de “Chayanne”, y también cambiar la foto o imagen de pantalla en casa, con el fin de reforzar los aprendizajes obtenidos.

En cuanto a la segunda sesión, se continuó con la nivelación del grupo viendo los “Principios Básicos del uso del celular II”. Antes de abordar el temario, se realizó una actividad enfocada en palabras de afirmación, en ella primero se exploró cuándo y qué se decían las participantes cuando sentían frustración respecto al uso del celular. Varios participantes compartieron sus sentires y pensamientos, destacando las ideas de que son vagos y tontos. Dichas ideas se rebatieron y reemplazaron por frases

positivas como “soy valiosa, soy inteligente, yo puedo”. Se concluyó el espacio con una relajación guiada, actividad que les gustó mucho. Posteriormente, y previsto al temario, se trataron los temas: contacto de emergencia, cámara, buscar fotografías en la galería, el IMEI y recuperar el dispositivo, así como descargar aplicaciones. El tema que más interesó al grupo fue la cámara, ya que estaban entusiasmados por poder tomar fotos y videos, ya sea de familiares como de sus intereses personales, como los son las plantas. De igual forma, saber dónde se almacenaban las imágenes que capturaban fue importante para los participantes. Para fortalecer los aprendizajes de la sesión se asignó la tarea de tomar una foto y un video a fin de presentarlo al grupo para el siguiente encuentro.

La tercera sesión inició retomando la tarea. Se destaca que había participantes que nunca habían tomado un video; para quienes no pudieron completar la tarea, se retomó la misma a manera de ejercicio corto con el propósito de que no olvidaran lo aprendido mediante la práctica. Por otra parte, se proyectó el video titulado “El elefante encadenado”, una reflexión de Jorge Bucay que muestra cómo nuestros pensamientos preconcebidos e impuestos se convierten en “estacas” para lograr nuestros objetivos. El video dio pie a una reflexión grupal donde muchos compartieron sus propias “estacas”, algunas de ellas ya superadas, pero otras por afrontar. Señalan que las actividades que se hacen previo al material didáctico le son beneficiosas e incluso transformadoras para su envejecimiento saludable.

Para la tercera sesión se estudiaron los temas: Wi-Fi, bluetooth y correo electrónico. Con el Wi-fi se interesaron en la opción de conectarse y compartirlo por medio de código QR, el bluetooth fue una herramienta con la que no había interactuado mucho, por lo que en la clase se desarrolló la actividad de conectar el celular a unos audífonos y un parlante y con ellos reproducir una canción. En cuanto

al correo electrónico, si bien cada participante disponía de uno, pocos sabían cuál es su utilidad y la mayoría no recordaba la contraseña ni el correo completo. Por tanto, se procedió a explicarles sus funciones y herramientas, así como la manera correcta en la que se debe redactar un correo electrónico; posteriormente se practicó cómo enviar un correo enviando uno con motivo de invitación de fiesta a una de las facilitadoras.

En la cuarta sesión se vio el tema: Expediente Digital Único en Salud (EDUS), misma que inició con una consulta de una participante. La participante comentó que cuando la llamaban ella no escuchaba el celular, le consultó a su hija y esta dijo que de seguro ya no escuchaba y estaba culpando al celular, por lo que rápidamente se revisó el celular y constató que la participante tenía las llamadas silenciadas. Esta situación permitió que el grupo reflexionara sobre la importancia de que se les escuche y no se les invalide por razón de su edad.

Para el desarrollo de la sesión se les solicitó a los participantes que llevaran el usuario y contraseña escrita o, en su defecto la sesión ya iniciada, solo 5 cumplieron con la tarea, dado a que son sus familiares los que tienen dominio de estos datos y no se los aportaron. Aun así, la explicación de la aplicación fue exhaustiva y la clase fue provechosa; algunos participantes pudieron verificar sus citas o recordaron que tenían que agendar una. Destacaron la importancia de saber las dosis de sus medicamentos y tomar una parte más activa sobre su propia salud.

Los participantes habían manifestado su interés por el que se explicara el código QR con mayor profundidad y, por consiguiente, se incluyó en el temario en la quinta sesión en conjunto con Uber. Previo a esto se abrió el espacio para un conversatorio donde la pregunta generadora fue: “¿cuáles son los temores que tienen frente al teléfono?”. La finalidad era indagar sobre creencias existentes que le

podieran ser limitantes al usar el teléfono. Una vez se conversaron varios puntos asociados a los temores que experimentan las participantes, se les pidió que anotaran en una hoja su mayor miedo frente al uso de las TIC. La hoja, con la que habían hecho un avión de papel y contenía sus miedos, fueron lanzados en conjunto y de manera simbólica los dejaron volar.

Se inició con un repaso sobre cómo descargar una aplicación a fin de explicar Uber, muchas de ellas ya tenían la aplicación mencionada u otra que cumplía la misma función para transporte y con ello se conversó que hay aplicaciones más seguras que otras y las medidas de seguridad a tomar en cuenta. Esta aplicación era la que más les generaba resistencia puesto que consideraron que equivocarse en el mapa podría resultar riesgoso, esto no sucedió con el código QR, muy por el contrario. se hallaban emocionados por usar la herramienta, por consiguiente. fue relevante hablar de las modalidades de estafa y medidas de seguridad a tomar en consideración.

De manera similar a otras sesiones, en la sexta sesión se repasó el descargar la aplicación por si algún participante no la tenía, la cual tenía como tema Zoom En un principio, la clase fue silenciosa debido al interés que generó Zoom y la poca cercanía que tenían, por lo estaban más atentas a las explicaciones que se les brindaba. La confianza incrementó cuando se les explicó que es una aplicación con configuraciones que la vuelven segura y privada.

Con la práctica se les vio más desenvueltas, querían explorar cada botón y reacción disponibles en la herramienta, así volvió el dinamismo que caracteriza al grupo. Todas las participantes se pudieron conectar sin mayor dificultad al enlace que se les brindó y querían hacer sus propias salas de reunión; con este impulso se les abrió el espacio para que lo hicieran, lo cual resultó en que también se conectaran otras reuniones y pudieran seguir tanteando las funcionalidades de Zoom.

Para la séptima sesión se dispuso la explicación de Transferencias I, la cual abarcó las entidades que el grupo utiliza, estas fueron Banco de Costa Rica (BCR), Banco Nacional de Costa Rica (BNCR) y Banco de América Central (BAC). La finalidad de dicho espacio fue para conocer las principales herramientas que brinda cada aplicación y para conocer métodos de protección contra estafas. Se destaca que el grupo continuaba presentando resistencia a dichas aplicaciones, debido al temor de cometer errores y que esto los hiciera perder el dinero de sus cuentas. Por lo que, durante la sesión la mayoría prefirió recibir la explicación que explorar conforme se les facilitaban los pasos. El tema de más interés para el grupo fue el de reforzar la seguridad y la detección de estafas, ya que, recientemente una de las participantes había pasado por una situación de estas y les permitió ver algunas coincidencias en el método que le aplicaron a ella.

Debido a que las aplicaciones bancarias eran un tema que genera mucho temor, se decidió abordar en dos sesiones. De tal modo, la octava sesión fue Transferencias II, con el objetivo de reforzar los conocimientos y la independencia. Para dicho espacio las personas participantes se mostraron más curiosas y dispuestas a abrir sus aplicaciones; los temas que más les llamaron la atención fueron la realización de sinpes móviles y el pago de servicios. Mencionaron que, a pesar de que prefieren realizar dichos pagos personalmente, el hecho de que las aplicaciones tuvieran estas opciones les brinda más comodidad por si les llegara a presentarse una situación como enfermedad o emergencia y no pueden ir directamente al banco. Indican que conocer sobre estas opciones les brinda mayor independencia.

En la novena sesión se abordan mitos sobre el envejecimiento y el aprendizaje, esto por medio de una sociometría, en la cual se presentaron preguntas y el grupo se dividía entre las que creían que sí y las que no. Luego de dicha dinámica se obtuvieron

comentarios como el de Emilio: “mientras el ser humano tenga vida, aprende en cada instante”, el de Leonor: “uno siempre necesita aprender algo” y el de Felicia: “más con la tecnología, porque está cambiando constantemente”. Los cuales dejan en evidencia que el grupo posee una conciencia de la importancia que tiene el aprendizaje en todas las etapas de la vida.

Entrando en materia, el tema de la sesión es la aplicación de WhatsApp que, si bien todo el grupo tiene instalada, se busca promover que puedan utilizar este medio de comunicación de manera más efectiva. Ya que, el hecho de que la usaran no significa que la emplearan de la mejor manera, esto se hizo evidente cuando a lo largo de la sesión se explicaron conceptos básicos como enviar un mensaje o realizar llamadas, y algunas participantes no reconocían los iconos o nombres de las acciones que estaban realizando. Es decir, lo aprendieron empíricamente.

En la décima sesión y última se buscó que las participantes puedan aplicar los principios básicos de WhatsApp y que conozcan otras actividades como crear grupos y comunidades. Cabe destacar que esta fue uno de los espacios en el que más consultas hizo el grupo, lo que les permitió una mayor indagación de la aplicación y practicar aspectos como imágenes, stickers y edición, los cuales eran temas que habían escuchado, pero nunca ejercido. Hicieron consultas como: ¿si yo subo un estado, usted lo puede ver? ¿Si yo veo su estado, usted sabe que yo lo vi? ¿Cómo se puede hacer para que en un grupo solo una persona envíe mensajes? Entre otras consultas.

Al enviar mensajes, crear grupos y editar imágenes se les indicó que se les enviaran a personas conocidas o familiares para que pudieran ver la reacción de dichas personas. Algunas participantes recibieron mensajes de apoyo al ver su progreso, tales como: “abuela, que ya es toda una experta enviando imágenes”, “eso,

mami, que bueno que aprenda”. Al ser la última sesión, las facilitadoras realizaron un acto simbólico de graduación con el objetivo de retribuir al grupo la satisfacción de haber logrado completar las sesiones, desarrollar sus habilidades y que se comprometieron con el proyecto (**Anexo 8**). El grupo estuvo tan comprometido y satisfecho que decidieron realizar un compartir (arroz con leche, pizza y hasta un presente para las facilitadoras).

Para concluir con las fases del proyecto, se realizó una evaluación que corresponde al último objetivo específico del mismo. Se hicieron tres sesiones virtuales por medio de la plataforma Zoom, con el fin de poder abarcar dudas o consultas que tuvieran sobre dicha aplicación. Se mostró que existe resistencia por parte del grupo a la virtualidad, ya que se conectaron un promedio de tres personas por sesión. Pese a esto, quienes participaron demostraron una reacción positiva a las sesiones anteriores, tanto así que llegaron con preguntas y dudas sobre los temas abordados en dicho espacio.

También fue mencionado por las participantes que el grupo se ha apoyado mutuamente en alcanzar los objetivos, “cuando alguien tiene una duda y alguna sabe cómo hacerlo, entonces nos ayudamos”. Además, mencionan su interés por seguir aprendiendo y explorar otros temas tecnológicos como ver películas en redes sociales y seguir practicando temas como el EDUS, Uber y WhatsApp. Las participantes mencionan que durante el desarrollo de las sesiones se sintieron acompañadas y bien, pero que de parte de ellas mismas son conscientes de que deben practicar más con el material que se les facilitó.

Durante estas sesiones de evaluación, las participantes exploraron herramientas de Zoom como compartir pantalla, el botón de pizarra, hacer la pantalla más grande y utilizar Zoom a la misma vez que otras aplicaciones. Así mismo, dijeron

que el tema de escanear códigos QR aún se les dificulta debido a que les da temor la seguridad de sus datos personales o virus por encontrarlos en lugares públicos. También se realizó una encuesta con mensajes que podrían ser o no ser estafas, en la cual las participantes respondieron correctamente la mayoría de ítems, solo respondieron mal a ítems que presentaban mensajes de cuentas verificadas y ellas indicaron que eran estafa. Esto demuestra que aún se encuentran temerosas a las estafas.

En conclusión, es relevante destacar el hecho de que las participantes ponen en práctica sus conocimientos y demuestran interés por su propio aprendizaje, haciéndose responsables de sus procesos de envejecimiento y tomando una posición activa que les permite mayor independencia y autonomía. También es relevante el apoyo mutuo, lo cual evidencia el sentido de comunidad y pertenencia que se formó dentro del grupo, viendo a sus compañeras como agente para lograr el desarrollo de sus habilidades y conocimientos. Por último, es notorio cómo rompieron con sus miedos y creencias limitantes, ya que mencionaron que no les hacen caso a comentarios negativos como “ya usted está mayor, no está para esas cosas”, refiriéndose a que personas no se inscriben en taller como los que se ejecutaron en el presente proyecto, porque les da vergüenza que la sociedad las juzgue con comentarios como ese. Y, sobre todo, se sintieron acompañadas y escuchadas, porque pudieron identificar que cada una aprende de una manera diferente y eso no es una limitante para seguir aprendiendo, sino una opción para solicitar ayuda de diferentes formas.

A modo de resumen, se presenta la siguiente tabla que contiene detalles propios a la metodología de los talleres que se implementaron en el grupo beneficiario. La ejecución de los diagnósticos fue de suma importancia puesto que estos marcaron

el norte al identificar las necesidades del grupo; sin embargo, el detalle de cada sesión semanal marcaba el ritmo y daba luces de métodos, actividades y enfoques para adoptar en la siguiente reunión. Tomando de referencia la sesión vivida se elaboraron los materiales cada semana, esto con el fin de que los talleres fueran beneficiosos a nivel grupal e individual y se cumpliera con el segundo objetivo del proyecto, siendo este y como se ya se mencionó previamente, el desarrollar una estrategia psicoeducativa desde la atención centrada en la persona.

Tabla 2. *Resumen de las fases del proyecto ejecutado*

Intervención	Objetivos	Principales hallazgos
Fase Previa al Proyecto		
Primera reunión para definición de proyectos		El primer acercamiento surge del curso “Diseño, gestión y evaluación de proyectos”, donde se realizó una reunión con diferentes miembros parte de diferentes juntas directivas asociadas a Dinadeco, con el fin de definir un proyecto con cada grupo. De donde surge de nuestra parte, el interés de iniciar un proyecto con la población del grupo “Vida y Salud” que se reúne en el centro de envejecimiento activo”.
Primera reunión con el grupo Vida y Salud		Luego de la primera visita al grupo de “Vida y Salud” el 29 de septiembre de 2022, a partir de una dinámica con el grupo surge el tema de la necesidad que posee con respecto a la brecha digital, ya que dentro del Centro de Envejecimiento de Envejecimiento Activo existe un centro inteligente, el cual posee ocho computadoras de escritorio, así como cuatro impresoras. Pese a que el centro brinda estas herramientas, la dificultad se centra en las personas de la población no poseen el conocimiento para utilizarlas. Dentro de la misma actividad, se rescata que las computadoras son importantes de utilizar, pero que también el conflicto se presenta en los dispositivos móviles como teléfonos y <i>tablets</i> .
Entrevista a la anterior coordinadora del grupo		Realizamos una entrevista con la coordinadora del grupo en el año 2022, donde obtuvimos un contexto general del grupo, desde sus inicios hasta la actualidad en ese momento. Dicho grupo se inició en el salón comunal Juan Pablo II hasta que el grupo creció a un total de 45 personas por lo que ya no daba abasto el salón. Por lo tanto, se propusieron abrir un centro diurno con ayuda de la Municipalidad de Heredia, de esto se funda el centro actual denominado “Envejecimiento Activo” que consiste en un salón al servicio de la comunidad, pero con su fin principal, que es ser un espacio para personas adultas mayores.

		<p>Para entonces, el grupo estaba compuesto únicamente por mujeres, algo que no era intencional, sino que se daba debido a la respuesta de la población misma. El grupo se caracterizaba por su dinamismo a la hora de participar en diferentes actividades, entre ellas, charlas y sesiones educativas sobre diferentes temas por parte de personas universitarias, por lo que tienen gran apertura al diseño de proyectos.</p>
<p>Primer diagnóstico realizado en fase previa</p>		
<p>Escala autoadministrada</p>	<p>1. Realizar un primer acercamiento a temas específicos vinculados con la situación identificada, mediante la formulación de preguntas dirigidas a las personas participantes, con el fin de explorar sus perspectivas y experiencias.</p>	<p>Se elaboró una escala (Anexo 2), la cual fue contestada por un total de 28 mujeres pertenecientes al grupo “Vida y Salud”, en un rango de entre 62 a 88 años de edad. En esta se indagó sobre el manejo de redes sociales y dispositivos tecnológicos (computadora, <i>tablet</i>, celular) con el fin de conocer sus posibilidades, intereses y capacidades. De dicha encuesta se extrajeron los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● De 28 personas, 26 utilizan el celular diariamente. ● En la pregunta sobre el uso que se le da a los dispositivos y las redes sociales destacan: hacer llamadas para comunicarse con demás personas, en especial con la familia, Whatsapp, búsquedas en internet, principalmente para ver tutoriales de recetas, novelas, recreación, aprender sobre diversos temas y para mantenerse actualizadas. ● En cuanto al uso de computadora o tablet, solo cuatro personas aseguran haber utilizado diariamente y el uso que le dan es para hacer pagos de recibos, usar Facebook y Whatsapp. ● 16 de las personas encuestadas mencionan que si conocen qué son las redes sociales, entre las más utilizadas están: en primer lugar, Facebook, seguidamente Whatsapp, YouTube, Messenger e Instagram. Las 12 mujeres restantes contestaron “no” en el hecho de saber qué son las redes sociales.

		<ul style="list-style-type: none"> • En cuanto al aprendizaje para el manejo de dispositivos y redes sociales, 21 personas contestaron que les enseñaron o intentaron enseñar familiares como sus hijos/as, nietos/as, sobrinos/as, también hay casos donde fueron enseñadas por amistades y en un caso, por una empleada. Por último, se mencionan algunos cursos impartidos que les ayudaron a aprender, pero que, sin embargo, les dificulta en algunas ocasiones la falta de paciencia por parte de las personas que les enseñan. • En cuanto al celular y las redes sociales, 15 mujeres contestaron que las utilizan diariamente, 3 que las utilizan poco y 10 no contestaron las preguntas. Además, en cuanto al ingreso de redes sociales, 21 personas respondieron que utilizan el celular, 4 la computadora y 2 la <i>tablet</i>, habiendo personas que lo hacen desde los 3 dispositivos y personas que no las utilizan del todo. • En cuanto a las principales dificultades con las que se encuentran al utilizar internet son: la falta de conocimiento para manejar dispositivos, por ejemplo, al enviar mensajes, dificultades para escribir en el buscador. También se menciona la mala conexión y el miedo a dañar el dispositivo. • Sobre la pregunta de cuáles herramientas quieren aprender a utilizar mencionaron la necesidad de aprender a utilizar más el celular, la computadora, Zoom, Whatsapp, los buscadores de Google y las redes sociales en general.
Árbol de problemas	1. Identificar en conjunto con el grupo una situación problema y explorar	Se realizó una segunda sesión con el grupo el día 10 de noviembre de 2022, participaron 28 mujeres del grupo “Vida y Salud”. Se hizo una actividad llamada el árbol de problemas (Anexo 4), que consiste en identificar un problema principal (tronco) y de esta manera

	<p>posibles causas y efectos que deseaban abordar.</p>	<p>reconocer cuáles son sus causas (raíces) y consecuencias (hojas). La problemática principal planteada por el grupo es: Uso de celular, redes sociales...</p> <p>Las causas reconocidas son:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● No tener acompañamiento, falta de paciencia de otros, regañones. ● Falta de interés, brecha generacional, falta de conocimiento. ● Miedo/temor, temor a enfrentar algo nuevo. ● La economía, dificultad de acceso a internet. <p>Entre las consecuencias identificadas están:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pérdida de integración social. 2. “Jalarse tortas” 3. Ya no se pregunta. 4. Quedarse atrás en información. 5. Más y más miedo. 6. Que se burlen de uno. 7. No sé... no lo uso. <p>Personas beneficiarias:</p> <p><u>-Caracterización y cuantificación de la población beneficiaria directa.</u></p> <p>Las personas beneficiarias son mujeres adultas mayores que conforman el grupo de “Vida y Salud”, siendo alrededor de 53 personas. Ellas se han visto afectadas por la brecha digital principalmente en el uso de dispositivos tecnológicos y redes sociales que les permitan conectarse con sus seres queridos. Algo que les afectó mayormente por las circunstancias del contexto de la pandemia, que trajeron como consecuencia dificultades para comunicarse con sus seres queridos. Además, su aprendizaje también se ve afectado dado a la falta de paciencia que tienen las personas que les intentan enseñar.</p> <p><u>-Caracterización de las personas destinatarias indirectas</u></p> <p>La población beneficiaria de manera indirecta son los familiares y allegados de la población adulta mayor, quienes podrán tener mayores posibilidades y oportunidades para comunicarse mediante recursos tecnológicos y redes sociales.</p>
--	--	--

Inscripción		
Promoción de los talleres	1. Invitar al grupo vida y salud a ser parte del proyecto.	Se elaboraron invitaciones para que la coordinadora del grupo Vida y Salud las divulgara en las actividades del centro, a fin de captar personas interesadas en los talleres. Se gestionó por parte de la coordinadora una lista de personas inscritas sin límite en el cupo.
Fase I: Diagnóstico		
Actividades rompe hielo	1. Generar un ambiente ameno, de confianza y apertura con las personas participantes para fomentar la participación.	Entre las expectativas de las personas participantes que obtuvimos: “Yo vine aquí para aprender a usar el celular”, “Pensé que era la secuencia de otro curso, pero igual estoy interesada en conocer algo nuevo. Estoy a la orden”, “Vine porque se va a hablar del celular y porque quiero ayudarles en su proyecto”, “También venía a otro curso. Entre más cosas aprendamos mejor, siempre me ha gustado aprender”, “Estoy aquí para aprender y darle gracias a Dios por una oportunidad más, sí pedirles paciencia”, “Vengo a aprender y también me importa que aprendan ustedes, por eso quiero tener charlas y charlas porque a veces los adolescentes ven al adulto mayor como si nuestra mente ya no funciona y nuestra memoria sí funciona, hay que cambiar el chip”, “que nos tengan paciencia también”. Lo cual denota el interés en el aprendizaje en el tema a desarrollar, el entusiasmo por el proceso y los pensamientos asociados con la forma en que se debería ejecutar el proceso, al destacar continuamente la importancia de “la paciencia”. Asimismo, la percepción que saben que existe de parte de otras generaciones sobre las capacidades de las personas mayores para aprender y adaptarse a nuevas tendencias.
Grupo focal 1	1. Conocer las necesidades de aprendizaje y herramientas	1. ¿Qué les gustaría aprender con respecto al uso de las TIC?
Fecha: 2 de abril de 2025		

Hora inicio: 14:00	técnicas que las personas participantes	-Seguir aprendiendo sobre el uso del celular. Edición de imágenes o resaltar el texto.
Hora final: 15:57	requerían y deseaban aprender, con el fin de	-Cómo borrar un contacto. -Aprender a usar el EDUS y el cambio de contraseña cada tres meses.
Herramientas: 1. Presentación 2. Consentimientos informados	elaborar una propuesta basada en sus necesidades.	-Cambio de claves del banco. -Aprender Uber y DIDI -Aprender a usar el correo electrónico.
Cantidad de participantes: 14 personas: 12 mujeres y 2 hombres		-Aprender a usar zoom. -Hacer zoom a las fotos. -Escanear QR (descargar app o usar de acuerdo al teléfono). -El uso de tarjetas para pagar. -Cómo manejar el wifi. -Cómo conectar el teléfono a un parlante. -Cómo descargar una foto. -Dar una clase de precaución de adultos mayores con el celular. -Transferencias en bancos y sinpe, prevención de estafas por medio del celular, medidas de seguridad, “no abrir letras de otro color” -Whatsapp: cómo mandar stickers, guardar fotos, configuraciones para que no se les borren las fotos y hacer gifs. -Poner contraseñas, huella o face ID. -Funciones básicas: (hacer repaso) configuración, bloquear el celular, contactos, cambiar la foto en Whatsapp, alarmas, liberar espacio, encontrar fotos borradas. -La mayoría saben: guardar contactos, hacer llamadas y cambiar el fondo. -Cómo buscar información en Google, imágenes de cumpleaños. -Bloquear el teléfono en caso de robo (ponerle un bloqueo) número de IMEI del teléfono (herramienta de encontrar mi teléfono de Google). 2. ¿Qué es lo que más se me dificulta sobre el uso de las TIC? - “Todo lo mencionado anteriormente” 3. ¿Cómo me gustaría aprender a usar las TIC? -Con el paso a paso. -Todo práctico. -Contenido visual. -Trabajar en subgrupos.

		<p>-Espacio y con buena letra. -Sin hablarles peyorativo, hablarles como “abuelito”, no infantilizar, etc., que se les hable con un trato profesional y con empatía, respeto en ambas partes.</p> <p>4. ¿Cómo me quiero ver a mí misma(o) una vez termine los talleres?</p> <p>-Satisfecho. -Más realizados. -Seguridad a sí mismos, porque el aprendizaje da seguridad. -Motivación para continuar aprendiendo. -Sentirnos felices y agradecidas. -Enseñando a otras personas. -Efecto multiplicador.</p> <p>Cierre En el cierre del espacio se compartieron anécdotas del pasado con la tecnología.</p>
Grupo focal 2	<p>1. Profundizar en las experiencias, percepciones y emociones de las personas del grupo Vida y Salud en relación con el uso de dispositivos electrónicos, con el fin de comprender la asociación emocional que establecen con estas tecnologías.</p>	<p>Se realizó un grupo focal a partir de las siguientes preguntas generadoras, para ahondar más en las necesidades, perspectivas e ideas del grupo.</p> <p>1. ¿Cuáles son los dispositivos electrónicos que tengo en casa?</p> <p>-Teléfonos. -Celulares. -Computadoras. -Radio. -Televisión. -Tabletas. -Router. -Parlante.</p> <p>2. ¿Con cuánta frecuencia utilizo mis dispositivos electrónicos?</p> <p>-Celular: Diariamente o a veces -Televisión: Diariamente -Radio: Ocasionalmente o diariamente -Computadora: Ocasionalmente</p> <p>3. ¿Qué uso le doy a mis dispositivos electrónicos?</p> <p>-Televisión: noticias, programas educativos, series, películas, novelas, documentales, misa, programas.</p>
Fecha: 9 de abril de 2025		
Hora de inicio: 14:00		
Hora final: 16:16		
Herramientas: 1. Presentación 2. Cuestionario de evaluación sobre la opinión, conocimiento y manejo de las TIC		
Participantes: 11 personas: 10 mujeres y 1 hombre		

		<p>-Facebook: Chismes, Información educativa y de hogar, imágenes de buenos días. -Instagram: Fotos de amistades. -Teléfono: Hablar con amigos, familia, grupos, Saludos, stickers de buenos días, compartir información -Tik tok: Farándula y noticias. -Juegos: Rompecabezas. -YouTube: Música y recetas. -Radio: Música y las misas.</p> <p>4. ¿Cuáles dificultades me gustaría vencer con mi relación con las TIC?</p> <p>-Tristeza: Alguien intenta enseñarme, pero no me enseñan en realidad y me siento tonta. -Mucho miedo de desprogramarlo. -La frustración de no poder grabar en un concierto. -Falta de confianza. -Comparación: ¿Por qué ella sí puede y yo no? -Impotencia.</p> <p>5. ¿Cuáles son mis mayores temores frente a las TIC?</p> <p>-Que se pierda información y borrar todo. -Temor a preguntar. -Confundirse entre tanta aplicación. -La seguridad de las aplicaciones.</p> <p>6. ¿Cómo me veo yo frente a las TIC?</p> <p>-Con la necesidad de seguir aprendiendo y actualizarme. -Analfabeta. -Ignorante. -No siento nada porque no sé nada. -Podría ser más activa.</p> <p>7. ¿Qué han dicho otras personas de mí en relación con las TIC?</p> <p>-Debería aprender. -Está bueno que aprenda, qué dicha. -Les encanta cuando aprendo algo nuevo. -Cuando no sé algo y ya me lo explicó, se enoja. -Me regañan y eso me frustra.</p> <p>8. ¿Qué me motiva a aprender a usar las TIC?</p>
--	--	--

		<ul style="list-style-type: none"> -Independencia. -Para que mis hijos vean que aprendí algo. -Buscar información. -Por necesidad, necesito comunicarme con amigos, familia y el Grupo vida y salud -Para enseñarle a otros. -Sacarles jugo a los dispositivos porque son muy caros.
Fase II: Elaboración y validación de la propuesta de la intervención		
Elaboración de propuesta	1.Elaborar la propuesta psicoeducativa según el diagnóstico	Se elaboró una propuesta de intervención según los resultados de los grupos focales que constó de un tema a abordar, objetivos de la sesión, actividades a realizar, herramientas necesarias para el desarrollo de la sesión y fecha del taller
Validación de propuesta	1.Presentar la estrategia psicoeducativa a las participantes del proyecto, así como conocer su opinión y sugerencias para el desarrollo del mismo.	Se le presentó al grupo la propuesta, explicando a detalle el temario y los objetivos de sesión. También se les dio espacio para escuchar sus inquietudes, opiniones y sugerencias. La propuesta fue aprobada por el grupo sin ningún cambio. La coordinadora estaba presente, por lo que seguidamente se procedió con su validación.
Fecha: 30 de abril de 2025		
Hora inicio: 14:00		
Hora final: 16:31		
Herramientas: 1. Presentación 2. Documento impreso de la propuesta de la estrategia psicoeducativa		
Fase III: Ejecución de las sesiones		
Sesión 1:	1. Reconocer los principios básicos del uso del celular con el objetivo de fomentar la independencia,	Principios Básicos del uso del celular I La sesión inicia con una actividad en la cual las personas realizan una carta de compromiso consigo mismas. La carta tenía la fecha de la sesión y en ella escribieron a que se comprometía durante el proceso de los talleres; también colocaron cómo se
Principios básicos del uso del celular I		
Hora inicio: 14:00		

Hora final: 17:00	mediante el aprendizaje de sus funciones esenciales.	proyectan a futuro luego de llevar las sesiones. Dentro de lo compartido por las personas participantes mencionaron que se comprometían a aprender más, a estudiar y no faltar a los talleres; se proyectan como personas más autónomas sobre el uso del celular, tomando fotos y evitando “molestar” a sus familiares.
Herramientas: <ul style="list-style-type: none"> ● Celular ● Internet ● Presentación ● Guía impresa a paso a paso ● Videos ● Materiales para la carta: hojas blancas y lapiceros 	2. Promover la confianza, superando el miedo o la creencia de que podrían dañarlo.	<p>Aspectos externos del celular</p> <p>Al entrar en materia, se inicia viendo aspectos externos del celular tales como: botones y ranuras. Pese a que las personas participantes utilizan su teléfono con posterioridad, se muestran curiosos y preguntan por ese tipo de aspectos, ya que los utilizaban, pero no sabían sus nombres. Se muestran más asombradas con ranuras como las del SIM, tarjeta de memoria, donde se ubica el parlante y donde conectar los audífonos.</p>
Cantidad de participantes: 6 personas: 6 mujeres		<p>Aspectos internos del celular</p> <p>Luego, se trabaja con los iconos y aspectos internos del celular. Es importante mencionar que las personas ya usaban sus teléfonos y sabían “automáticamente” realizar acciones como regresar o salir de una aplicación, cuando se les indica cuáles son los nombres y sus iconos, estos se confunden y se les dificulta realizar la acción.</p> <p>Así mismo, que durante lo largo de sesión la mayoría no tomaban notas; tenían el material guía impreso, pero las notas y aclaraciones</p>

		<p>que se realizaban durante la sesión no las anotaban.</p> <p>Sobre los íconos, si bien pueden variar según el modelo de celular, comparten similitudes. Esta situación es relevante de mencionar, porque fue un aspecto difícil de procesar para los participantes porque se confunden y no lograban reconocer algunos, para esto necesitan asistencia de las facilitadoras. Al revisar distintos iconos se dan cuenta, por ejemplo, de que utilizan el celular en silencio y por eso no escuchan cuando les llaman; o el porqué no tienen internet al salir de casa (tenían el Wi-Fi desactivado y no activaban los datos móviles).</p> <p>Cambio de fondo de pantalla y pantalla de bloqueo</p> <p>Para la guía paso a paso de poder cambiar de pantalla, las personas participantes realizan el proceso mientras se explica cada paso. Durante esta configuración se generaron preguntas como: ¿qué hago si cambio esta foto que tengo y no la encuentro?, ¿qué sucede si cambio la foto a una que no me gusta?, “me da miedo cambiar esta foto y que se me pierda”, “yo ya la había cambiado, pero me puse a tocar algo y no sé, pero se me perdió”. Todas las consultas, los miedos y preocupaciones fueron abordadas; por medio de la práctica del cambio de imagen, así como de hacer que ellas mismas realicen los ajustes de la foto que eligieron para que se adecue a sus pantallas.</p> <p>Sobre la pantalla de bloqueo, se realiza la guía paso a paso sobre cómo cambiar o agregar el método de seguridad. La mayoría ya lo tenía, sin embargo, aquellas que no, eligieron hacer un patrón (según indican, era lo más sencillo y que sí iban a recordar). Pero recalcan la importancia de tener un método de bloqueo (que fue mencionado en la guía).</p> <p>Guardar un contacto</p> <p>Con la guía van realizando el ejercicio para guardar un contacto, pese a que en sus agendas tienen muchos contactos, la</p>
--	--	---

		<p>mayoría indican que han sido familiares o amigos quienes les han ayudado a guardarlos. Al realizar el ejercicio paso a paso se van dando comentarios como “no era tan difícil” “es solo de tener cuidado cómo uno lo guarda y de poner bien los números”. Además, indican que tienen contactos que se les borran, buscando un poco más se ve que ha sido que los guardan con nombres diferentes o se marcan mal algunas letras.</p> <p>Es importante mencionar que acá se dejó en claro que no necesariamente un contacto en nuestra agenda del celular automáticamente lo tendrá WhatsApp. Esa fue una consulta que hicieron dos participantes.</p> <p>Al concluir de sesión se otorga una tarea en la cual deben guardar el número de una de las facilitadoras y guardarlo con el nombre de “Chayanne” y también cambiar la foto o imagen de pantalla en casa.</p>
Sesión 2	<p>1. Reconocer aquellos elementos que generan frustración para el uso de las tecnologías de la información en el grupo</p> <p>2. Utilizar algunos principios básicos del uso del celular con el fin de familiarizarse con su uso, de manera que minimice la frustración al usarlo.</p>	<p>Principios Básicos del uso del celular II</p> <p>Se inicia realizando una actividad sobre palabras de afirmación. En la cual, luego de algunas preguntas como: ¿cuándo siento frustración? ¿Qué palabras me digo cuando me siento frustrada/o con el celular? La actividad hace que las participantes digan frases como:</p> <p>Hilda: yo me frustro porque no estudio, entonces soy vaga ... me merezco un 0. También por el trabajo no he podido he estado <i>full</i>.</p> <p>Emilio: Pensamos que somos tontos.</p> <p>Julia: yo metí la pata y me hackearon el teléfono... me dio una colitis nerviosa que duró 3 semanas y me sentía muy mal.</p> <p>Dafne: tiene toda la razón porque cuando eso sucede uno siente que se desequilibra.</p> <p>Emilio: a estas alturas de la vida tenemos que ser positivos.</p> <p>Para cerrar el espacio se les indica que deben colocar frases positivas y de afirmación para prevenir esos pensamientos y reforzar palabras como “soy valiosa, soy inteligente, yo puedo”. Además, se concluye con una relajación guiada, que fue del gusto de las participantes, ya que indicaron que eso les</p>
Principios básicos del uso del celular II		
Hora inicio: 14:00		
Hora final: 17:20		
<p>Herramientas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Celular ● Internet ● Presentación ● Guía impresa ● Videos ● Materiales para la carta: hojas blancas y lapiceros 		

<p>Cantidad de participantes: 11 personas: 10 mujeres y un hombre</p>		<p>bajó la velocidad de la rutina. Por otra parte, otras hicieron asociaciones a espacios de sus hogares que les transmiten tranquilidad en momentos en los que se sienten frustrados.</p> <p>Contacto de emergencia Se consulta quiénes tienen activada esta función y algunas contestan que no, pero al ingresar a sus celulares si la tenían (familiares les habían ayudado a activarla). Quienes no tenían los datos lograron ingresarlos y todas pudieron practicar cómo se activa dicha función. Además, mencionan lo fundamental que es para su bienestar tener una ayuda como esta.</p> <p>El contacto de emergencia fue un complemento que se colocó en la sesión, debido a que en el diagnóstico se expresó la importancia de utilizar el celular como una herramienta por si en algún momento le sucediera algo a una de las participantes. Se les guía para que puedan realizarlo y la manera adecuada de cómo ingresar a los contactos en dicha opción. Además, es importante destacar que la mayoría tenía contactos con nombres distintos a cómo los buscaban (ejemplo, busca a “Mari hija” y la tenía guardada como “hija”).</p> <p>Así mismo, todas las personas indicaron que no sabían cómo utilizar dicha función, por esto se les explicó cómo hacerlo y descubrieron que, según cada modelo de celular, la opción se activa de manera distinta (algunas tenían que presionar el botón de apagado hasta 5 veces).</p> <p>Cámara Seguido se trabaja en la función de la cámara fotográfica del celular. Se detallan las funciones básicas como realizar fotos, grabar videos y ampliar imágenes. Además, se toma en consideración la importancia de explicarles factores como el flash, voltear la cámara, como cambiar de video a foto y cómo concluir los videos.</p> <p>Es interesante que el grupo se encontraba muy entusiasmado por poder aprender a tomar videos y fotografías, manifestaron que</p>
--	--	---

		<p>es una herramienta utilísima para registrar sus clases de baile y los paseos que realizan en grupo. Del mismo modo puntualizaron que ya sus fotos no saldrán movidas porque se les comentó sobre algunos trucos para poder tomar las fotos (como esperar 3 segundos luego de presionar el botón de captura).</p> <p>También fue importante mencionar la necesidad de concluir los videos, ya que algunos indicaron que hacían videos, pero no los podían parar. Se realizaron fotos y videos dentro del taller para poder practicar lo mencionado.</p> <p>Buscar las fotos de galería Como bien ya se había trabajado el tema de tomar fotos, se optó por vincular el tema de la búsqueda de fotografías o imágenes porque el grupo mencionaba que en diversas ocasiones no podían encontrarlas en su galería. Por ello se les realizó una guía para que puedan encontrarlas con facilidad. Se les explicó que en la galería se puede encontrar una foto dependiendo del álbum, si es una imagen o video y también por su fecha. También cómo eliminar un archivo y cómo encontrarlo y recuperarlo en la papelera, por si se cometiera el error de eliminar algo que no se debía.</p> <p>IMEI y recuperación de dispositivo Otra herramienta de seguridad que fue abordada es el código IMEI. Durante la sesión se pidió que las participantes digitaran en su celular el código para poder obtener el IMEI, así mismo se les hizo anotar dicha información en sus libretas de apuntes o bien en el material brindado para que lo tuvieran al alcance. Para el grupo esta fue información valiosa, tanto así que comentaron que al llegar a casa les dirían a sus familiares que lo hicieran. Con la recuperación del dispositivo móvil, nos referimos a poder indagar la ubicación de nuestro celular por medio de la cuenta de Google. Durante la guía de estos pasos, Felicia consulta que cómo haríamos para ingresar esos datos si el celular fue robado.</p>
--	--	---

		<p>Con dicha consulta, se aclara que el correo o cuenta Gmail puede ser ingresado en otros dispositivos mientras sepan el correo exacto y la contraseña.</p> <p>Descarga de aplicaciones Para iniciar con sesiones más elaboradas se necesitaba que el grupo supiera utilizar la Play Store, con el fin de que descargaran aplicaciones como EDUS, Uber, ZOOM, BCR móvil. BN móvil. etc. Por esto, se realiza con ellos el ejemplo de descargar EDUS (para los que no lo tenían descargado) y ZOOM (para todos). Esta herramienta fue de las que más rápido comprendieron. Sin embargo, cabe resaltar que siguen interesados en la imagen de la lupa (buscar) ya que no habían puesto tanta atención a dicha simbología. Por último, al finalizar se les otorga la tarea de tomar 1 foto y 1 video para presentarlo al grupo en la siguiente sesión.</p>
Sesión 3	1. Fomentar el aprendizaje y uso de funciones esenciales como Wi-Fi, Bluetooth y Gmail, con el objetivo de que desarrollen habilidades técnicas que les permita realizar	WI-FI, Bluetooth y correo electrónico La sesión inicia con la revisión de la tarea, la mitad del grupo la hizo y la otra no (no tuvieron tiempo). Sin embargo, cuando se revisa se les dice que practiquen ahí mismo para que no olviden cómo hacerlo. De dicha tarea se obtienen resultados como Emilio: “yo nunca había hecho un video y ahora solo eso paso haciendo... así le enseñé mis árboles y jardín a mis familiares”. Irene: “yo en algún momento fui a otro curso y tomamos fotos, pero es bonito tomar videos y repasar eso que ya había aprendido”.
Wi-fi, Bluetooth y correo electrónico		
Fecha: 21 de mayo de 2025		
Hora inicio: 14:00		
Hora final: 17:20		

<p>Herramientas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Celular 2. Internet 3. Presentación 4. Guía impresa a paso a paso 5. Videos 	<p>operaciones básicas de forma independiente.</p>	<p>Por otra parte, se proyecta un video titulado “El elefante encadenado” que es una reflexión sobre cómo nuestros pensamientos preconcebidos e impuestos se convierten en “estacas” para lograr nuestros objetivos. Dicho video sirvió de motivador para la reflexión del grupo, en donde las participantes expusieron situaciones que les resonaron durante esos minutos. Algunos de los comentarios obtenidos fueron:</p>
<p>Cantidad de participantes: 10 personas: 9 mujeres y un hombre</p>		<p>Dafne: “nuestras estacas reales son nuestras creencias, pero la responsabilidad es mía. Bueno, es cierto que fueron ideas y creencias que nos pusieron, pero fui yo la que no hice crítica a esas estacas”.</p> <p>Karla: “yo decía “ ay no puedo no puedo, eso solo ustedes pueden hacerlo” pero ya ahora con la edad uno va aprendiendo a soltar esos miedos”.</p> <p>Emilio: “es curioso porque yo tengo mucho tiempo de usar el teléfono, pero yo nunca había tomado videos. Es una cuestión como una cadena imaginaria y desde que lo practicamos aquí, le tomo videos a todo”.</p> <p>Cecilia: “tenemos que hacer énfasis en soltar lo negativo que nos rodea, no aferrarnos a que no podemos, sino a que sí podemos”.</p> <p>Graciela: “a mí me pasa lo mismo, que le tengo miedo a las cosas, que las voy a arruinar y que no me puedo salir de las cosas en el teléfono y así, y todo es mental”.</p> <p>Cecilia: “también es importante no dejarnos anular por los otros, como la familia que dice “¿usted para qué va a ese curso?” o “usted es tonta”.</p> <p>Emilio: “antes las personas le tenían miedo a la tecnología y no dejaban ni que los niños se acercaran a los televisores; ahora son otras generaciones”.</p> <p>Karla: “yo tengo la bendición de que mi nieto y mi hija me animan, soy yo la que me limito... pero sí tengo una tía que me dice “usted tan vieja y metida en eso de ese curso del teléfono” pero yo le digo que, aunque sea, es bonito y yo quiero aprender”.</p> <p>Dafne: “Precisamente por ese pensamiento que dice doña Karla: es que este grupo de ejercicios está conformado por más de 60 personas mayores, y en este curso solo</p>

		<p><i>habemos</i> 12 personas; por pensar así y no dejar esta estaca de que vergüenza que sepan que no se nada. Y también vivimos en una sociedad que discrimina mucho a la persona mayor. Ahora se está tratando con las políticas y reconocernos como personas y que nos protejan y amparen, pero es relativamente nuevo, entonces todavía van quedando esas estacas. Pero también es responsabilidad de nosotros como personas mayores no quedarnos con esos pensamientos”.</p> <p>Tras estos resultados, cabe destacar que el grupo evidenció también la importancia de las presentes sesiones, ya que, lo ven como un acto transformador y beneficioso para su envejecimiento saludable.</p> <p>Luego se realiza un cierre de la actividad, valorando cada uno de los comentarios y opiniones, de manera que vieran la relevancia de cuestionarnos y motivarnos constantemente.</p> <p>WI-FI</p> <p>Se indaga y se obtiene que todo el grupo se encuentra conectado a la red WI-FI del centro, por lo tanto, luego de explicar qué es una red WI-FI y cómo conectarse a ella se procede a hacer que todas olviden dicha red. Con el fin de que realicen los pasos explicados y puedan realizarlos de manera autónoma. Durante este ejercicio fue de importancia retomar herramientas como: recordar cómo escribir en el teclado y que las contraseñas se deben ingresar tal cual nos las dicta, es decir, respetar si no lleva mayúsculas, o por el contrario, si todo es en mayúscula, respetar los signos y números que llevan. Así mismo, se les enseña la manera de compartir la contraseña de una red a una persona por medio del código QR y cómo guardar dicho código como una imagen para tener guardada en galería.</p> <p>Bluetooth</p> <p>Esta fue una herramienta más nueva para el grupo porque no tenían tanta familiaridad con ella. Igualmente, se procede a explicar paso a paso cómo conectarse a otro dispositivo por</p>
--	--	---

		<p>medio de él. En la sesión se practica con unos audífonos y un parlante para que cada persona se conecte y reproduzca una canción que desea compartir con el grupo. En medio del desarrollo de la actividad surgen consultas sobre cómo reproducir música en el celular y que si YouTube es una aplicación confiable. Para esto se indica que hay aplicaciones para reproducir música pero que normalmente son pagas o requieren internet.</p> <p>Correo electrónico Todos los participantes tienen un correo electrónico en sus celulares, sin embargo, no se sabía su contraseña ni el correo completo. Algunas expresan que ni siquiera saben para qué funciona esto mismo. Por lo que, se procede a explicarles sus funciones y herramientas; así como la manera en la que se debe redactar un correo. Se practica a través de una actividad en la que las participantes invitan a una de las facilitadoras a una fiesta. Para ello tuvieron que digitar el correo de la facilitadora (correctamente), colocar el asunto “Invitación a fiesta en Vida y Salud”, redactar el mensaje y enviarlo. A lo que todos pudieron lograrlo satisfactoriamente, pero antes de esto se presentaron situaciones como: mal redacción del correo y confundieron el asunto con el mensaje. Por último, cabe destacar el comentario de Irene: “yo he ido a otro curso y me va a creer que yo no sabía cómo escribir en el teléfono... bueno no escribir, sino poner eso... el espacio para que no me quedaran las palabras pegadas. Yo solo usaba audios porque eso no lo sabía”.</p>
Sesión 4	1. Promover el conocimiento y uso del Expediente Digital Único en Salud, como una herramienta que fortalece su autonomía en la gestión de	<p>EDUS: Expediente Digital Único en Salud. La sesión inicia con Hilda consultando el por qué cuando la llaman ella no escucha el teléfono. Indicando que le dijo a su hija, pero ella le respondió que seguramente era que ella no escuchaba y culpaba al celular. Sin embargo, al realizar la revisión del celular claramente ella tenía silenciadas las llamadas de la aplicación WhatsApp y por eso no escuchaba.</p>
Expediente Digital Único en Salud (EDUS)		
Fecha: 28 de mayo de 2025		
Hora inicio: 14:00		

Hora final: 17:35	su bienestar.	Esta situación permitió que el grupo reflexione sobre la importancia de que los escuchen, pues en diversas ocasiones se han sentido ignorados con dudas que tienen sobre el celular y sus familiares no abordan de la mejor manera. Se concluye destacando la importancia de las sesiones para evacuar las preguntas que consideren.
Herramientas: <ol style="list-style-type: none"> 1. Celular 2. Internet 3. Presentación 4. Guía impresa 5. Videos 	Aprender a manejar su propio usuario, agendar citas médicas y activar recetas electrónicas, fomentando su independencia y capacidad para tomar el control de los procesos relacionados con su salud de manera segura e informada.	EDUS De todas las sesiones se considera que esta fue la que tuvo un nivel de mayor dificultad para impartirse, ya que a las participantes se les solicitó que llevaran su contraseña o aplicación abierta para poder trabajar con ella, pero la mayoría del grupo no lo hizo. De manera que, solo pudieron practicar 5 personas y para las demás fue una sesión menos dinámica. Se obtienen comentarios como: Felicia: yo tengo Edus, pero solo mi hija se sabe la contraseña. Karla: “todo eso lo maneja mi nieto, mi nieto sí sabe. Voy a preguntarle porque él fue el que me abrió eso”. Pese a esto, la explicación de la aplicación fue exhaustiva, pues se trabajó el descargar la aplicación (a pesar de que ya se había hecho) para repasar, cómo ingresar a dicha aplicación con el usuario y contraseña, como recuperar la contraseña o cambiarla, y también las principales herramientas que componen a la aplicación. Cabe mencionar que al trabajar el tema de las contraseñas al grupo hace referencia que consideran que una contraseña de 14 dígitos es bastante larga para recordarla.
Cantidad de participantes: 11 personas: 10 mujeres y un hombre		Luego al ir inspeccionando cada una de las opciones que nos permite la aplicación (como citas, datos personales, recetas) surge un poco de miedo por parte del grupo, con respecto a presionar alguna opción que pueda cancelar alguna cita o acción que repercuta en el sistema de la caja. Este miedo es abordado transmitiéndoles seguridad sobre que el EDUS es una aplicación que nos va indicando que estamos haciendo. Porque cada vez que ejecutamos una acción nos pregunta si estamos seguros o nos indica que debemos confirmar.

		<p>Por último, se obtiene como resultado que tres de las participantes pudieron verificar que si había citas en sus centros de salud y recordaron que prontamente necesitaban citas porque de medicamentos ya se iban a terminar o ya no tenían una receta prontamente. Además, mencionan que es muy importante el poder ver los medicamentos y su dosis para así estar informados realmente sobre su salud.</p>
Sesión 5	<p>1. Mitigar algunos temores asociados con el acceso a recursos, por medio de los códigos QR y la solicitud de transportes, por medio de aplicaciones móviles.</p> <p>2. Promover la independencia y autonomía para que por medio de las TIC puedan facilitar sus medios de movilidad y acceso a diferentes recursos y servicios.</p>	<p>Uber y Código QR</p> <p>Se inicia con un conversatorio sobre: “¿cuáles son los temores que tienen frente al teléfono?” Con el fin de indagar un poco en algunas creencias existentes que pueden limitarles a usar el teléfono por miedo. Una vez conversados varios puntos importantes asociados a los temores frente a las TIC, vimos un video sobre cómo armar un avión de papel y repartimos hojas para que cada persona hiciera su avión. La idea de esta dinámica consistió en anotar: ¿Cuál es nuestro mayor miedo frente al uso de las TIC? Una vez identificados estos miedos y anotados en el papel en conjunto y de un modo muy simbólico lanzamos el avión de papel y dejamos volar nuestros miedos.</p> <p>Comentarios obtenidos:</p> <p>–“Yo ya superé mi miedo, antes me daba mucho miedo cuando trabajaba porque tenía que pegar, cortar y mover mucha información. Claro, a veces cuando hago una cosa y bloqueo el celular, tengo a quién pedirle ayuda. Ya no me da miedo, sino que tengo que buscar a quien me ayude”</p> <p>–“Sí le teme uno, bueno yo siempre le digo a mi nieto, cuando me llega un mensaje de una persona que nada que ver, porque me da miedo meter la pata”</p> <p>En esta sesión ahondamos un poco en un curso anterior que habían llevado cerca del tema y el grupo aclara que fue muy corto y muy básico. Fue destacando que la ventaja que en este curso es que éramos tres explicando y el grupo era más pequeño.</p>
Uber y Código QR		
Fecha: 4 de junio de 2025		
Hora inicio: 14:00		
Hora final: 17:31		
<p>Herramientas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Celular ● Internet ● Presentación ● Guía impresa ● Videos 		
<p>Cantidad de participantes: 8 personas: 7 mujeres y un hombre</p>		

		<p>“Tenían mucha paciencia, pero éramos muchas y a veces como no entendíamos, las llamábamos, pero tenían que enfocarse mucha gente. No daban a basto...” a diferencia de este caso donde “ustedes son 3 y nosotras somos pocas”.</p> <p>Uber</p> <p>Se hizo un repaso rápido sobre cómo descargar una App, para descargar Uber. Durante ese momento, se pasaba espacio por espacio para ofrecer la ayuda a las personas participantes. El objetivo era que todas tuvieran descargada la aplicación (algunas ya la tenían descargada). Para otras, sí le dan uso a la aplicación, pero por medio de otras personas que le solicitaron el servicio de transporte.</p> <p>Además, se conversó sobre algunas otras aplicaciones existentes que funcionan para servicio de transporte, sin embargo, algunas eran más seguras que otras. Por lo que se aprovechó para abordar algunas medidas de seguridad para el uso de estas aplicaciones.</p> <p>Durante el proceso de registro en aplicación nos encontramos frente al reto de que a cada persona le podían salir pasos y solicitudes diferentes. Por lo que el proceso era más personalizado según las necesidades de cada persona. Esto también nos ayudó a repasar la forma de acceder al correo y recibir códigos de verificación.</p> <p>Durante la aplicación de los pasos se ayudaron entre participantes, quienes ya conocían más el proceso explicaban a las demás.</p> <p>Se aborda el tema de la IA y cómo los servicios como Uber o Didi predicen a dónde vamos según la hora o el día, ubicación actual, entre otros. Por lo que se discute sobre la hipervigilancia que hay actualmente. Se abordó cada una de las opciones disponibles en Uber, como buscar su ubicación, verificar el mapa y método de pago. Se destaca por parte de una participante que le llama mucho la atención que todo se trata de leer bien e ir continuando los pasos. Por lo</p>
--	--	---

		<p>que se enfatiza en las precauciones. Manifestaron que utilizar Uber es de las cosas que más les causa miedo y resistencia, porque consideran que es más riesgoso pedirlo mal, perderse o pedirlo en otro lado. Se realizó la aclaración de que esto no implica un riesgo a la hora de solicitarlo, ya que el Uber les contactará, sin embargo, a la hora de marcar el lugar hacia dónde va es fundamental revisarlo bien, en especial si es de noche.</p> <p>Se habló de las fluctuaciones en las tarifas en caso de cambios en el clima, hora, disponibilidad u otros.</p> <p>Se hizo un ejercicio para solicitar un Uber al parque central de Heredia.</p> <p>Código QR</p> <p>Se hace un mapeo de quiénes no pueden escanear códigos QR con su cámara o tienen una app para poder escanearlo.</p> <p>Se realizó un paso a paso para descargar una app (se buscó previamente que no tuviera muchos anuncios), se inició a descargarla para quienes no tenían acceso.</p> <p>Nos dividimos entre el grupo para verificar que hayan podido descargar la aplicación o hayan identificado las opciones que trae su celular para poder escanear códigos.</p> <p>Se repasó cómo se puede escanear un código, para qué se requiere acceso a la cámara, usos para poder acceder a documentos, aplicaciones u otros.</p> <p>Algo muy interesante es la importancia que da el grupo a saber qué significa cada palabra o acrónimo traducido al español. Así como métodos de seguridad ante potenciales estafas, por lo que se abordaron puntos importantes sobre la seguridad para escanear códigos y los anuncios en la App (para quienes la descargaron).</p>
Sesión 6	1. Fomentar la autonomía mediante el aprendizaje de los principios básicos de la	<p>Zoom</p> <p>-Se inicia repasando cómo descargar una aplicación, en este caso Zoom. Se repasa cómo iniciar sesión en una aplicación nueva y se atienden dudas.</p> <p>-Se abre la conversación sobre quienes han</p>
Zoom		
Fecha: 25 de junio de 2025		

Hora inicio: 14:00	aplicación Zoom.	usado Zoom, sus utilidades, para qué les puede funcionar, qué espacios podrían aprovechar gracias a plataformas virtuales.
Hora final: 16:54	Fortaleciendo así su participación activa en entornos virtuales.	-La mayor dificultad surge de la diferencia de modelos de celulares variados.
Herramientas: 1. Celular 2. Internet 3. Presentación 4. Guía impresa a paso a paso 5. Videos		-Fue una clase muy silenciosa al inicio ya que era un tema de mucho interés para las participantes y con el cual no tenían mucha cercanía, ya pues muchas mencionan que, aunque lo habían usado, siempre tenían a otra persona al lado que les ayudaba para poder ejecutar funciones.
Cantidad de participantes: 7 personas: 6 mujeres y un hombre		-Se les explicó que al usar esta aplicación la probabilidad de sufrir una estafa o desconfigurar el celular es muy baja bajo demostraciones de la función de cada botón lo cual fortaleció su confianza para navegar por la aplicación. La parte práctica fue muy dinámica ya que las personas participantes estaban muy confiadas en utilizar la aplicación y explorarla a fondo. Se realizó una llamada de práctica donde se les invitó a “travesear” la aplicación, tocar los botones sin miedo, explorar y probar cada una de las opciones disponibles en la herramienta. Principales resultados: -Se hizo un enlace de Zoom y se envió al grupo, todas las personas presentes se pudieron conectar. Hacían muchas preguntas técnicas: “para qué es este botón”, “qué pasa si toco esta cámara”, entre otras, la práctica generó mucha curiosidad y ganas de seguir aprendiendo. Los fondos de paisajes generaron mucha interacción entre todas las personas, se explicaron entre todas como colocarlos. Se enviaron emojis, mensajes al chat, levantaron la mano y otras. Las participantes propusieron que cada una realizara una llamada y generara su propio enlace, ya que la mayor preocupación que se desarrollaba en el grupo era cómo convocaban en una reunión, quien la va a realizar y cómo hacerla. Por lo que iniciaron

		<p>a hacerlas y enviarlas al grupo, cada persona se conectó a todas las reuniones generadas. Una de las personas que más manejaba su teléfono previo al curso se ofreció a ser la primera en realizar la llamada (la confianza de su conocimiento previo le motiva a explorar). Una persona del grupo le enseñó a las demás cómo colocar los fondos en su vídeo, con paciencia y dando el paso a paso.</p> <p>Destacan la importancia de practicar y se menciona como estas bases pueden ayudar a entender cómo usar otras. Se habla de Apps pagas. Todos estos temas son desarrollados por los y las participantes.</p> <p>Lista de Cotejo (evaluación realizada a mitad de las sesiones)</p> <p>-Autonomía en el uso de QR: No lo ven seguro Les preocupa X: “Es mejor andar efectivo siempre se lo digo a mi hija”</p> <p>-Contacto de emergencia: Todas las personas recordaban cómo acceder al contacto de emergencia en su teléfono.</p> <p>-Acceder a configuraciones: Sí, no les causa resistencia el usarlo, solo un poco de miedo de formatearlo</p> <p>-Vídeos: Sí, ya saben cómo utilizarlo, sienten que pueden grabar un vídeo</p> <p>-Wifi: Sí y recuerdan cómo hacerlo con seguridad, donde no conectarlo</p> <p>-Edus: Dependen mucho de los hijos para usarla. Les genera mucha resistencia</p> <p>-Estafas: Sí las saben reconocer y comparten consejos: gramática, “no tocar las letras azules”, etc...</p> <p>-Miedo a Uber: Uber es la aplicación que más genera resistencia. Les provoca mucho miedo, entre los principales tenemos: miedo a pedir el Uber en un lugar que no es y que se los cobren, miedo a ir a un lugar equivocado o perderse. Mencionan: “Yo uso Uber, pero mi hija me lo manda o lo llama”</p>
Sesión 7	1. Conocer los	Transferencias I

Transferencias I	<p>principios básicos de aplicaciones bancarias, de modo que puedan realizar sus propios procesos, de manera segura y autónoma, sin depender de terceros.</p>	<p>El objetivo de esta sesión era conocer el menú principal de cada uno de los bancos y el alcance de las aplicaciones, así como los métodos de estafa actuales para protección y privacidad. Durante esta sesión verificamos que cada persona tuviera la aplicación descargada, sin embargo, el uso de estas aplicaciones, incluso para explorar sus páginas de inicio generaba mucha resistencia, en las personas participantes dado a que no la utilizaron durante toda la explicación. Las personas que sí decidieron ingresar a la aplicación del banco eran personas que ya hacían trámites por sí solas, siendo solamente dos.</p> <p>Primero se ahondó en la aplicación de BAC, aprendiendo puntos básicos de la aplicación como lo son el ingreso, la creación y recuperación de una contraseña, para qué funciona cada botón que podemos ver en la página principal, cómo hacer pagos, alcances de la aplicación y en qué situaciones se vuelve indispensable acudir al banco y no usar la aplicación.</p> <p>En el apartado del BCR se repasaron los mismos temas, sin embargo, esta resultaba ser la plataforma con menos interés debido a que no muchas personas la utilizan y quienes la utilizaban ya mencionaban que era una plataforma bastante tediosa o difícil de manejar.</p> <p>En cuanto al BN, es el banco más utilizado por las personas participantes, por ende, generaba un mayor interés el conversar sobre este banco. Sin embargo, se resalta que, aunque sea el banco más utilizado por todas las personas, estas continúan presentando una gran resistencia debido a que les genera mucho temor el acceder a una plataforma, ya que consideraban que podrían cometer errores que les podría hacer perder su dinero. En clases anteriores las personas participantes solían ingresar inmediatamente a las plataformas para explorar lo que les íbamos comentando, sin embargo, para esta ocasión preferían solamente observar en un</p>
Fecha: 02 de junio de 2025		
Hora inicio: 14:00		
Hora final: 16:58		
<p>Herramientas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Celular 2. Internet 3. Presentación 4. Guía impresa a paso a paso 5. Videos 		
<p>Cantidad de participantes: 11 personas: 10 mujeres y un hombre</p>		

		<p>primer momento. En tanto, había dos personas que sí sabían manejar al menos de una forma básica las plataformas bancarias que utilizaban.</p> <p>Es interesante mencionar cómo el tema primordial a abordar en todas las sesiones es el temor a acceder a algún tipo de estafa que los lleve a perder dinero, el tema primordial destacado por las personas participantes es la seguridad, su mayor preocupación es cómo no acceder a enlaces dañinos o perder sus bienes. En todas las sesiones las personas enfatizaban mucho en cómo poder cuidar su seguridad, por ende, en esta sesión también se abordó cuáles son los tipos de estafas y cuáles son los métodos de seguridad para cada una. Así como las principales características de cada uno de estos métodos para que fueran fácilmente detectables por cada una de las participantes.</p> <p>Este tema fue de muchísimo interés y fue muy destacado, para reforzar la seguridad y detección de métodos fraudulentos. En esta sesión las personas participantes no realizaron tantas preguntas técnicas, sino que se enfocaron más en todo el tema de seguridad, privacidad y protección, poniendo mucha atención ya que era un tema muy desconocido del cual no traían preguntas previas. Tenían muchas experiencias sobre personas cercanas a las cuales han estafado que compartieron con el grupo, además compartieron cuáles son los métodos que utilizaban para resguardarse de estas estafas.</p>
Sesión 8	<p>1. Reforzar el conocimiento y la independencia para realizar sus propios trámites bancarios, de modo que puedan autogestionar</p>	<p>El objetivo de Transferencias II era reforzar el conocimiento y la independencia para que cada participante pueda realizar sus propios trámites bancarios. El formato de la sesión fue igual que la pasada, se abordó primeramente la aplicación del BAC.</p> <p>Para esta sesión incrementó la curiosidad, por lo que cada participante cliente del BAC abrió la aplicación para explorar en conjunto con la explicación. Tanto los usuarios de BAC</p>
Transferencias II		
Fecha: 09 de julio de 2025		
Hora de inicio: 14:00		
Hora final: 17:08		

<p>Herramientas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Celular ● Internet ● Presentación ● Guía impresa a paso a paso ● Videos 	<p>procesos como las transferencias y el pago de servicios.</p>	<p>como los participantes que no lo eran, destacaron que el pago de servicios y la realización de “sinpes” era sencillo y seguro, los pasos de corroboración que emite la aplicación les generan confianza al hacer movimientos bancarios.</p>
<p>Cantidad de participantes: 10 personas: 9 mujeres y un hombre</p>		<p>Seguidamente se vio el BCR. Si bien es la aplicación menos usada de las tres, a los participantes les llamó la atención el servicio de sobres ya que lo consideraron un modo seguro para guardar el dinero. Leonor señaló que solo usa la aplicación del BCR para que le depositen, pero hace todos los movimientos bancarios y de ahorro con el BAC y BN.</p> <p>Con el BN, los participantes nuevamente mostraron mayor interés con relación a los demás bancos. Estaban interesados en cuáles servicios podían pagar, aunque señalaron que el pago lo realiza otra persona, o prefieren hacer el trámite personalmente.</p> <p>Los participantes consideraron que la aplicación del BCR es la más tediosa puesto que para poder hacer un sinpe de manera segura, se tiene que usar la clave virtual, pese a que es similar al Token del BN.</p>
<p>Sesión 9</p> <p>WhatsApp I</p> <p>Fecha: 16 de julio de 2025</p> <p>Hora inicio: 14:00</p> <p>Hora final: 17:25</p> <p>Herramientas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Celular 2. Internet 3. Presentación 4. Guía impresa 	<p>1. Conocer sobre los principios básicos de WhatsApp promoviendo que lo puedan utilizar como un medio de comunicación y conexión con las demás personas de manera efectiva.</p>	<p>Antes de abordar WhatsApp I, se discutieron cinco mitos en torno al envejecimiento y el aprendizaje. Se discutió cada frase mediante una sociometría, siendo verdadero y falso las opciones, se abrió un espacio para comentarios.</p> <p>Mito #1: "Los adultos mayores ya no pueden aprender cosas nuevas".</p> <p>Todos los participantes consideraron la frase como falsa, “sí pueden aprender” (Emilio). Destacaron frases como “nosotros somos testimonio de que no es real” (Dafne), “estamos aquí” (Karla), “lo estamos logrando, al menos yo que me cuesta mucho” (Graciela), “aunque a uno le dicen que no” (Brisa). Se les preguntó qué le podrían decir a alguien que considera verdadera la frase. Respondieron:</p>

<p>paso a paso 5. Videos</p>		<p>-Felicia: "Yo le voy a demostrar lo contrario". -Emilio: "Mientras el ser humano tenga vida, aprende en cada instante". Felicia agregó que hasta de los niños de aprende Emilio comentó que también depende del aprendizaje, hay cosas muy avanzadas, por lo que una de las facilitadoras le respondió que como en todo aprendizaje, se va paso a paso. Dafne resalta que hay muchas personas que han realizado inventos y han sido exitosas después de los 50 años, Graciela añade a la discusión que también hay personas que han ido al colegio y se han graduado a edades avanzadas. Se aprovecha la oportunidad para comentarles de un testimonio de la universidad de una compañera que se graduó con casi 60 años.</p> <p>Mito #2: "El aprendizaje en adultos mayores es inútil porque ya no lo necesitan". Al igual que en la anterior, todos consideraron la frase como falsa. Mencionan que: -"Uno siempre necesita aprender algo" (Leonor). -"Más con la tecnología, porque está cambiando constantemente" (Felicia). -"Nos cuesta, pero lo vamos logrando" (Brisa). -"Pero que a uno le cueste algo no quiere decir que no lo pueda lograr" (Graciela). -"Sí cuesta pero uno desea aprender" (Karla). -"Tal vez no lo necesitamos para un currículo o algo así, pero sí como terapia, para trabajar el cerebro que es muy importante, para socializar" (Dafne). Leonor añade que "para ayudarlo a los nietos con las tareas" Emilio comenta que un adulto puede aferrarse a esa frase que es mentira para no promoverse, para "vaguear", agregó Felicia. Se les preguntó si conocían a una persona con dicha característica, algunos mencionaron que sí. Leonor comentó una frase que suele escuchar: "ay! Es que yo tengo tantos años". -"En nuestras familias nos dicen «No, ¿ya para qué?»" (Emilio).</p>
<p>Cantidad de participantes: 9 personas: 8 mujeres y un hombre</p>		

		<p>Felicia expresó que las cosas han ido cambiando para bien, antes no era común que los adultos mayores hicieran algo fuera las actividades domésticas. Pero poco a poco se ha ido promoviendo el ejercicio.</p> <p>Mito #3: "Los adultos mayores no pueden aprender tecnología".</p> <p>La frase fue considerada por todos como falsa. Esta frase llamó su atención y dos de los participantes dijeron con mucho ánimo: "Nosotros somos el ejemplo (de que es falso)" (Emilio) y "¡Estamos aprendiendo!" (Felicia).</p> <p>-Se les preguntó qué le dirían a alguien si les dijera que ya no pudo aprender. A esta pregunta, Dafne mencionó que generalmente el humano busca confort y que ellos como adultos mayores están acostumbrados a una siesta, pero salen de ese confort para poder aprender, socializar, compartir; aunque esto no es solo en adultos mayores, sino que también muchos jóvenes actualmente están buscando un conformismo negativo.</p> <p>Felicia exterioriza que a veces en el adulto mayor existe el pensamiento de "¿ya para qué?, ya estoy vieja", Leonor se unió a este sentir diciendo "yo ya llegué hasta donde iba", varias participantes asintieron ante dichos comentarios.</p> <p>Interviene Emilio comentando que a veces la necesidad sirve para impulsarse, que la necesidad también motiva.</p> <p>Mito #4: "Los adultos mayores tienen mala memoria, así que no vale la pena enseñarles".</p> <p>Para esta frase hubo variedad de pensamiento. La mayoría estaba en un intermedio, consideraba que la edad trajo consigo cambios. Lo reflejan frases como:</p> <p>- "Me quedo aquí porque es mentira" (Felicia)</p> <p>- "Tiene memoria, eso sí, pero sí se le olvidan cosas" (Emilio), "¡Bastantes cosas!" (Hilda).</p> <p>- "Yo duermo muy poco, y viera que yo llego a la cocina a hacer algo..." (Hilda) intervino Leonor diciendo "«¿a qué venía?", "...y se me olvidó qué era lo que iba a traer"</p>
--	--	--

		<p>-“A mí me ha pasado que a veces voy para allá y se me olvida, pero no quiere decir que uno ya...” (Cecilia). -“Eso que dice ella sí me ha pasado a mí” (Felicia)</p> <p>No obstante, hubo participantes que consideran que la mala memoria no es únicamente causada por la edad, siguiendo esta línea de pensamiento dijeron: “Ellos son los desmemoriados y nosotros no (refiriéndose al grupo que considera la frase como verdadera) a veces es falta de organizarse; sobre todo las mujeres que hacen un montón de cosas a la vez, entonces somos olvidadizas a veces” (Dafne). “A veces a uno le falla incluso cuando está hablando” terminó de comentar Dafne, a lo que Cecilia le dijo en son de broma que se viniera para acá (parte de las personas que piensan que el mito es verdadero).</p> <p>Felicia añadió que, en comparación con su hija, una mujer de 43 años, ella posee mejor memoria. Su hija se apoya en ella y no viceversa, siendo que le recuerda pendientes y quehaceres, mientras que ella tiene más frescas sus responsabilidades, toma de medicamentos e incluso la lista de compra, la cual solo saca para cotejar que haya incluido todo al carrito y no como guía.</p> <p>Una facilitadora intervino para aclarar que la afirmación mito es falsa, y que la mala memoria responde principalmente a hábitos, estilos de vida y otros factores, y no es propio a la adultez mayor.</p> <p>Una intervención interesante fue la de Cecilia, quien realizó la comparación entre un adulto mayor con un niño pequeño, y si a ambos se les pone a leer, el niño asimila más rápido que el adulto.</p> <p>Mito #5: "Es mejor y más fácil enseñar a los jóvenes que a los mayores"</p> <p>Al igual que en la frase anterior, hubo diversidad de opiniones. Antes de colocarse en un lado (verdadero o falso), la primera opinión en surgir fue la de Dafne: “yo digo que</p>
--	--	---

		<p>es mentira, los jóvenes de ahora están muy desconcentrados”, a lo que Felicia dijo que no pensaba lo mismo.</p> <p>Mientras se colocaban de un lado u otro, opinaban entre ellos. En este momento, una de las coordinadoras les instó a imaginarse a unos adolescentes que vienen del recreo, a fin de que les ayudara a tomar un “bando”. Felicia comentó que es diferente “ya sea por malacrianza o porque no tienen interés, ya es diferente”.</p> <p>Una vez se acomodaron, Emilio señaló que “Tan igual es enseñar a jóvenes y adultos mayores, es un proceso de aprendizaje. Lo que tiene que variar es la metodología. La metodología de los adultos tiene que ser diferente que la metodología que se aplica a los jóvenes. Sin embargo, los jóvenes tienen muchas distracciones: el teléfono, fútbol, novia; una serie de cosas que influyen en el aprendizaje”. Dafne mencionó: “yo creo que a los jóvenes la misma sociedad mediocre los hace mediocres, y uno lo ve en los colegios, uno lo ve en los educadores que todo les vale”.</p> <p>-Hilda intervino diciendo: “¿sabe por qué?.. Por los papás gruñones. Antes no era así (comenta cómo era con sus hijos y la educación que les instruyó). Pero sí le digo, hoy en día los papás reclaman, a mí me cuentan muchas amistades profesores que ahora dar clase es lo peor del mundo. Los papás ahora son unos malcriados y los jóvenes les han pegado a los profesores”. Dafne, Felicia y Karla estuvieron de acuerdo. Se hizo una breve intervención sobre la desatención en personas que consumen contenido rápido (TikTok, reels de Instagram), a lo que Leonor manifestó “¿Sabe qué también? Antes, en mi tiempo, cuando uno iba al colegio, uno iba a la biblioteca, buscaba libros, sacaba revistas, buscaba en cuanta cosa. Cuando mis hijos eran pequeños: Rincón del Vago. Yo no sé qué hay ahora ”. Una facilitadora respondió que Chat GPT, la misma participante agregó</p>
--	--	---

		<p>“¡Eso! Es «tatatá», Rincón del Vago. Rincón del Vago les hacía la tarea”.</p> <p>La discusión dio pie a que los participantes contaran sus vivencias personales:</p> <p>-“Cuando yo estaba en el colegio, mi papá me decía: «Si pierde el año, tiene que ir a trabajar para que se gane». Entonces mire, ¿qué niño quería el nocturno y trabajar aunque sea repartiendo pan? Los papás lo amenazaban con eso. Yo no sé, funcionó” (Emilio).</p> <p>-“Mi hermano perdió un año y mi papá lo mandó a Limón a conchar banano, eso que jalan los racimos y van corriendo con un cable. Al año siguiente vino... ¡ushh! Primer promedio, grupo de honor y qué se yo” (Leonor).</p> <p>-“Hay un detalle, antes nosotros cuando estudiábamos en el colegio, esa generación, la gente era más respetuosa. O sea, los profesores se respetaban y los profesores se daban a respetar. Ahora, ni lo respetan los estudiantes ni lo respetan los profesores. Yo sí tuve que trabajar, no por castigo, sino porque así sucedió. Yo tuve que trabajar de día en una fábrica y estudiar de noche, yo jamás vi eso porque mis compañeros y yo llegábamos cansados del trabajo. No sé si era eso” (Dafne).</p> <p>-“No, y que los papás muy alcahuetas, ¡los pobres profesores!, los papás llegan a hacer un alboroto que si les bajan las notas, que si no sé qué. De todo se quejan” (Felicia).</p> <p>Una facilitadora comentó: “Antes dicen que los profesores les tiraban los borradores y le pegaban con la regla”. A los que los participantes comentaron:</p> <p>-“A mí sí me pasó, pero en la escuela”, dijo Felicia, Emilio replicó que eso era agresión. Karla expresó con leve tristeza “me dolió que me dieran con la regla” (Karla).</p> <p>- “A mí me pasó como en segundo o tercero. Me dio por la cabeza porque yo no podía ordenar una suma. Yo no sabía cómo acomodar los decimales, entonces me dio un palo por la cabeza” (Leonor).</p>
--	--	--

		<p>Se hizo el cierre, y mientras se acomodaban en sus asientos, comentaban entre sí. Mantuvieron por un par de minutos más el último tema, mientras tanto, se les repartió la guía paso a paso.</p> <p>Se inició con la explicación de WhatsApp I. Todos los participantes tenían la aplicación instalada y ya la habían usado, por lo que no se tuvo que hacer ninguna cuenta nueva; pero sí explicar aspectos básicos de la aplicación, entre ellos la diferencia de WhatsApp y un mensaje de texto normal, qué es una comunidad, chats sin leer y mensajes de una conversación sin leer. A los participantes les causó curiosidad las “Novedades”, por lo que se les dio un espacio para que exploraran el apartado en su dispositivo, pero no se ahondó, pues se vería posteriormente.</p> <p>Se abordó el tema de cómo guardar un contacto en la aplicación y cómo iniciar una conversación con las diferentes opciones que existen. Seguidamente, se abrió el espacio para que enviaran mensajes y audios. A continuación, se vio el tema de las llamadas y videollamadas, se les instó a practicar, algunos se llamaron entre sí, otros llamaron a sus familiares, esto les hizo familiarizarse con dichas herramientas.</p> <p>Por último, se les explicó a los participantes las opciones de privacidad que ofrece WhatsApp y cómo gestionarlas según sus preferencias. Por falta de tiempo, no se vieron los temas de cambiar la fotografía, subir estados y guardar imágenes. Se llegó a un acuerdo de que la próxima clase sería más extensa para que, de esta forma, se pudieran retomar los temas pendientes de la sesión y los que correspondían a la siguiente, además que se tenía previsto el convivio. Todas las personas accedieron.</p>
Sesión 10 WhatsApp II y Graduación	1. Aplicar los principios básicos de	Según el acuerdo previo, en la sesión se retomaron los temas pendientes primero, luego WhatsApp II y, por último, haríamos la

Fecha: 23 de julio de 2025	WhatsApp, así como poder realizar	graduación y convivio.
Hora inicio: 14:00	diferentes procesos como	Cambiar la fotografía En la sesión, se inició con el cambio de fotografía, seleccionando desde la galería y luego se practicó directamente desde la aplicación.
Hora final: 18:15	participar en actividades grupales,	
Herramientas: <ul style="list-style-type: none"> ● Celular ● Internet ● Presentación ● Guía impresa a paso a paso ● Videos ● Certificados de reconocimiento 	iniciativas comunitarias y el acceso a la información relevante.	Subir un estado Se prosiguió con la explicación de cómo subir un estado de WhatsApp. Paso a paso se explicó cómo subir un estado en el apartado de Novedades. Se destacó que uno de los participantes tenía mucha agilidad al hacerlo, puesto que es algo que hace casi a diario. Se le dio apoyo a quienes se les dificultaron los pasos, una de ellas nunca había subido un estado. Nuevamente, se repasó qué es un estado, cuánto dura, cómo podemos saber si un contacto puso un estado y para qué sirve.
Cantidad de participantes: 10 personas: 9 mujeres y un hombre		<p>Leonor consultó “¿si yo veo su estado, usted sabe que yo lo vi?”. Se le aclaró que dependerá de la configuración que tengamos de privacidad. Emilio preguntó cómo podemos configurar ese paso, explicación que se vio la semana pasada de la palomita azul y se aclaró brevemente.</p> <p>En ese momento se le instó a cada participante a que subiera un estado para practicar. A los participantes que no habían explorado esta herramienta, les generó mucha curiosidad los añadidos que se le pueden hacer a un estado como la fotografía, música, el recorte, texto, stickers y el lápiz.</p> <p>Guardar imágenes Seguidamente, se explicó cómo guardar imágenes de un chat de manera manual cuando estas no se descarguen de manera automática. En dicho momento, a uno de los participantes le surgió una duda respecto a los grupos y cómo se puede hacer para que solo una persona pueda enviar mensajes, el cual era el siguiente tema a ver.</p> <p>Crear grupos de WhatsApp Usando como base la pregunta previa, se</p>

		<p>inició el tema, así que se le indicó al grupo cuáles copias tenían que usar como apoyo en ese momento.</p> <p>Antes de iniciar el tema un participante preguntó si una de las facilitadoras había visto su estado. Se le dijo que sí, pero que no le iba a salir en la lista de vistos debido a la configuración de privacidad que tenía configurada. Una participante expuso que tenía un problema con enviar imágenes, se le hizo la observación de que las estaba enviando como estado y no en el chat.</p> <p>Una vez aclaradas estas consultas, se inició el tema diferenciando la conversación con una persona y la de un grupo. Al mismo tiempo que se realizaba la explicación, se les iba orientando cómo seguir los pasos, cada participante creó un grupo. Algunas participantes hicieron grupos con sus familiares, otras, con miembros de Vida y Salud.</p> <p>Una participante, una vez creado el grupo, expresó que se le había olvidado añadirse a sí misma, por lo que se les hizo la aclaración a todos los participantes que cuando se crea un grupo el creador ya está incluido y seremos los administradores. Se exploraron los ajustes de un grupo, como los mensajes temporales, restringir un chat, los permisos y cambio de imagen, se mencionan las utilidades de dichos ajustes. También se les aclara cómo salirse o reportar un grupo. Por último, se les explica y practica cómo añadir participantes a un grupo, tema que causó interés desde el inicio de las sesiones, destacó su interés en las invitaciones por enlace y, sobre todo, por medio de QR. Se practicó cómo enviar enlaces de invitación.</p> <p>Compartir un contacto Después de cada opción los participantes deseaban practicar, por lo que se dio tiempo y se asistió a quienes lo necesitaban. Al ver el “clip”, algunos participantes estaban deseosos de explorar las otras herramientas.</p> <p>Compartir la ubicación por whatsapp</p>
--	--	---

		<p>Al haber explorado el “clip” en la pasada explicación, se les facilitó más acceder a la herramienta. Se diferenció la ubicación en tiempo real y actual y para qué sirve cada una, así también se practicaron las dos opciones.</p> <p>Enviar, guardar y crear stickers/gifs Primeramente se abordó el cómo guardar stickers que nos hayan enviado y dónde quedan guardados, se practicó de manera breve. Seguidamente se prosiguió como crear stickers, tema que era de mucho interés para los participantes, la práctica fue conjunta a la explicación. Todos los participantes realizaron uno o más stickers, los cuales los enviaron al chat grupal o a sus familiares. La hija de una participante le escribió “mami, qué chiva que ahora hace stickers”. Se destaca que la mayoría de los stickers creados eran fotografías de sí mismos o de su familia. La explicación de los gifs fue más rápida.</p> <p>Edición básica de imágenes en Whatsapp Se les instó a entrar a un chat de confianza para probar la edición de imágenes para que de esta forma puedan probar cada una de las opciones que brinda Whatsapp para editar imágenes o fotografías.</p> <p>En esta sesión la tutora estuvo presente participando e interactuando con el grupo, ella agradeció y exaltó el compromiso de los participantes en este proceso. Algunas participantes expresaron que las facilitadoras han tenido mucha paciencia con ellos.</p> <p>Después de esta breve intervención, se retomó la explicación de las herramientas de edición y para qué se pueden utilizar cada una de ellas. Las herramientas más gustadas fueron agregar texto, recortar imágenes, el dibujo sobre la imagen y añadir stickers.</p> <p>Terminado cada tema se les preguntó a los participantes qué les pareció, respondieron “Muy bonito”. Se les preguntó si tenían una duda o pregunta, las participantes desean que se repitan las sesiones, se les instó a</p>
--	--	--

		<p>seguir practicando con el manual dado a que este es un apoyo a las sesiones vividas.</p> <p>Las participantes preguntaron cómo se sintieron las facilitadoras y qué les pareció la experiencia. Se conversó que fue una experiencia linda y nueva, el aprendizaje no fue exclusivo</p> <p>Graduación Los propósitos de la graduación eran festejar la culminación de los talleres y celebrar el compromiso de cada participante. Se elaboraron títulos de reconocimiento para que cada participante pudiera tener un recordatorio tangible del proceso de aprendizaje vivido.</p> <p>Se colocó música de graduación y uno a uno fueron llamados, se les entregó el reconocimiento, así como unas galletas hechas a mano por una de las facilitadoras a manera de obsequio. Conforme cada participante pasaba, las demás aplaudían y felicitaban a quien recibía el título.</p> <p>Se dieron palabras de agradecimiento tanto por parte de los participantes como de las facilitadoras, después de procedió a un compartir en grupo.</p>
--	--	--

Fase IV: Evaluación

<p>Evaluación virtual #1</p>		<p>Sesión de evaluación virtual en Zoom</p> <p>Para esta ocasión se llevó a cabo una sesión virtual mediante la aplicación Zoom, con el objetivo de profundizar en los conocimientos adquiridos por las personas participantes. La elección de esta plataforma respondió al interés de observar el nivel de manejo que tenían sobre ella, dado que fue uno de los temas abordados durante las sesiones previas. Adicionalmente, era de principal interés conocer experiencias surgidas una vez terminadas las sesiones y sentires frente a las TIC con sus nuevos aprendizajes. A lo</p>
<p>Fecha: 22 de setiembre de 2025</p>		
<p>Hora inicio: 17:30</p>		
<p>Hora final: 18:57</p>		
<p>Herramientas: 1. Celular 2. Internet</p>		

<p>3. Presentación</p>	<p>que las participantes respondieron muy positivamente, comentando anécdotas sobre cosas nuevas que habían intentado, aprendizajes que habían puesto en práctica y nuevas herramientas que deseaban aprender a utilizar.</p> <p>Dos de las tres participantes lograron ingresar a la sesión sin ningún tipo de apoyo externo, mientras que una de ellas mencionó haber recibido ayuda de un familiar. Al inicio se abrió un espacio para compartir cómo se habían sentido y si habían experimentado algún logro o dificultad en relación con el uso de las TIC.</p> <p>Durante este intercambio, las participantes comentaron que se habían estado apoyando mutuamente para alcanzar objetivos relacionados con el uso de la plataforma Uber. Además, expresaron nuevas inquietudes y temas específicos que les gustaría explorar, lo que evidenció una mayor confianza e interés por seguir aprendiendo. Entre los temas mencionados destacaron el deseo de ver películas en redes sociales y utilizar el sistema EDUS con mayor autonomía.</p> <p>Las participantes manifestaron sentirse bien y haber practicado lo aprendido, aunque no tanto como les gustaría. También resaltaron la importancia de compartir dudas y logros con sus compañeros y compañeras del grupo, lo que fortaleció el sentido de comunidad. Agradecieron la realización de esta sesión de repaso y señalaron que sería valioso contar con más espacios similares para abordar temas en los que aún no se sienten completamente seguras.</p> <p>Durante el desarrollo de la sesión se practicaron varias funciones de Zoom aprendidas previamente: levantar la mano, apagar la cámara, enviar mensajes por el</p>
<p>Cantidad de participantes: 3 personas: 3 mujeres: 3</p>	

		<p>chat y tomar capturas de pantalla. Se observó que las participantes al inicio de la actividad se mostraban algo nerviosas y con miedo a interactuaban con los botones de la aplicación. A una de ellas se le torna frustrante el activar el micrófono y encontrar las reacciones del chat. Sin embargo, al irse guiando por las instrucciones de las facilitadoras sin temor, pudieron ir explorando por sí mismas y preguntando cuando surgían dudas. Tanto así, que la participante que ingresó la primera vez con ayuda externa pudo conectarse por sí misma a la llamada. Un momento significativo fue cuando surgió la curiosidad sobre el botón de “pizarra”. Al no conocer su función, se propuso probarlo en conjunto. Una de las participantes lo activó y compartió su pizarra con el grupo, lo que permitió descubrir y utilizar esta herramienta por primera vez. Esta experiencia reforzó la idea de que explorar sin miedo es clave para el aprendizaje, y que no hay riesgo de dañar la aplicación al experimentar con sus funciones.</p> <p>Como conclusión, se evidenció que las participantes han desarrollado un manejo más fluido de Zoom, aunque aún existen oportunidades de mejora. Con práctica continua, podrían fortalecer sus conocimientos y confianza en el uso de la herramienta. También se destacó el logro de apoyarse entre sí para alcanzar metas, como el uso de Uber, y la disposición para explorar nuevas funciones y temas. El ambiente fue alegre y colaborativo, con una notable motivación entre ellas para resolver dudas antes de recurrir al apoyo externo. Esto demuestra que las sesiones han contribuido a fortalecer las redes de apoyo, fomentar la confianza en la exploración tecnológica y disminuir el temor a causar daños al</p>
--	--	--

		dispositivo al interactuar con nuevas herramientas.
Evaluación virtual #2		<p>Durante esta sesión tuvimos la participación de dos personas, quienes activamente participan tanto en el grupo de Whatsapp de las sesiones, así como en la sesión desarrollada.</p> <p>Algunos de los temas abordados:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Repaso de cómo escanear códigos QR -Tutorial de cómo usar zoom -Identificación de mensajes que podrían o no ser estafas <p>Las participantes mencionaron que aún les implica una dificultad confiar en escanear códigos QR en lugares públicos por el tema de la seguridad, acceder a virus o que les roben su información. Por otra parte, se destaca que las participantes traen a las sesiones sus propias dudas, sobre temas ya vistos y algunos otros que les generan dudas (a pesar de no ser vistos en los talleres) las facilitadoras podían responderlas. Entre esos intereses hubo preguntas como ¿cuándo me sale una notificación de que debo actualizar el software de mi celular es recomendado? ¿He visto que las personas se conectan por otras aplicaciones, esas son seguras y se usan igual que Zoom? Mi hijo me preguntó que cómo había hecho yo para tener un chat en WhatsApp conmigo misma, pero ya no me acuerdo, ¿ustedes saben cómo?</p> <p>Al realizar la evaluación sobre identificar las posibles estafas, las participantes puntúan muy bien en el reconocimiento de mensajes que si eran una estafa.</p>
Fecha: 01 de octubre de 2025		
Hora inicio: 19:00		
Hora final: 19:55		
Herramientas: <ul style="list-style-type: none"> ● Celular ● Internet ● Presentación 		
Cantidad de participantes: 2 personas: 2 mujeres		
Evaluación virtual #3		<p>En esta última sesión de evaluación virtual Cecilia consulta como acceder a un QR de una imagen que recibió por mensaje en el celular.</p>
Fecha: 13 de octubre de 2025		

Hora inicio: 18:30		<p>Se resalta la colaboración mutua para apoyarse con los temas que aún se dificultan. Se menciona que uno de los participantes que asistió a las sesiones presenciales, comentó que no asiste a las sesiones virtuales “ya que no sabe cómo unirse a Zoom.”</p> <p>Ambas participantes traen diferentes dudas y consultas que han elaborado a lo largo de la semana, las cuales fueron atendidas y ejemplificadas bajo demostraciones de pantalla.</p> <p>Se presentó un vídeo sobre las barreras de las personas mayores y las oportunidades que tienen frente a las TIC, por lo que comentaron sus sentimientos frente a los retos que se les han presentado y cómo los han enfrentado.</p> <p>Satisfactoriamente las tres participantes mencionan que asistir a la sesión ha roto con barreras como el miedo y la vergüenza. Que han podido ver la importancia de preguntar y de no hacer casos a comentarios como “ya usted es mayor y no está para esas cosas” y también a comprender que sus maneras de aprender son distintas. Además, resaltan la importancia que tiene repasar el material guía que se les compartió en cada sesión presencial. Por último, el material guía se comparte en formato virtual en el grupo de WhatsApp llamado “Taller Uso del Celular” para que todas las integrantes puedan verlo e imprimirlo si así lo requieren nuevamente.</p>
Hora final: 19:45		
Herramientas: <ul style="list-style-type: none"> ● Celular ● Internet ● Presentación 		
Cantidad de participantes: 2 personas: 2 mujeres		

(Elaboración propia, 2025)

4.2. Presentación de los resultados y análisis

Como se ha mencionado anteriormente, el proyecto inició desde el curso “Diseño, gestión y evaluación de proyectos”, en el cual se identificó la necesidad y el deseo que tienen las personas participantes por el aprendizaje de las TIC. Valorar las

necesidades de las PM es fundamental dentro de la gerontagogía, ya que esta parte primero del individuo ya sea que está dentro de un aula o no (Carreras, 2025). Así también, se identificaron las limitaciones que afronta dicha población, los estereotipos negativos en torno al envejecimiento, las creencias limitantes que llegaron a interiorizar y una falta de apoyo en el entorno familiar y social que pueden obstaculizar el proceso de aprendizaje. Las creencias limitantes son aquellas que se construyen a partir de las experiencias vividas en diferentes contextos socioculturales y pueden tener relación con la forma en que se auto perciben y autovaloran las personas, dichas creencias influyen limitando a la persona que las piensa en su forma de actuar ante diversas situaciones, impidiendo un ejercicio máximo de sus capacidades y afectándola negativamente (Covarrubias y Jiménez, 2020).

En relación con el cumplimiento del primer objetivo específico, desde la Fase I, fase diagnóstica del proyecto e incluso previamente, la población meta manifestó en reiteradas ocasiones su deseo porque iniciaran los talleres y ser partícipes del proyecto, esto evidenciando la necesidad que tiene las PM de desarrollar sus capacidades y habilidades, aspecto relacionado con el deseo de evolución y realización del ser humano. Esto se ejemplifica cuando en la actividad rompehielos una de las personas participantes menciona: “Entre más cosas aprendamos mejor, siempre me ha gustado aprender” (Cecilia, comunicación personal, 2025), y por su parte en el grupo focal 2 se les pregunta ¿Cómo me quiero ver a mí misma(o) una vez termine los talleres? y el grupo responde que: satisfechas, más realizadas, con seguridad en sí mismas porque el aprendizaje da seguridad, con motivación para continuar aprendiendo, sintiéndose felices y agradecidas y enseñando a otras personas. Según Neill et al. (2008) citados en Martínez “el mejor apoyo es el que procura la salud y la seguridad de la persona, pero de un modo coherente con los

valores de la persona y teniendo muy en cuenta lo que la persona desea vivir ahora o en un futuro” (2016, p.122). Esto refleja uno de los ejes centrales de la ACP, que conlleva a profundizar en las perspectivas de las participantes, sus motivaciones, aspiraciones y la manera en la que desean llevar a cabo el proceso.

Los estereotipos negativos de los cuales han sido objeto también se hicieron presentes, una participante recalcó la importancia de romper dichas percepciones: “Vengo a aprender y también me importa que aprendan ustedes, por eso quiero tener charlas y charlas porque a veces los adolescentes ven al adulto mayor como si nuestra mente ya no funciona y nuestra memoria sí funciona, hay que cambiar el chip” (Dafne, comunicación personal, 2025). El grupo acentuó que la paciencia para con ellas era fundamental, siendo que en ocasiones se habían expuesto a malos tratos y situaciones desagradables donde intentaban aprender alguna herramienta TIC pero al solicitar ayuda, sus familiares lo hacían en lugar de explicarles o lo hacían “a la carrera” sin tomarse el tiempo de detallar el paso a paso. La constante negatividad por parte de los familiares al momento de enseñar a las PM del grupo surgió como un obstáculo a vencer en las sesiones. Castro Rojas (2021) refiere que el apoyo inadecuado por parte de los familiares hacia las PM en el aprendizaje de TIC contribuye a la presencia de sentimientos negativos, como la vergüenza o miedo, y que a su vez influyen de manera negativa en la adquisición de aprendizajes, por lo que debe ser abordado. Sin embargo, estas emociones son previas a su aprendizaje, porque una vez comienzan a usarlas su percepción cambia (Morales et al., 2018). Esto resalta dos asuntos importantes, primeramente, la importancia de la exposición al aprendizaje para enfrentar el miedo y la ansiedad, seguido de esto, las limitaciones están estrechamente vinculadas a su autopercepción que es influida por los estereotipos.

Las PM del grupo saben que existen dichos estereotipos, tanto porque han escuchado comentarios como porque ellas mismas indican que las otras generaciones tienen percepciones diferentes de las capacidades y maneras de aprendizaje de dicha población. De manera que, hacer que las PM se reconocieran como capaces, independientemente de su edad, dentro de un ambiente de aprendizaje equitativo y horizontal; así como conocer las necesidades de aprendizaje, herramientas y técnicas que mejor le funcionan al grupo, se convirtieron en los pilares y los objetivos de las facilitadoras para promover el envejecimiento saludable. Por este motivo es que es relevante exponer los resultados de cada sesión y discutirlos.

A partir del diagnóstico se desarrolló y ejecutó la propuesta psicoeducativa cuyos resultados se presentan a continuación, lo que nos verifica el cumplimiento del objetivo específico 2 y el objetivo específico 3.

En la sesión 1, las participantes con motivación de autorrealización se muestran convencidas de que son capaces de desarrollar esta meta. En relación con esto, Martínez (2011) citado en Martínez (2016) señala que “es un enfoque de la atención donde la persona, desde su autodeterminación en relación a su calidad de vida, es el eje central de las intervenciones profesionales” (p.23). En referencia a la atención centrada en la persona mayor, donde destaca que un eje indispensable de la ACP es el reconocimiento de que cada persona conserva el interés en el desarrollo pleno de su potencial a lo largo de su vida. Cada persona, sin importar su edad puede continuar desarrollándose intelectual y físicamente, manteniendo un deseo de crecer y aprender. Conforme se van evacuando las dudas y preocupaciones se van sintiendo más seguras y autónomas de sus procesos: “no era tan difícil” (Felicia, comunicación personal, 2025). Así, continuamente se maximiza su autonomía, solo siendo asistidas

cuando solicitan ayuda. Se logra identificar que se encuentran motivadas tanto por su propia cuenta como por sus redes de apoyo tales como familia, amistades y las mismas personas participantes. Lo que indica que necesitan mayor integración social y calidad de vida, ya que en la actualidad la integración social va de la mano con las TIC. Asociado a esto, se evidencia que el grupo aprende practicando, son visuales y requieren una explicación paso a paso de cada proceso. Algunas de ellas estaban iniciando, mientras que otras ya tenían experiencia previa, eso ayudó a que a quienes se les dificultaba obtuvieran colaboración de un igual, de acuerdo con Castro Rojas (2021) la ayuda colaborativa y espontánea entre pares se convierte en un factor importante en la motivación del aprendizaje, independientemente del nivel de familiaridad con las TIC.

Lo que implica que las mismas participantes son quienes adaptan el proceso de aprendizaje según sus capacidades, convirtiéndose así en un espacio equitativo y horizontal según se propone en la gerontagogía. Bajo estas premisas es indispensable fomentar un envejecimiento saludable mediante el aprendizaje de herramientas, que potencien y promuevan la salud, calidad de vida e independencia (Gutiérrez, 2024), a la vez que se aborde desde espacios seguros, elaborados en base a sus necesidades, con apertura, flexibilidad y colaboración entre pares.

En la sesión 2, se exploraron las situaciones que evocan frustración en las participantes, una de ellas mencionó que tiene poco tiempo para practicar con la guía que se facilitó por tener que hacer deberes domésticos: “yo me frustro porque no estudio, entonces soy vaga... Me merezco un 0” (Hilda, comunicación personal, 2025), lo que denota una autocrítica punitiva, muy presente en algunas personas, pero que respalda la necesidad de espacios para el aprendizaje fuera del hogar y que se refuerce y valide dentro del mismo. Fortalecer la dignidad de la persona se vuelve

fundamental en cualquier proceso desde la ACP, dado que el respeto por la dignidad de la persona es un valor central de la misma. Entendiendo que cada persona “posee en sí mismo medios para la autocomprensión y para el cambio del concepto de sí mismo, de las actitudes y del comportamiento autodirigido” (Martínez, 2016, p.25). Como bien se ha mencionado, el envejecimiento saludable no solo se basa en la salud física, sino que va más allá, es un todo. De manera que, en esta sesión se destacó el entusiasmo por tener este tipo de acompañamiento, que permite el bienestar y la calidad de vida, porque busca romper con la brecha digital y algunos de los estereotipos identificados por las propias PM. Les brinda herramientas para situaciones que les pueden suceder tanto en su vida personal como en los objetivos del grupo y tener conocimiento sobre las TIC los acompaña en su proceso de salud y productividad. En este sentido, el envejecimiento saludable “incluye la integración y participación de las personas mayores en la sociedad, la protección y la seguridad, los cuidados profesionales en materia de salud, así como el aprendizaje a lo largo de la vida” (Gutiérrez, 2024, p.5). Además, se evidencia que pese a que existen funciones de los celulares que no conocen, eso no es una barrera para ellas aprender. Por el contrario, buscan cómo hacer que sus necesidades puedan ser cubiertas mediante el uso del celular, como lo fue con el aspecto de salud y contactos de emergencia, porque saben que el proceso de envejecimiento se debe convertir en un proceso de aprendizaje para optimizar sus recursos y autonomía.

En la sesión 3, durante la revisión de la tarea que se había asignado, se destaca el repaso de aquellas funciones que son básicas y que pueden formar parte de la vida diaria, como, por ejemplo, el registrar en video a familiares por quienes se tiene afecto, destacando actividades que realizan las personas para integrarse socialmente. Las PM del grupo muestran una capacidad para automotivarse que influye directamente

en la adquisición de destrezas, reconocen que tienen miedo y pensamientos negativos, pero también que para continuar aprendiendo deben soltar dichas ideas. Aludiendo a la sensación de control sobre su propio proceso, algo que es importante reforzar en las PM según Martínez “el proceso de envejecimiento se asocia a un descenso en la percepción de control sobre el entorno” (2016, p.118). Lo cual puede influir sobre la percepción que las PM tienen sobre el impacto de sus sentimientos y pensamientos en su proceso, si las PM comprenden la influencia de estos, también saben el control que pueden tener sobre su aprendizaje. Se distingue que a nivel cultural se deben ir modificando aquellos estigmas que obstaculizan el envejecimiento saludable y que repercuten negativamente en la calidad de vida de las PM. El empoderamiento de la vejez y de las PM se vuelve indispensable para promover la participación social de las personas mayores, de modo que se posibilite uno de los principios propuestos de la gerontagogía: “Conectar la educación con la estructura social, organizando actividades que ilustren la forma en que la educación de adultos puede reforzar el papel de las personas mayores en la construcción de la sociedad” (Cid y Pérez, 2016, p.100). Destacando la importancia de crear espacios educativos que promuevan no solo la autorrealización personal, sino que fomenten su participación activa en la sociedad, resignifiquen su experiencia y la visión social que se tiene sobre las PM, evitando la discriminación y separación intergeneracional. Tal y como lo expresa Cecilia “es importante no dejarnos anular por los otros” (comunicación personal, 2025). Karla también lo deja muy en claro cuando le respondió a su tía, cuando esta le dijo que era muy vieja para estar en un curso para el celular, diciendo “aunque lo sea, es bonito y yo quiero aprender” (comunicación personal, 2025). El envejecimiento saludable propone un panorama claro respecto a

los estereotipos, destaca “la importancia de resignificar conceptos sobre el proceso vital y el envejecimiento; reorientando los modos de vida” (Gutiérrez, 2024, p.5).

Un aspecto que queda claro en la sesión es que la resistencia al cambio, y en este contexto a los avances tecnológicos, siempre ha estado presente en diferentes periodos de la historia humana, por lo que mostrar los beneficios de la tecnología fue relevante. Se utilizó como estrategia usar recursos que fueran agradables y conocidos por las participantes, como la canción que iban a compartir con el grupo.

En la sesión 4, nuevamente destaca la importancia de un proceso educativo donde sus voces, inquietudes y opciones sean escuchadas, así como que se les tenga paciencia al abordar un tema nuevo o ya conocido pero que aún requiere ser reforzado. Esto se visibiliza en ocasiones, como lo ocurrido, donde una de las comentó que no escuchaba cuando la llamaban por Whatsapp y cuando pidió ayuda en su hogar, la respuesta se centró en que era debido a que no escuchaba. Una vez la acompañamos a revisar, tenía el sonido de las llamadas de Whatsapp desactivadas, demostrando la importancia de la empatía y escucha sin centrarse en los estereotipos. El miedo, al igual que en previas sesiones, estuvo presente en el manejo del EDUS, algunas participantes sintieron temor al pensar que podrían cancelar una cita erróneamente, a otras les preocupó realizar una acción que repercutiera en el sistema de la CCSS. Muchas mencionaron que sus procesos en el EDUS suelen ser llevados a cabo por sus familiares. Por lo que se abrió el espacio para escuchar sus temores frente al uso de la misma, atendiendo a la necesidad de centrarnos en su perspectiva, para realizar un abordaje que contemple sus necesidades, y preferencias, creando un espacio de confort y alivio emocional (Martínez, 2016). Luchar por la autonomía de las PM es importante puesto que con ella toman las riendas de su propia vida, realizando diferentes procesos de manera independiente y tomando el control de aspectos

importantes de su vida, que les promueva una vida satisfactoria y ágil. La importancia de estos puntos se visibilizó debido a que muchas participantes no conocían sus usuarios, contraseñas y correos registrados, estos datos eran conocidos por sus familiares. Algo que fue evidente en casos como el de Felicia, quien menciona: “yo tengo Edus pero solo mi hija se sabe la contraseña” (comunicación personal, 2025). Abriendo, además, la conversación sobre lo importante que es para ellas poder conocer la información de sus medicamentos, sacar citas por sí solas y activar sus recetas para mantener el control de su salud.

En la sesión 5, iniciamos con la pregunta: “¿cuáles son los temores que tienen frente al uso del teléfono?”, obteniendo respuestas como: “Yo ya superé mi miedo, antes, me daba mucho miedo... Ya no me da miedo, sino que tengo que buscar a quien me ayude” (comunicación personal, 2025). Este testimonio refleja uno de los pilares del envejecimiento saludable promovido por la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2015), que lo define como “un proceso continuo de optimización de oportunidades para mantener y mejorar la salud física y mental, la independencia y la calidad de vida a lo largo del ciclo vital” (Gutiérrez, 2024, p.6). En este sentido, superar el miedo al uso de tecnologías abre nuevas posibilidades para acceder a recursos mediante las TIC, favoreciendo un envejecimiento activo y autónomo. Esta idea se reforzó durante la conversación sobre el uso del código QR, donde las participantes expresaron que se ha convertido en una necesidad, ya que en muchos establecimientos solo es posible acceder al menú por este medio. Además, manifestaron su interés en sentirse actualizadas frente a estos cambios. En cuanto al uso de plataformas de transporte, solo dos personas del grupo indicaron que solicitan estos servicios por cuenta propia. Otras dos mencionaron tener la aplicación descargada, aunque son sus familiares quienes realizan las solicitudes. Exceptuando

a quienes la usan regularmente, el resto coincidió en que esta actividad les genera temor, principalmente porque “podrían perderse o elegir mal en el mapa” (comunicación personal, 2025). Por ello se abordaron los posibles riesgos y estrategias para enfrentarlos. También se discutieron medidas de seguridad y autocuidado, lo que permitió abrir el diálogo sobre un tema fundamental: asumir riesgos como parte de la autonomía y el control sobre sus propios procesos. Esto no implica exponerse a situaciones no deseadas, sino afrontar aquellas que contribuyen al logro de sus objetivos. Desde la ACP y como bien señala Neill et al. (2008), “el mejor apoyo es el que procura la salud y la seguridad de la persona, pero de un modo coherente con los valores de la persona y teniendo muy en cuenta lo que la persona desea vivir ahora o en un futuro” (Martínez, 2016, p.48, p.122). De manera que las PM se sientan acompañadas en sus decisiones y empoderadas para tomar riesgos.

En la sesión 6, exploramos la aplicación de zoom que había sido una de las aplicaciones que generó mayor interés en las participantes, en su mayoría habían mencionado haber utilizado la aplicación anteriormente sin embargo siempre de la mano de otra persona quién les ayudaba a ingresar y realizar los primeros pasos. Durante las anteriores sesiones se identificó un temor colectivo: las estafas. Por lo cual nos pareció oportuno destacar al inicio de la sesión que en la aplicación de Zoom no era posible acceder a una estafa por el uso de las herramientas directas de la aplicación, sino que, los riesgos podrían ser más asociados al envío de links por medio del chat, un tema que ya anteriormente han comentado que manejan muy bien. Esta decisión fue atinada puesto que las participantes se mostraron con mayor apertura para explorar las diferentes herramientas que tiene la aplicación. Además, aumentó el dinamismo y la colaboración entre pares, Felicia descubrió cómo podía cambiar los

fondos en su vídeo, lo cual generó muchas risas e interacción, la participante enseñó a las demás personas cómo podían aplicarlo, Algo que en sí ya le genera una mayor confianza para aprender e intentarlo, vinculado a un principio ineludible de la gerontagogía; “el enriquecimiento psíquico también surge del intercambio grupal del proceso educativo, los “otros” son referentes en los que la persona mayor puede reconocerse” (García, 2007, p.55). Asimismo, las mismas participantes propusieron que cada una creara una sesión en Zoom y que todas las demás se conectaran por medio del enlace enviado al grupo, demostrando la participación activa y cómo se apropiaron de su propio proceso de aprendizaje y las formas en las que querían realizar. Esto concuerda con un eje central de la ACP según Winbol et al. (2009) “este objetivo parte del reconocimiento de la persona mayor como ser único, global y con derecho a tomar decisiones sobre su atención (Martínez, 2016, p.48, p.117). Atender a su idea con apertura y colaboración promovió un espacio totalmente dinámico y participativo destacando de las sesiones anteriores. Pero demostrando que más que una sesión de aprendizaje fue una sesión de compartir conocimientos y descubrir nuevas cosas por sí mismas con apoyo del material didáctico.

En la sesión 7, se realizó un recorrido general por las aplicaciones de los tres bancos: el BAC, el Banco Nacional y el BCR, enfocándonos más que todo en las transferencias y cómo se podían hacer pagos de servicios públicos, que era el mayor foco de interés de las participantes. Esta fue una de las sesiones donde se reflejó mayor la resistencia al uso de las aplicaciones, destacando el tema del miedo a las estafas o la pérdida de dinero por un mal movimiento monetario. El miedo, la ansiedad y la frustración figuran como emociones de carácter desagradable presentes en la enseñanza de las TIC que pueden servir de obstáculo en la adquisición de destrezas en la PM y muchas veces presentan resistencia (Murciano et al., 2026). Las

participantes se limitaron a prestar atención conocer las aplicaciones y cuestionar las funciones básicas que eran presentadas, solo dos de ellas utilizaron su teléfono para ingresar e ir viendo los pasos en pocos momentos, las demás no utilizaron la aplicación en ningún espacio. Sin embargo, la participación sí fue activa en cuanto a preguntas y comentarios acerca de todo lo que se podía realizar dentro de las aplicaciones, destacando, nuevamente, el tema de la seguridad, identificando cuál era la aplicación más segura y sencilla para utilizar, lo cual les llamaba mucho la atención. En esta sesión también se abordó cuáles son los tipos de estafas y cuáles son los métodos de seguridad con el fin de que fueran fácilmente detectables por cada una de las participantes. Compartieron con el grupo muchas experiencias sobre personas cercanas a las cuales han sido víctimas de estafa, además compartieron cuáles son los métodos que utilizaban para resguardarse de estas estafas.

En la sesión 8 el objetivo fue reforzar los conocimientos adquiridos, así como la independencia de las participantes. Se percibió mayor curiosidad en las personas del grupo, lo cual contrastó con la primera sesión sobre el tema. En este segundo taller las PM se animaron a explorar la aplicación en su celular durante la explicación, lo cual demuestra mayor independencia y confianza al utilizar su propio dispositivo, potenciando la toma de control sobre sus propias aplicaciones. En este punto, es importante aludir a uno de los ejes centrales de la ACP, que indican que, “El terapeuta debe proporcionar un clima de actitudes psicológicas favorables para que la persona pueda explotar dichos medios” (Martínez, 2016, p.48, p.25). Refiriéndose a la necesidad de crear un espacio de confianza para que las personas se sientan libres de explorar, exponer sus dudas y tomar decisiones. Se destaca que en esta sesión hubo mayor criticidad en el tema, no solo eran receptoras de conocimiento, sino que daban sus opiniones respecto a cómo estaban dispuestas las diferentes aplicaciones

bancarias, una oportunidad para observar en el grupo la autoconfianza potenciada, un supuesto de la gerontagogía (García, 2007), y los servicios que ofrecen. La opinión que cada PM compartió fue escuchada por todo el grupo, algunas se unían en el sentir, por ejemplo, cuando se discutió que la aplicación del BCR era considerada la más tediosa de las tres, usuarias de los otros bancos también compartieron su parecer. Las ideas discutidas no fueron invalidadas por el grupo ni por las facilitadoras, sino que se usó como insumo para seguir promoviendo la criticidad y así fomentar la toma de decisiones.

En la sesión 9, se inició con una actividad que reflejó el carácter flexivo que tiene cada una de las participantes sobre ser un humano con un envejecimiento saludable consciente. Ya que, evidenció que pese a las dificultades que les presenta la brecha digital, ellas saben que con sus habilidades y destrezas son capaces de cumplir su objetivo: ser más independientes con respecto a las TIC. Un comentario valioso es el “generalmente el humano busca confort y nosotros como adultos mayores estamos acostumbrados a una siesta, pero hay que salir de ese confort para aprender, socializar y compartir” (Dafne, comunicación personal, 2025). A través de esta frase, se infiere que proyectos como el presente y este tipo de espacios ofrecen una opción para maximizar la autonomía de las PM centrándonos en sus necesidades y así lograr una mayor inclusión social. Es evidente que el grupo luego de ir atravesando las sesiones logró interiorizar la relevancia del empoderamiento de las PM, porque menciona que ellos son los testimonios de ellas pueden seguir aprendiendo independientemente de su edad y que saben que lo están logrando al asistir al taller. Además, surge la necesidad de que dicho pensamiento se multiplique y logre llegar a más compañeras suyas, aludiendo nuevamente a uno de los principios del envejecimiento saludable; la resignificación de los ciclos de la vida. Por otra parte,

cabe mencionar la frase de Emilio: “Mientras el ser humano tenga vida, aprende en cada instante” (comunicación personal, 2025). En donde se destaca que el aprendizaje siempre estará presente en cada etapa del ser humano, sin embargo, como sus capacidades van cambiando y adaptándose, así mismo debe ser el proceso de aprendizaje. Esta frase condensa todo el propósito de este espacio, centrarse en la persona para promover mediante un proceso de aprendizaje especializado el envejecimiento saludable. Aludiendo a un principio fundamental: “La educación para el envejecimiento sano es aquella que ilumina, ayuda y acompaña en la concreción del proyecto de vida, en el ser-siendo persona mediante un aprendizaje que es horizontal, dialógico e interpersonal” (García, 2007, p.61). Lo cual representa que más allá de un aprendizaje técnico, estos espacios buscan fomentar una mentalidad hacia el desarrollo continuo y la búsqueda de más oportunidades, sintiéndose capaces y autosuficientes para continuar construyendo sus proyectos de vida. Durante este proyecto la metodología fue orientada y adecuada a que las participantes pudieran sentirse escuchadas y motivadas, tanto así que en esta penúltima sesión el grupo se sigue manteniendo con la misma cantidad de personas.

Sesión 10, al ser la última sesión se pudo observar que las participantes se encontraban emocionadas por concluir el taller, no por terminar el proceso de aprendizaje, sino por el hecho de graduarse sobre un reto que les imponía estereotipos y prejuicios. A este nivel de sesión se podía ver que utilizan el celular con mayor confianza y fluidez, es decir, las sesiones les permitieron confiar en sus propias capacidades. Esto refiere a una de las hipótesis centrales de la ACP, “el individuo posee en sí mismo medios para la autocomprensión y para el cambio del concepto de sí mismo, de las actitudes y del comportamiento autodirigido” (Martínez, 2016, p.48, p.25). De manera que pudimos observar la importancia de abordar las sesiones desde

un eje integral centrado en sus necesidades tanto personales como de aprendizaje, de modo que esto influyera también en su autopercepción y autorrealización. Fue tanto de su gusto y agrado, que deseaban que el taller no concluyera y que se realizaran más sesiones. El empoderamiento que el grupo obtuvo fue evidente, tanto así que los propios familiares de las participantes les escribieron mensajes como “mami, qué chiva que ahora hace stickers” y “abuela, qué carga haciendo imágenes”. De manera que, se evidencia que la brecha digital se puede ir minimizando por medio de la promoción del envejecimiento saludable, porque al abrir espacios que empoderan a las PM a aprender también se promueve que actores secundarios del proceso (familiares) puedan comprender que el envejecimiento puede tener de calidad de vida e integración social en una sociedad que promueve el acompañamiento y un apoyo adecuado para lograrlo. Como bien se concluyó en la sesión, el aprendizaje no fue exclusivo de las personas participantes, sino que las facilitadoras también fueron construyendo aprendizaje con el grupo. Que la participación activa de los integrantes fue indispensable para que este proceso psicoeducativo lograra en ellas una evolución, al romper con sus miedos y frustración, así como de experimentar un entorno que propicia sus capacidades y, sobre todo, que tuviera dentro de su metodología la gerontagogía. Si bien, fue de suma importancia no perder de vista que;

La educación para el envejecimiento sano es aquella que ilumina, ayuda y acompaña en la concreción del proyecto de vida, en el ser-siendo persona mediante un aprendizaje que es horizontal, dialógico e interpersonal y que exige a cada uno vivir según valores de creación, vivenciales, de actitudes (García, 2007, p.61).

Para el cumplimiento del cuarto objetivo específico se implementó la fase de evaluación (tres sesiones virtuales) se pudo comprobar que las sesiones presenciales

lograron que las participantes quedaran con mayores deseos de aprender y seguir desarrollando sus habilidades y capacidades. Esta nueva meta de aprender por medio de una plataforma virtual, les implicaba un reto mayor. Ya que, no tenían a las facilitadoras al lado, pero sí virtualmente para evacuar dudas. Pese a esto, lograron conectarse y llevar a cabo la evaluación. Durante este proceso hubo miedo y nervios, pero no por eso fue una tarea imposible. Tanto así, que una de las participantes ingresó una vez con ayuda externa, pero después no la necesitó. Además, para ellas la motivación que poseen le gana a cualquiera reto que se les imponga; y demostrando su autonomía en situaciones como cuando ellas mismas hacían consultas sobre temas que se vieron durante las sesiones anteriores o bien, hacían preguntas nuevas; lo que evidencia su deseo de continuar maximizándola.

Aludiendo a las asunciones propuestas de la ACP “las personas somos seres multidimensionales sujetos a cambios” (Martínez, 2016, p.48). Reforzando que todas las personas tenemos fortalezas y capacidades, denotando que la edad no es una limitante seguir desarrollándose cambiar y aprender nuevas formas de autoperibirse y desenvolverse. Así mismo, el sentido de pertenencia y la integración social son aspectos que se resaltan dentro de estas evaluaciones, ya que, si bien uno de los objetivos era que ellas aprendieran, pero más importante es hacerles sentirse escuchadas y acompañadas en un proceso nuevo para ellas. Las TIC se dejaron de ver como un “enemigo” o algo “extraño” y pasaron a ser herramientas de acompañamiento y funcionales para su día a día, tanto así que les obliga investigar sobre nuevas funciones y temas. Evidenciando que han roto con los estigmas y estereotipos que se les imponían y vienen con una visión más empoderada.

Así mismo, el hecho de que ellas mismas sean quienes pregunten y se sientan seguras en consultar aquello que desconocen es evidencia de la libertad que genera

el espacio psicoeducativo. Ofreciéndoles así espacios en dónde pueden aprender sin tener la preocupación de equivocarse, ya que, fue un proceso sin discriminación y de adaptación, para que pudieran sentirse dignas y respetadas con respecto a temas que les generaban miedo. También cabe mencionar el hecho de que el grupo posee un manual guía en el cual se explica y especifica cada sesión que se vio, convirtiéndose así en la herramienta adaptada a las necesidades y capacidades del grupo; la cual fue desarrollada con el objetivo de que el deseo de seguir aprendiendo quedará en cada una de ellas.

4.3. Discusión de los resultados *(análisis de la experiencia)*

Los resultados obtenidos permitieron a las investigadoras verificar que es posible la promoción del envejecimiento saludable a través de un proceso psicoeducativo para el aprendizaje de las TIC. Durante la implementación de las sesiones, exploramos no solo cómo los estereotipos asociados a las PM alimentaban los temores presentes en las participantes, sino también sus aspiraciones por superarlos y demostrar a las demás personas que eran capaces y recuperar su autonomía. Como bien mencionaron en diversas ocasiones, uno de sus deseos era evitar depender de sus familiares.

Para Alsswey y Al-Samarraie (2020) y Murciano-Hueso et al. (2026) es de suma importancia identificar los factores claves que propician la aceptación de las tecnologías y su utilidad, también es necesario prestar atención a las barreras que se presentan con respecto al tema y cómo impiden la formación y generan emociones negativas. Se identificaron algunos retos iniciales en la población beneficiaria: los diferentes niveles de familiarización con las TIC, siendo que algunas personas ya habían llevado un curso y para otras la experiencia fue nueva. Otro reto fue que

algunas participantes estaban acostumbradas a que otros familiares resolvieran sus inconvenientes o que hicieran una función en el celular sin enseñarles, lo que provocó que no tuvieran el mismo ritmo en comparación al resto del grupo y se vieran incapaces de lograrlo.

No obstante, estas particularidades sirvieron para que los miembros más experimentados fortalecieran conocimientos al ayudar a otros en su proceso de adquisición, lo que reforzó la colaboración entre pares y la motivación general. Trabajar la percepción sobre sus propias capacidades y de la adultez mayor fue de suma importancia para que superaran los retos mencionados, es por dicha razón que las actividades de reflexión personal se estructuraban al principio de las sesiones y se les otorgaban espacios entre la sesión si surgía el tema. Como bien lo han mencionado Martínez-Heredia (2020) y Costa et al. (2022) El uso de herramientas digitales propiciaría que la PM se encuentre en mayor actividad, autonomía y calidad de vida proporcionando seguridad en sí mismos.

Al enfrentarse a sus miedos y lograr ejecutar esas acciones surgía en ocasiones la frase: “no era tan difícil”. Lo cual no significa que se limite la convivencia intergeneracional para lograr objetivos o aprender, empero, que se potencie su participación social en espacios donde la tecnología no sea una brecha para compartir con otras generaciones, Arias y Gutiérrez (2020) y Melgar (2023) aluden que dicha participación es un eje central del envejecimiento saludable. Asimismo, desarrollar un proceso flexible y amigable con sus necesidades de aprendizaje, nos permitió conectar desde el primer día con su enfoque por lograr los objetivos de las sesiones, esto se evidenció también con la carta de compromiso redactada para sí mismas.

Una vez más, se destaca el impacto de los espacios de conversación cuando se trata de abordar los miedos asociados, esto ayudó no solo a generar cercanía con

el grupo, sino a comprender más a fondo su sentir con este y otros procesos en el abordaje de sus necesidades. Al considerar las diferencias individuales, los estilos de aprendizaje, la memoria y la velocidad de procesamiento, en el diseño de las sesiones, se fueron adaptando las estrategias a las necesidades específicas que se generaban en el grupo, sesión por sesión; al ir dando pasos se estimulaban y apoyaban mutuamente en el grupo, generando un sentido de logro personal y colectivo.

Rivera y Urbina (2019) destacan la importancia de un trabajo multidisciplinar en el que se puedan afrontar las distintas repercusiones que generó el aislamiento y la brecha digital, tales como sentimientos de ansiedad, miedo, depresión y autoeficacia percibida, a la vez que se aborda lo generado por la exclusión sufrida; es decir, que los procesos psicoeducativos permitan la auto revisión de los aprendizajes logrados según el ritmo de cada uno, sin presiones. En tanto Emilio menciona, “pero gracias a Dios y a ustedes este curso me ayuda bastante, si uno tuviera un curso de estos dos años saldría hecho un experto. La metodología que ustedes usan como que le da a uno mucha confianza” (comunicación personal, 2025).

Además, conforme iban logrando el aprendizaje de una nueva herramienta tecnológica se favoreció el entrenamiento cognitivo y progresivamente, mejoraron las habilidades para la resolución de los nuevos retos que se presentaban. De acuerdo con Aguilar-Flores y Chiang-Vega (2020), la alfabetización digital es beneficiosa tanto por su propio fin, como porque mejora la calidad de vida a través de la adquisición o mejora de competencias en la PM. Con el proceso psicoeducativo se fueron animando a participar más en el uso de las herramientas vistas (como WhatsApp, Uber, Zoom, etc.), lo que tuvo un impacto en la reducción de la soledad en algunas participantes, en el reforzamiento de relaciones de amistad y familiares, así como en la participación y estar al tanto de charlas y actividades que les brinda el Centro de Envejecimiento

Activo. También les permite realizar tareas de forma más independiente, sintiendo más seguridad, confianza en sí mismas y mejorando su calidad de vida.

El tener acceso a las TIC también les abrió fronteras para el entretenimiento al poder conectarse con la música y películas de otras etapas de su vida que deseen rememorar, conectando con sitios que brinden recursos sobre espiritualidad, salud, cocina, entre otros, permitiendo a esta población adulta mayor, mantenerse informada y activa. Este proyecto deja ver que el proceso de la enseñanza de las TIC debe considerarse como vivo y debe contemplar los avances tecnológicos, así como las necesidades y características de la población que se requiera intervenir.

Capítulo V. Consideraciones Finales

El desarrollar el presente proyecto permitió reafirmar la importancia de los procesos psicoeducativos como una estrategia fundamental para la promoción del envejecimiento saludable en personas mayores, más aún cuando estos se orientan al aprendizaje básico y el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC). En relación con el objetivo general, el proceso desarrollado con el grupo Vida y Salud evidenció que a través de la alfabetización digital se contribuye tanto al fortalecimiento de habilidades y conocimientos técnicos, y también que incide de manera positiva y significativa en dimensiones psicológicas, sociales y emocionales; como la autonomía, el empoderamiento, independencia, la autoestima y el bienestar subjetivo, así como la colaboración entre pares y fortalecimiento de relaciones intergeneracionales.

Por medio de la fase diagnóstica y correspondiendo al primer objetivo específico, se identifica de manera integral el conocimiento previo del grupo, los usos que le dan a las TIC y sus sentires asociados. Este proceso permitió visibilizar las

creencias limitantes vinculadas a la edad, los miedos e inseguridades que tenían, así como la internalización de los estereotipos asociados al envejecimiento, la dependencia y la incapacidad de aprender. Se logra identificar los recursos personales y expectativas positivas frente al aprendizaje; que permite reforzar la necesidad de diseñar una intervención que se ajuste a sus características y requerimientos del grupo. Para así evitar que la estrategia psicoeducativa no sea la adecuada.

En relación con el diseño de la estrategia psicoeducativa y el cumplimiento del objetivo específico dos, debido a que el proyecto toma el modelo de Atención Centrada en la Persona Mayor, fue un marco metodológico pertinente para abordar el proceso de aprendizaje. Esto debido a que, el enfoque permite reconocer a las personas mayores como sujetos activos de su propio aprendizaje y desarrollo. De forma que, respetando los ritmos de aprendizaje y situaciones emocionales, la estrategia se plantea desde un espacio de acompañamiento y construcción conjunta del conocimiento, dejando de lado los procesos meramente instructivos, para propiciar la participación, toma de decisiones y apertura a las experiencias personales.

En la ejecución de la estrategia psicoeducativa y vinculada al tercer objetivo específico, se evidencia que desde una mirada humanista el aprendizaje sobre las TIC puede convertirse en una experiencia significativa y humanizadora. Logrando así que las personas participantes no solo adquirieran conocimientos básicos sobre las TIC, sino que resignifiquen sus experiencias y capacidades. Ya que, se fortaleció la confianza en ellas mismas y desarrollaron una mayor disposición hacia el aprendizaje, porque sus miedos asociados al uso de la tecnología se fueron reduciendo y aumentó la superación de las barreras que limitaban su participación con dichas herramientas.

Así mismo, es importante mencionar que la creación de vínculos que se basan en el respeto, la cooperación y la solidaridad entre pares fue uno de los factores

esenciales para la cohesión del grupo. El sentido de pertenencia facilitó el aprendizaje y permitió promover un clima de confianza y apoyo mutuo, en el cual las participantes se sintieron acompañadas, escuchadas y validadas. Se convirtió en una herramienta fundamental para la eficacia de la implementación de la estrategia.

Además, desde la práctica profesional de la Psicología, el proyecto y sus resultados, es reafirmada la necesidad de elaborar y promover las intervenciones que integren las diversas dimensiones del ser humano (cognitivas, sociales y emocionales) que se vinculan al aprendizaje y más relacionadas al envejecimiento. También en coherencia con los principios del enfoque Humanista y desde la Atención Centrada en la Persona Mayor, se evidencia el compromiso ético con la disciplina, en la creación de espacios psicoeducativos que promueven la dignidad, la autonomía y la participación activa de las personas mayores.

Para finalizar, en cuanto a la evaluación de la propuesta psicoeducativa y correspondiente al cuarto objetivo específico, la pertinencia y aceptación del proceso desarrollado es evidente porque se puede comprobar el impacto positivo que tuvo la intervención en el grupo. A nivel comunitario e institucional se evidencia la necesidad del fortalecimiento de leyes y políticas públicas que incentiven la alfabetización digital de las personas mayores.

Tal como mencionan Arias y Gutiérrez, “a nivel mundial, el envejecimiento de la población representa uno de los cambios demográficos más acelerados y demandantes por acciones concretas en políticas públicas en salud que garanticen las condiciones óptimas para propiciar un envejecimiento saludable” (2020, p.2).

Se destaca que la promoción del envejecimiento saludable va más allá de atención médica y física, se requiere fomentar oportunidades recreativas, educativas y tecnológicas que favorezcan a la autonomía e independencia de dicha población. Para

que puedan obtener bienestar psicológico e integración social, pero para ello también necesitan de accesos equitativos con la tecnología, de manera que debería ser un derecho de la persona mayor tener garantizada la reducción de las brechas generacionales, sociales y tecnológicas.

5.1. Perspectivas a futuro relacionadas con el campo de intervención y el rol de la psicología en el mismo

A través del presente proyecto se evidenció que, para la población de personas adultas mayores, el aprendizaje de las TIC, en un ambiente seguro, compartiendo con sus pares y con un abordaje que parta de sus necesidades, puede ser altamente efectivo.

La disciplina de la psicología aporta conocimientos y herramientas fundamentales en el diseño, ejecución y evaluación de procesos de aprendizaje de las TIC para PAM. La incorporación de profesionales en psicología en procesos psicoeducativos con este propósito permite el diagnóstico de barreras emocionales y cognitivas, la identificación de los estereotipos existentes alrededor de aprender el uso de TIC, y promueve el uso de estrategias en el manejo del miedo y de la ansiedad durante el proceso de aprendizaje.

Desde la Psicología Humanista se subraya la optimización del proceso de aprendizaje mediante el autoconocimiento que potencie las fortalezas, atienda los aspectos a mejorar y promueva la motivación y el sentido de logro, tal como señala Martínez, “el individuo posee en sí mismo medios para la autocomprensión y para el cambio del concepto de sí mismo, de las actitudes y del comportamiento autodirigido” (2013, p.25). Lo cual no solo dota a la persona de las herramientas propias que requiere para lograr sus objetivos, sino también contribuye a mejorar el bienestar

general al fomentar la conexión social y la autonomía a través de un uso adecuado de la tecnología.

Se considera que la experiencia realizada, abre un nuevo espacio de intervención para las personas profesionales en psicología, ya que la brecha digital es aún muy amplia para la población adulta mayor que en su mayoría está excluida de los beneficios de las TIC, ya que éstas facilitan todas las gestiones en los servicios públicos y privados, banca estatal y además permiten participar en las redes sociales que acercan y conectan a todos los grupos etarios en cualquier lugar del planeta.

5.2. Aprendizajes logrados

Las facilitadoras reconocieron en sí mismas los siguientes aprendizajes:

- Potenciaron sus habilidades de comunicación, aprendieron sobre el uso y las aplicaciones de otros tipos de teléfonos celulares.
- Desarrollaron nuevos conocimientos para ajustar estrategias de aprendizaje al grupo y así transmitir la información que las personas participantes requerían.
- Reconocieron la importancia de la atención y disposición personal para trabajar con PM.

Los aprendizajes respecto a las personas mayores participantes fueron los siguientes:

- Las personas mayores tienen muchos deseos de seguir aprendiendo.
- La confianza ganada durante el proceso generó que se activara su interés y compromiso por continuar profundizando su aprendizaje.
- Lo que las personas del entorno cercano a las PM opinan les afecta y puede influir en su autoimagen y proceso de aprendizaje.

- El grupo cumplió una función de acompañamiento mutuo, que reforzaba los aprendizajes logrados.
- Las personas mayores buscaban conexión personal más allá de la tarea para establecer un vínculo.
- Se confirma que en cada persona siempre hay un potencial latente, que se puede estimular.
- Se verificó la importancia de la empatía en el acompañamiento de las personas mayores.
- Se constató la importancia de partir exactamente de la necesidad que la persona expresa que requiere aprender, como plantea la gerontagogía.
- Todo proceso de aprendizaje debe partir de los sentires de las personas, sus experiencias, vivencias y sentimientos e ir más allá del conocimiento técnico, haber partido de lo que sentían es fundamental para transmitir el conocimiento.
- El proceso llevado a cabo para disminuir la brecha digital en el grupo generó en las PM la inquietud de incursionar en nuevos proyectos de aprendizaje.
- Se generó mayor cohesión grupal que mantiene la unión en el grupo de WhatsApp y continúan apoyándose para fortalecer los aprendizajes obtenidos del proceso.
- La psicología puede brindar valiosos aportes para la prevención de factores de riesgo en el proceso de envejecimiento y para favorecer el desarrollo integral de las PM.

5.3. Limitaciones

En el desarrollo del proyecto final de graduación, se identificaron diversas limitaciones en las diferentes fases del proyecto, las cuales principalmente se refieren

a las restricciones del tiempo. A continuación, se detallan las principales limitaciones encontradas:

1. Las fechas de ejecución de los talleres tuvieron que ser aplazadas debido a que los permisos del Ministerio de Salud no habían sido aprobados para el uso del salón. El trámite de permisos le corresponde al propio centro, esto para el debido uso de las instalaciones para cualquier actividad. Las sesiones debieron posponerse dos semanas, siendo que del 04 de junio se pudo continuar hasta el 25 de dicho mes porque los permisos no se habían enviado y, por ende, aprobados, para que se continuara con las sesiones semanalmente. Esto significó un obstáculo para la PM debido a que algunas no contaron con el apoyo necesario en sus hogares, dificultando el proceso de aprendizaje.
2. Las facilitadoras disponían de días limitados para el desarrollo de las sesiones, siendo que solicitaban permisos y vacaciones para poder ejecutar los talleres. Pese a que el grupo quería continuar con más sesiones y las facilitadoras estaban dispuestas a cumplir la solicitud, estas últimas ya habían agotado el saldo de vacaciones entre las sesiones y el diagnóstico, por lo que no fue posible hacer otra sesión presencial.
3. Cantidad de sesiones insuficientes para la demanda del grupo de participantes. El grupo, aparte de otras sesiones, también quería profundizar otros temas y ver otras aplicaciones en otro curso más avanzado.
4. La resistencia a realizar encuentros virtuales sincrónicos fue otra limitante en el grupo beneficiario. Pese a que se realizaron tres sesiones virtuales, solo se conectó el 25% de los participantes. Mostrando que el grupo prioriza la presencialidad, posiblemente debido al acompañamiento cercano que este

implica, pero también puede deberse a que están mejor concentradas en la tarea y dentro de un ambiente seguro que propicia su aprendizaje.

5.4. Conclusiones

El cumplimiento del objetivo general y los objetivos específicos planteados en el presente proyecto “Promoción del Envejecimiento Saludable por medio de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones: aportes de la Psicología Humanista desde la Atención Centrada en la Persona en el grupo de personas mayores Vida y Salud, Mercedes Norte de Heredia” se concluye que un proceso de aprendizaje psicoeducativo basado en la Gerontagogía y Atención Centrada en la Persona, orientado al aprendizaje de las TIC constituye una herramienta vigorosa para promover el envejecimiento saludable de las personas mayores. No solo se logró el desarrollo de habilidades técnicas, con el uso del celular, sino también se fortalecieron aspectos sociales: relación y colaboración entre pares e intergeneracional; cognitivos: memoria y atención; y emocionales: bienestar general y percepción de capacidad y habilidades, que repercuten directamente en el bienestar integral de las PM.

En cuanto al objetivo general, se logra diseñar, ejecutar y evaluar la propuesta psicoeducativa. La cual, permitió que las PM fueran las protagonistas de su propio proceso de aprendizaje, reconocieran sus capacidades y participaran activamente. Las participantes manifestaron un aumento de confianza para usar las TIC y mayor independencia en utilización del celular, colaborando así en sus actividades cotidianas y una autopercepción satisfactoria con respecto a su capacidad de aprender. En relación con los objetivos específicos, la fase diagnóstica permitió identificar factores como miedos, temores, motivaciones y expectativas del grupo. Lo que favoreció el poder elaborar una propuesta más cercana y propia, permitiendo mayor integralidad. La ejecución posibilitó evidenciar avances significativos con respecto a la

alfabetización digital, la disminución del miedo a equivocarse y mayor relación positiva sobre el proceso de aprendizaje y la tecnología. Por último, la evaluación confirmó el impacto positivo que tuvo el proyecto, fortaleciendo la autonomía y la creación de confianza y una red de apoyo entre pares.

Desde la Psicología Humanista, el proyecto reafirma que la tendencia natural del ser humano a la autorrealización puede mantenerse a lo largo del ciclo vital siempre y cuando existan las condiciones que permitan el desarrollo personal y el sentido de propósito. Se demuestra que las PM pueden continuar siendo sujetas activas, capaces de aprender, adaptarse y reinventarse ante desafíos cognitivos, emocionales y sociales que se le presenten. Además, la Atención Centrada en la Persona Mayor permite un ambiente de respeto, aceptación y confianza. En el cual, se valora la participación de cada integrante desde su individualidad y su propio ritmo de aprendizaje, contribuyendo a la superación de miedos, frustraciones y barreras.

Desde el envejecimiento saludable se promueve la participación activa de las PM, desde el aprendizaje continuo hasta la autonomía personal, como pilares fundamentales de una calidad de vida. Consolidando las TIC como herramientas para ampliar la interacción social y el acceso a la información y comunicación; salvaguardando los derechos de las PM, reduciendo las desventajas de la brecha digital por edad y creando una red comunitaria de apoyo para ellas (como lo es el grupo). En este proyecto prevalecieron los tres desafíos de la gerontagogía según García (2007), las nuevas posibilidades de la persona aprendiente para la comunidad, la oportunidad de crear espacios accesibles para las PM y para las facilitadoras, ser capaces de acompañar a una población con diversos conocimientos previos y la vez aprender de ellas mismas. Todo ello permitió que el proceso psicoeducativo fuera un acompañamiento horizontal en el que prevaleció el objetivo de cada participante y se

posibilitó ser libre dentro del espacio, realizando preguntas y tomando decisiones para que así pudiera aprender a su ritmo.

En conclusión, el abordaje del proyecto y sus bases, demuestran que pueden generar cambios significativos en la vida de las PM, tanto a nivel individual como comunitario. La inclusión digital es una manera de promover la dignidad, la libertad y sus derechos; así como una respuesta a la necesidad y deseo de aprender por parte de la población, ya que es evidente que no hay manera de evadir la tecnología y los avances de la misma que continúan día con día. Por esta razón, es indispensable crear espacios en donde se brinde respuesta de dicha necesidad y les permita vivir plenamente.

5.5. Recomendaciones

La realización de este proyecto deja en claro que las tecnologías de información y comunicación han llegado a ser parte una parte importante en la vida de las personas mayores, influyendo en aspectos tan básicos y necesarios, en sus vidas, como su inclusión social, la realización de metas y proyectos en su envejecimiento. Es por tanto que, proyectos como este, deben seguir desarrollándose y aplicándose en beneficio de aquellas poblaciones que lo ameriten.

A la Escuela de Psicología de la Universidad Nacional se le recomienda promover prácticas y proyectos que den seguimiento a procesos psicoeducativos como el presente, no solo a fin de solventar una necesidad puesta en evidencia a lo largo del documento y que ha sido manifestada por las PM del grupo, sino que también forma parte del quehacer de la psicología el apoyar personas que requieren herramientas para favorecer sus proyectos de vida.

Además, se recomienda promover en los diferentes cursos y prácticas, procesos psicoeducativos dirigidos a potenciar habilidades tecnológicas en las PM, para disminuir la brecha digital y favorecer el envejecimiento saludable.

A las PM del grupo Vida y Salud que participaron como beneficiarias del proyecto, se les recomienda la práctica constante de los conocimientos adquiridos en este y otros cursos en los que participen, así como el seguir afrontando prejuicios diarios, ya que son realmente una muestra del potencial que pueden desarrollar si se proponen a superarlos.

A la familia de las PM que participaron como beneficiarias del proyecto, se le recomienda reflexionar sobre los prejuicios acerca de las limitaciones de las PM que se fomentan en el entorno familiar, ya que estos no solo significan un obstáculo para las personas que participaron en los talleres, sino que además serán creencias limitantes que no les permiten la valoración integral de las PM con las que conviven.

Al Centro de Envejecimiento Activo se le recomienda dar apoyo concreto a las PM, que mantengan la apertura hacia procesos formativos como este, donde se gestionen espacios y además se brinde el apoyo para adquirir copias, material impreso y otros recursos para facilitar el acompañamiento.

A las personas que participen facilitando espacios de aprendizaje en beneficio de PM se les recomienda utilizar metodologías gerontagógicas centradas en la persona, para así conocer las necesidades individuales y colectivas de la población. La persona facilitadora debe tener la sensibilidad y disponibilidad para trabajar con PM, lo cual favorece propiciar un ambiente seguro y de confianza.

Referencias bibliográficas

- Aguilar-Flores, S. M., Chiang-Vega, M. M. (2020). Factores que determinan el uso de las TIC en adultos mayores de Chile. *Revista Científica*, 39(3), 296-308. <https://doi.org/10.14483/23448350.16054>
- Alsswey, A., & Al-Samarraie, H. (2020). Elderly users' acceptance of mHealth user interface (UI) design-based culture: The moderator role of age. *Journal on Multimodal User Interfaces*, 14(1), 49–59. <https://doi.org/10.1007/s12193-019-00307-w>
- Arias Jiménez, M. S., y Gutiérrez Soto, Y. (2020). Envejecimiento saludable basado en el fortalecimiento de las capacidades cognitivas y el reforzamiento de prácticas saludables de un grupo de personas adultas mayores. *Población y Salud en Mesoamérica*, 17(2), 1–19. <https://doi.org/10.15517/psm.v17i2.39979>
- Arteaga Webster, M. y Tenecora Valverde, D. (2019). *Alfabetización digital para adultos mayores* [Bachelor's thesis, Universidad del Azuay]. <https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/8667/1/14328.pdf>
- Ávila, H. F., González, M. M., y Licea, S. M. (2020). La entrevista y la encuesta: ¿Métodos o técnicas de indagación empírica? *Didáctica y Educación*, 11(3), 62–79.
- Barrios-Fontalvo, M. C., y Ortiz-Padilla, M. E. (2021). Educación y adultos mayores: Una apuesta desde la gerontagogía. En H. E. Correa Álvarez, M. Ortiz Padilla, D. Santamaría Gamboa, & Y. C. Villadiego (Comps.) *Futuros de la educación en contextos de incertidumbres: Construcciones desde las nuevas humanidades*. (pp.367-378) Barranquilla: Ediciones Universidad Simón Bolívar.
- Baque, M., y Rodríguez, A. (2023). Intervención psicoeducativa en el proceso de rehabilitación en las personas privadas de libertad: Una revisión bibliográfica. *Revista Científica Arbitrada Multidisciplinaria PENTACIENCIAS*, 5(1), 59–69.

- Benavides, C. L., García, J. A., Fernández, J. A., Rodrigues, D., y Ariza, J. F. (2017). Condición física, nivel de actividad física y capacidad funcional en el adulto mayor: Instrumentos para su cuantificación. *Revista U.D.C.A Actualidad & Divulgación Científica*, 20(2), 255–265.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-42262017000200004&lng=en&tlng=es
- Brito, N. I. G., Labarca, I. M. H., Mussa, M. J. L., Alcalde, C. M. R., & Becerra, K. I. T. (2023). Intervenciones psicoeducativas en adultos: Un análisis de la experiencia vivida desde la comunidad. *Revista Chilena de Enfermería*, 5(1), 60-72.
- Carreras, J. (2005). La intervención socioeducativa con personas mayores: Emergencia y desarrollo de la gerontagogía. *Murcia: Universidad de Murcia*, 19-83.
- Cascante, A., y Espinoza, G. (2021). *Las relaciones intergeneracionales y estereotipos etarios como dimensiones psicosociales de la intergeneracionalidad en personas adolescentes y adultas mayores de la provincia de Alajuela, Costa Rica*. [Tesis de grado, Universidad Nacional de Costa Rica]. Repositorio de la Universidad Nacional de Costa Rica. Consultado el 26 de marzo de 2023.
- Castro-Rojas, M.D., Bygholm, A., & Hansen, T.G.B. (2016). Using information and communication technologies to promote healthy ageing in Costa Rica. *Lecture Notes in Computer Science*, 9755, 194–206. https://doi.org/10.1007/978-3-319-39949-2_19
- Castro, M. D., Bygholm, A., & Hansen, T.G. (2018). Exercising older people's brains in Costa Rica: Design principles for using information and communication technologies for cognitive activity and social interaction. *Educational Gerontology*, 44(2-3), 171–185.
- Castro, M. (2020, 18 de mayo). Voz experta: Las personas adultas mayores frente a las tecnologías de la información y la comunicación (TIC). Universidad de Costa Rica. <https://www.ucr.ac.cr/noticias/2020/05/18/voz-experta-las->

[personas-adultas-mayores-frente-a-las-tecnologias-de-la-informacion-y-la-comunicacion-tic.html](https://doi.org/10.1080/03601277.2021.1989228)

Castro Rojas, M. D. (2021). Barriers and supportive factors for older adults learning about and using information and communication technologies for healthy aging in Costa Rica. *Educational Gerontology*, 47(10), 433–446.

<https://doi.org/10.1080/03601277.2021.1989228>

Cid, X. y Pérez, M. (2016). Gerontología educativa e intergeneracionalidad. *Perspectivas Sociales = Social Perspectives*, 18(1), 93–125.

Consejo Nacional de la Persona Adulta Mayor (CONAPAM). (2023). *Política Nacional de Envejecimiento y Vejez 2023-2033*. 1 ed.

https://conapam.go.cr/wpcontent/uploads/2025/05/politica_nacional_envejecimiento_y_vejez_web_0.pdf

Costa, T., Zanin, L., Gomes, A., Rodrigues, E., da Silva, D.A., & Martão-Flório, F. (2022). Influência da inclusão digital na alfabetização em saúde de idosos.

ETD Educação Temática Digital, 24(3), 584-597.

<https://doi.org/10.20396/etd.v24i3.8661696>

Covarrubias, M. y Jiménez, A. (2020). Creencias limitantes y potenciadoras en la formación profesional del psicólogo: un estudio sociocultural. *Educamazônia-Educação, Sociedade e Meio Ambiente*, vol. 24, núm. 1, pp. 8-27.

<https://periodicos.ufam.edu.br/index.php/educamazonia/article/view/7657>

Delgado, B. (2020). *El Taller como Estrategia Metodológica para el desarrollo del proceso de enseñanza y aprendizaje en las asignaturas de Aprender, Emprender y Prosperar (AEP) y Taller de Arte y Cultura (TAC) en quinto grado B del Colegio Público*.

Espinoza, R., y Porras, A. (2019). Condiciones de vida de las mujeres de 65 años y más en Costa Rica. Instituto de Estudios Sociales en Población (IDESPO), Universidad Nacional de Costa Rica.

<https://repositorio.una.ac.cr/handle/11056/17243>

- Fernández-Portero, C. (1999). La gerontología: Una nueva disciplina. *EA, Escuela Abierta: Revista de Investigación Educativa*, (3), 183–198.
- García, R. (2007). La educación con personas mayores en una sociedad que envejece. *Horizontes Educativos*, 12(2), 51–62.
- González, S., Sánchez, L., y Hernández, R. (2023). Árbol de problemas como base en la investigación. *Educación y Salud Boletín Científico Instituto de Ciencias de la Salud Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo*, 12(23), 125-129.
- Gutiérrez, T. (2024). Reto mundial: Decenio del envejecimiento saludable 2021–2030. *Análisis y Modificación de Conducta*, 50(182), 3–19.
- Hernández-Peña, H., Lagomarsino-Montoya, M., Aguirre-Martínez, G., Mansilla-Sepúlveda, J., Estay-Sepúlveda, J., y Ganga-Contreras, F. (2020). La era digital comprendida desde la psicología humanista. *Revista Costarricense de Psicología*, 39(1), 35–53. <http://dx.doi.org/10.22544/rcps.v39i01.03>
- Lara, B., Mansilla, P., de Agüero Servín, M., Mendiola, S., y Cazales, R. (2022). Los grupos focales como estrategia de investigación en educación: Algunas lecciones desde su diseño, puesta en marcha, transcripción y moderación. *Revista CPU-e*, (34), 163–197.
- Loo Córdova, Z. (2020). *La ansiedad a causa de la brecha digital generacional en los adultos mayores de 65 a 75 años en el distrito de Santiago de Surco* [Tesis de Licenciatura, Universidad de San Ignacio de Loyola]. <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/a92a3601-bc14-4148-a250-88e14cf8811d/content>
- Martínez-Heredia, N. (2020). Desafíos en la era digital actual: TIC y personas seniors de la Universidad de Granada (España). *Linguagem e Tecnologia*, vol. 13, núm. 1, pp. 82-95. <https://www.redalyc.org/journal/5771/577164136005/html/>

- Martínez, T. (2016). La atención centrada en la persona: Enfoque y modelos para el buen trato a las personas mayores. *Sociedad y Utopía. Revista de Ciencias Sociales*, 41, 209–231.
- Melgar, F. (2023). El Estado y el envejecimiento saludable. *Rev Arg Med*.11, 36-46 <http://id.caicyt.gov.ar/ark:/s26184311/kccy0e1be>
- Mendoza-Núñez, M., Vivaldo-Martínez, M., y Martínez-Maldonado, M. (2018). Modelo comunitario de envejecimiento saludable enmarcado en la resiliencia y la generatividad. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 56(1), 110–121.
- MIDEPLAN. (2021, 18 de noviembre). Demográficamente, población costarricense se encuentra en proceso de envejecimiento. <https://www.mideplan.go.cr/demograficamente-poblacion-costarricense-se-encuentra-en-proceso-de-envejecimiento>
- Mogollón, E. (2012). Una perspectiva integral del adulto mayor en el contexto de la educación. *Revista Interamericana de Educación de Adultos*, 34(1), 56–74.
- Montaño, M., Palacios, J., y Gantiva, C. (2009). Teorías de la personalidad: Un análisis histórico del concepto y su medición. *Psychologia: Avances de la Disciplina*, 3(2), 81–107. <https://www.redalyc.org/pdf/2972/297225531007.pdf>
- Morales, M., García, L., y Ledezma, H. (2018). Rol de las redes sociales en el desarrollo físico y mental de los adultos mayores. *Correspondencias & análisis*, (8), 208-218.
- Murciano-Hueso, A., Torrijos-Fincias, P. & Martín-García, A.V. (2026). Percepción tecnológica y experiencias emocionales de los adultos mayores en el uso de recursos digitales. *Pixel-Bit, Revista de Medios y Educación*, 75, Art. 10. <https://doi.org/10.12795/pixelbit.116899>
- Officer, A., y Manandhar, M. (2020). Década del envejecimiento saludable 2020–2030. *Organización Mundial de la Salud*, 1–7.

Organización Panamericana de la Salud. (2023). *Envejecimiento saludable*.

<https://www.paho.org/es/envejecimiento-saludable>

Quinde, B., Mosquera, M., y Vásquez-Mártinez, A. (2020). Brecha Digital en Adultos Mayores: Accesibilidad Tecnológica y Redes Sociales. *GIGAPP Estudios Working Papers*, 7(180), 744-757.

<https://www.gigapp.org/ewp/index.php/GIGAPP-EWP/article/view/220/228>

Rivera, R., y Urbina, B. (2019). Proceso de alfabetización tecnológica en los adultos y adultos mayores participantes del proyecto de extensión manejo básico de oficinas de la carrera educación comercial, universidad nacional, período 2012-2016. *Universidad Nacional de Costa Rica. Repositorio Institucional*.

Roger, C. R. (1980). *A way of being*. Houghton Mifflin.

Rodríguez, P. (2013). *La atención integral y centrada en la persona*. Fundación Pilares para la Autonomía Personal.

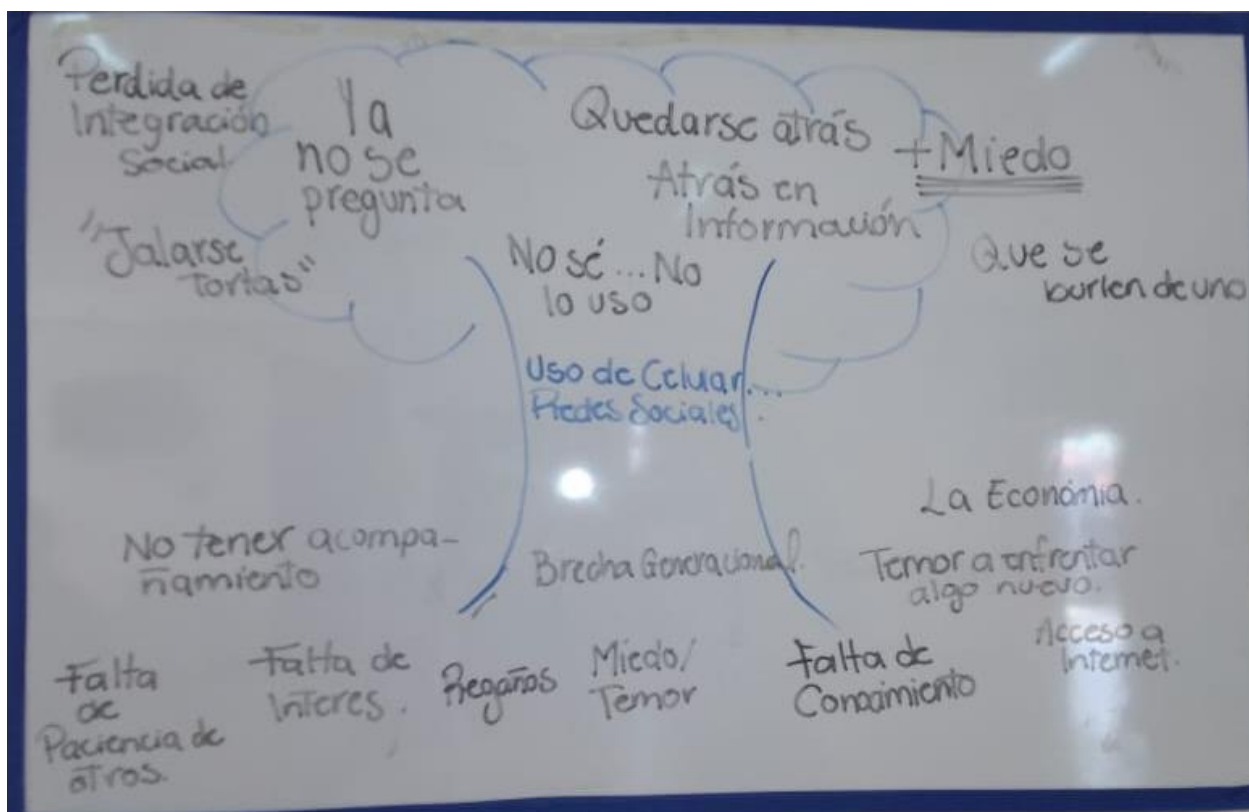
Sánchez Martínez, M. (2000). Haciendo avanzar la gerontagogía: Aprendiendo de la experiencia canadiense. *Pedagogía social: revista interuniversitaria*, (6), 243-262.

Schettini, P., y Cortazzo, I. (2016). Técnicas y estrategias en la investigación cualitativa. *Series: Libros de Cátedra*.

Universidad de Costa Rica. (2023, 23 de junio). *Salud: Hay una alta esperanza de vida en Costa Rica, eso sí, muchas veces acompañada de pobreza y enfermedad*. <https://www.ucr.ac.cr/noticias/2023/6/23/hay-una-alta-esperanza-de-vida-en-costa-rica-eso-si-muchas-veces-acompanada-de-pobreza-y-enfermedad.html>

Anexos

Anexo 1. Árbol de Problemas



Anexo 2. Escala autoadministrada

Preguntas para población Vida y Salud

1. Edad:
2. ¿Utilizo diariamente el celular?
Si () No ()
3. ¿Qué uso le doy?

4. ¿Utilizo la computadora o tablet diariamente?
Si () No ()
5. ¿Qué uso le doy?

6. ¿Sé que son redes sociales?

Si () No ()

7. ¿Cuáles redes sociales utilizo?

8. ¿Cómo aprendí a usar las redes sociales, el celular y/o computadora?

9. ¿Con qué frecuencia los utilizo o ingreso a ellas?

10. ¿Con qué dispositivo me conecto a plataformas digitales como redes sociales?

11. El motivo principal por el que utilizo redes sociales y el celular y/o la tablet es...

12. Las principales dificultades con las que me encuentro al utilizar internet son...

13. ¿Cuáles herramientas (redes sociales, dispositivos electrónicos) quiero aprender a utilizar?

Anexo 3. Carta del grupo Vida y Salud

Fecha 12/18/2024

Sras./Sres.

Comisión de Trabajos Finales de Graduación

Escuela de Psicología

UNIVERSIDAD NACIONAL

Estimadas señoras y estimados señores:

Por este medio, Luz Mary Víquez Barrantes portadora de la cédula número 401041303, en mi función de coordinadora y presidenta del grupo "Vida y Salud" deseo externarles la demanda que posee nuestro grupo con respecto a un apoyo de un proceso psicoeducativo. Debido a que somos personas adultas mayores, no crecimos en una época en donde la tecnología fuera de uso común, por lo cual no nos familiarizamos, y este aspecto actualmente nos limita en muchas áreas de nuestra vida. Esto, incluso nos ha generado cierto temor para intentar aprender por nuestra cuenta o a preguntar, ya que no siempre las personas cuentan con la paciencia o vocación para enseñarnos. De modo que esto ha dificultado nuestras interacciones con otras personas mediante los dispositivos móviles y aparatos similares.

En el año 2022 tuvimos la valiosa oportunidad de tener una experiencia con un grupo de estudiantes de Psicología y, en conjunto con las estudiantes, hemos identificado que una de nuestras principales necesidades corresponde al uso y manejo tecnológico. En específico, nos referimos a la necesidad de perder el miedo a dañar los aparatos electrónicos al momento de utilizarlos y de identificar nuestro sentir frente a la tecnología, además de la importancia de saber cómo estos sentimientos afectan nuestra estima personal y las relaciones con otros individuos, así como con todo lo que nos rodea. Es por esto que requerimos del apoyo de un proyecto como el de las estudiantes: María Jesús Carvajal Jiménez, Ariana Sofía Alpizar Escobar y Diana María Alfaro Madrigal. Ellas muestran una gran disposición en colaborar con el proceso para fortalecer nuestras habilidades, y potenciarlas de una forma que sea accesible para el grupo y acorde a los procesos de aprendizaje que requerimos según nuestras edades. De esta manera podrá ser posible enfrentarnos al temor y a desenvolvemos en este aprendizaje de una forma donde nos sintamos seguras, lo cual mejorará nuestra calidad de vida y desarrollo como seres humanos.

Muy atentamente,


Nombre, firma y cédula

Anexo 4. Consentimiento informado

FÓRMULA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Proyecto: **“Promoción del Envejecimiento Saludable por medio de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones: Aportes de la Psicología Humanista desde la Atención Centrada en la Persona en el grupo de personas mayores Vida y Salud, Mercedes Norte de Heredia”**

Nombre de las facilitadoras: Diana Alfaro Madrigal, Ariana Sofía Alpízar Escobar, María Jesús Carvajal Jiménez

Nombre de la persona participante: _____

A. PROPÓSITO DEL PROYECTO: Diana Alfaro Madrigal, Ariana Sofía Alpízar Escobar, María Jesús Carvajal Jiménez, estudiantes de psicología, las cuales realizan este proyecto para optar por la obtención del grado de Licenciatura en Psicología en la Universidad Nacional de Costa Rica, facilitarán el proyecto de investigación “Promoción del Envejecimiento Saludable por medio de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones: Aportes de la Psicología Humanista desde la Atención Centrada en la Persona en el grupo de personas mayores Vida y Salud, Mercedes Norte de Heredia” que se realizará durante el 2025.

Este proyecto se hace para construir un espacio grupal que permita desarrollar un proceso psicoeducativo para el envejecimiento saludable enfocado en el aprendizaje básico de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones en personas mayores de Mercedes Norte de Heredia, integrantes del Grupo Vida y Salud. Con el proceso del proyecto, se elaborará una propuesta de acompañamiento psicoeducativo para aprender a usar las Tecnologías de la Información y Comunicaciones de una forma centrada en la persona y sus necesidades y se recolectará información relevante de referencia para estudios futuros. Esperamos que participen diferentes personas mayores del grupo Vida y Salud voluntariamente. El proyecto es financiado con fondos propios de las estudiantes

B. ¿QUÉ SE HARÁ? Si desea participar, se acordará un horario con el grupo para realizar las 10 sesiones psicoeducativas de 1 hora cada sesión, de forma presencial. Durante esas 10 sesiones se iniciará indagando sobre el conocimiento y usos de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones y su relación con sus sentires y vivencias presentes en las personas participantes. A partir de esto se llevará a cabo una estrategia psicoeducativa para el aprendizaje de uso de las Tecnologías de la Información, desde la atención centrada en la persona para la promoción del envejecimiento saludable en el grupo Vida y Salud

Tras culminar con las sesiones, usted realizará una evaluación del proceso, con la finalidad de poder obtener sus apreciaciones del proceso brindado por las facilitadoras, la misma será a partir de un grupo focal, donde se conversó sobre los aprendizajes obtenidos en los talleres, así como observaciones o puntos de mejora que como participantes consideran sería de provecho para futuros procesos de la misma índole. Finalmente, usted podrá tener acceso al informe final elaborado por las estudiantes.

C. RIESGOS: La participación en este proceso no implica ningún riesgo potencial para su persona, pero si llegara a presentarse alguna situación que lo amerite, y sea producto de la participación en las sesiones, se brindará contención y atención y, de ser necesario, se hará la respectiva referencia al profesional competente. Usted puede mantenerse en silencio si así lo desea, y expresarse cuando así lo quiera.

D. BENEFICIOS: lo desarrollado en este proyecto, permitirá obtener conocimiento y experiencia profesional para poder beneficiar a otras personas en el futuro y facilitar la construcción de intervenciones e investigaciones con población de personas mayores.

E. ¿QUÉ PASARÁ EN EL FUTURO? Cuando finalicen las sesiones psicoeducativas, las facilitadoras realizarán un informe del proceso, es decir, un documento donde se plasmen los aspectos más relevantes en torno al proceso de aprendizaje.

F. PARTICIPACIÓN VOLUNTARIA: Su participación en este proyecto es totalmente voluntaria, esto significa que usted participa sólo si desea hacerlo. Puede negarse a participar si no desea ser parte de alguna actividad. Asimismo, usted podrá retirarse de la/s sesión/es en cualquier momento y esto no le ocasionará problema alguno.

G. PARTICIPACIÓN CONFIDENCIAL: Su participación en este estudio es confidencial:

Solamente las facilitadoras del proyecto: Diana Alfaro Madrigal, Ariana Alpízar Escobar, María Jesús Carvajal Jiménez, tendrán acceso a los documentos que incluirán sus datos personales. No brindaremos información personal sin su permiso. En la presentación del proyecto, su información será manejada de forma confidencial y su nombre no será mencionado en ningún momento.

H. Antes de decidir si desea participar, usted debe haber conversado con alguna de las facilitadoras de este proyecto y ella debe haber contestado satisfactoriamente todas sus preguntas. Si quisiera más información, puede obtenerla llamando a Diana Alfaro Madrigal al teléfono 88076347, a Ariana Sofía Alpízar Escobar al teléfono 87276118 y María Jesús Carvajal Jiménez al teléfono 85568232 o a los siguientes correos electrónicos: diana.alfaro.madrigal@est.una.ac.cr, ariana.alpizar.escobar@est.una.ac.cr y maria.carvajal@est.una.ac.cr

Si usted tiene alguna pregunta sobre sus derechos como participante de este proyecto o en la manera en cómo ha sido tratado en la desarrollo del mismo, puede realizarla al Comité Ético Científico de la Universidad Nacional al teléfono 2277-3515, de lunes a viernes de 8 a.m. a 5 p.m.

I. Recibirá una copia de este documento firmado, para su uso personal.

J. No perderá ningún derecho legal por firmar este documento.

CONSENTIMIENTO

- He leído y/o me han leído la información sobre este estudio, antes de firmar.
- He hablado con las estudiantes autorizadas y me han contestado todas mis preguntas en un lenguaje entendible para mí.
- Participo en este estudio de forma voluntaria.
- Tengo el derecho a negarme a participar, sin que esto me perjudique de manera alguna.
- Autorizo a las personas facilitadoras, a tomar fotografías de algunos momentos en las sesiones grupales virtuales, respetando mi anonimato.
- Para cualquier pregunta puede llamar a Diana Alfaro Madrigal al teléfono 88076347, a Ariana Sofía Alpízar Escobar al teléfono 87276118 y María Jesús Carvajal Jiménez al teléfono 85568232.
- He recibido una copia de este consentimiento para mi uso personal.

Nombre, cédula y firma de quien participa

Fecha

Nombre, cédula y firma de la facilitadora

Fecha

Nombre, cédula y firma de la facilitadora

Fecha

Nombre, cédula y firma de la facilitadora

Fecha

Anexo 5. Encuesta de Diagnóstico

Proyecto: Apoyando la alfabetización digital de la persona mayor desde la Psicología Humanista en el grupo Vida y salud en Mercedes Norte de Heredia, Costa Rica

Este cuestionario tiene como fin principal el conocer su opinión, conocimiento y manejo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC). Las encargadas le leerán y explicarán cada pregunta. Si tiene dudas o dificultades para responder alguna pregunta levante su mano. Le solicitamos respetuosamente contestar de forma clara y concisa a las siguientes preguntas.

Las TIC son herramientas, equipos, programas informáticos o aplicaciones, para transmitir información como imágenes, texto, video, voz y otros datos. Algunos ejemplos de las TIC son los celulares inteligentes, el teléfono, las computadoras, las tabletas, el correo y el internet, además de Whatsapp, Youtube, Instagram, Facebook, Telegram, entre otros.

Fecha de respuesta del cuestionario:

Edad:

1. ¿Cuáles son los dispositivos electrónicos que tengo en casa?

2. ¿Con cuánta frecuencia utilizo mis dispositivos electrónicos?

3. ¿Qué uso le doy a mis dispositivos electrónicos?

4. ¿Qué conocimiento o uso me gustaría aprender/fortalecer con relación a las TIC?

5. ¿Cuáles dificultades me gustaría vencer con relación a las TIC?

6. ¿Cuáles son mis mayores temores frente a las TIC?

7. ¿Qué pienso yo sobre las TIC?

8. ¿Cómo me veo yo frente a las TIC?

9. ¿Qué han dicho otras personas de mí con relación a las TIC?

10. ¿Qué me motiva a aprender a usar las TIC?

11. ¿Sé cómo recuperar la contraseña del EDUS?
Sí No
12. ¿Poseo correo electrónico?
Sí No
13. ¿Sé utilizar Uber?
Sí No
14. ¿Sé utilizar Zoom?
Sí No
15. ¿Sé que es escanear un código QR?
Sí No
16. ¿Sé escanear un código QR?
Sí No
17. ¿Qué aplicación de banco utilizo?

-
18. Sé sobre medidas de seguridad para no ser estafada (o) al utilizar aplicaciones de bancos?
Sí No
19. ¿Sé que es el Wi-Fi?
Sí No
20. ¿Sé cómo conectarme a una red Wi-Fi?
Sí No
21. ¿Sé que es Bluetooth?
Sí No
22. ¿Sé cómo conectarme a una red Bluetooth?
Sí
No

Anexo 7. Propuesta de intervención

Promoción del Envejecimiento Saludable por medio de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones: aportes de la Psicología Humanista desde la Atención Centrada en la Persona en el grupo de personas mayores Vida y Salud, Mercedes Norte de Heredia

Luego del diagnóstico realizado a través de dos grupos focales y un cuestionario, implementados en las fechas 2 y 9 de abril de 2025, se plantea la siguiente propuesta. Esta con el fin de poder satisfacer sus necesidades y opiniones expresadas en dichos espacios. La misma será evaluada y sometida a votación para su aprobación, el día 30 de abril de 2025 con las personas del grupo que se presenten a dicha sesión. Las facilitadoras se comprometen a realizar los cambios que el grupo considere necesarios, al finalizar dicha acción, el diseño de la propuesta será firmado por la coordinadora del grupo. El día 30 de abril de 2025, el grupo propone que se realice una lista de asistencia para que luego de dos ausencias, la persona no se considere como parte del grupo, esto no le deja excluida de recibir las sesiones siguientes pero sí de no participar en el diagnóstico final y no obtendrá su certificado de participación.

N° de sesión	Tema	Objetivo	Actividades	Herramientas	Fecha de sesión
1	Principios básicos del uso del celular I	<ul style="list-style-type: none"> Reconocer los principios básicos del uso del celular con el objetivo de fomentar la independencia, mediante el aprendizaje de sus 	<ol style="list-style-type: none"> Actividad de introducción Motivación, independencia, importancia de aprender (según nuestra manera) Primero pasos (atrás, adelante, iconos, imágenes) Ajustes del celular (fondo de 	<ol style="list-style-type: none"> Celular Internet Presentación Guía paso a paso Videos Materiales para 	7 de mayo de 2025

		<p>funciones esenciales.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Promover la confianza, superando el miedo o la creencia de que podrían dañarlo. 	<p>pantalla y bloqueo de dispositivo)</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Agregar y borrar contactos 6. Conectar y desconectar WIFI 7. Evaluación técnica de aprendizajes y asignar tarea 	<p>gafetes: Hojas de colores, lana y pilots</p>	
2	Principios básicos del uso del celular II	<ul style="list-style-type: none"> ● Reconocer aquellos elementos que generan frustración para el uso de las tecnologías de la información en el grupo ● Utilizar algunos principios básicos del uso del celular con el fin de familiarizarse con su uso, de manera que minimice la frustración al usarlo. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Repaso práctico de la semana anterior y la tarea 2. ¿Cuándo y dónde me siento frustrada con las TIC? 3. Uso de la cámara, toma de fotos y videos 4. ¿Dónde están mis fotos? 5. IMEI y cómo recuperar mi dispositivo 6. Descargar aplicaciones 7. Evaluación de aprendizajes y asignar tarea (dirigida a lo emocional, identificar qué emociones les genera el proceso) 	<ol style="list-style-type: none"> 6. Celular 7. Internet 8. Presentación 9. Guía paso a paso 10. Videos 	14 de mayo de 2025
3	Wi-fi, Bluetooth y correo electrónico	<ul style="list-style-type: none"> ● Fomentar el aprendizaje y uso de funciones esenciales como Wi-Fi, Bluetooth y Gmail, con el objetivo de que desarrollen habilidades técnicas que les permita realizar operaciones 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Actividad de introducción: ¿Tengo creencias limitantes? 2. Repaso de la semana anterior con la tarea 3. Explicación de Wi-fi y Bluetooth, usos y precauciones. 4. Creación de un correo electrónico 5. Evaluación de aprendizajes y asignar tarea 	<ol style="list-style-type: none"> 6. Celular 7. Internet 8. Parlante o dispositivo para conectarse a Bluetooth 9. Presentación 10. Guía paso a paso 11. Videos 	21 de mayo de 2025

		básicas de forma independiente.			
4	Expediente Digital Único en Salud (EDUS)	<ul style="list-style-type: none"> Promover el conocimiento y uso del Expediente Digital Único en Salud, como una herramienta que fortalece su autonomía en la gestión de su bienestar. Aprender a manejar su propio usuario, agendar citas médicas y activar recetas electrónicas, fomentando su independencia y capacidad para tomar el control de los procesos relacionados con su salud de manera segura e informada. 	<ol style="list-style-type: none"> Repaso de la semana anterior con la tarea Descargar la aplicación de EDUS Crear cuenta o iniciar sesión Recuperar contraseña o crear una nueva Conocer la aplicación Revisión de citas (sacar una cita, ver citas próximas, cancelar cita) Recetas (próxima por entregar, medicamentos pendientes por retirar) Evaluación de aprendizajes y asignar tarea 	<ol style="list-style-type: none"> Celular Internet Presentación Guía paso a paso Videos 	28 de mayo de 2025
5	Uber y Código QR	<ul style="list-style-type: none"> Mitigar algunos temores asociados con el acceso al recursos, por medio de los código QR y la solicitud de transportes, por medio de aplicaciones 	<ol style="list-style-type: none"> Actividad de introducción: Enfrentando mis temores frente a las TIC Descargar la aplicación de Uber Crear cuenta, iniciar sesión o recuperar cuenta Conocer la aplicación Pedir un viaje propio o para otra 	<ol style="list-style-type: none"> Celular Internet Presentación Guía paso a paso Videos 	4 de junio de 2025

		<p>móviles.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Promover la independencia y autonomía para que por medio de las TIC puedan facilitar sus medios de movilidad y acceso a diferentes recursos y servicios. 	<p>persona</p> <ol style="list-style-type: none"> 6. Cambiar ruta o cancelar viaje 7. Hacer pedidos 8. Explicación de QR y medidas de seguridad 9. Evaluación de aprendizajes y asignar tarea 		
6	Zoom	<ul style="list-style-type: none"> ● Fomentar la autonomía mediante el aprendizaje de los principios básicos de la aplicación Zoom. Fortaleciendo así su participación activa en entornos virtuales. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisión de tarea 2. Descargar aplicación 3. Crear cuenta o iniciar sesión 4. Principios básicos de Zoom 5. Realizar una reunión y unirse 6. Evaluación de aprendizajes y asignar tarea 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Celular 2. Internet 3. Presentación 4. Guía paso a paso 5. Videos 	25 de junio de 2025
7	Transferencias I	<ul style="list-style-type: none"> ● Conocer los principios básicos de aplicaciones bancarias, de modo que puedan realizar sus propios procesos, de manera segura y autónoma, sin depender de terceros. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verificar que ya tengan descargada la aplicación del banco 2. Inicio de sesión por medio de huella, registro facial o contraseña 3. Conocer la aplicación 4. Repaso de recuperar contraseña (similar a edus) 5. Seguridad en la aplicación y prevención de estafas: métodos de seguridad y nuevos métodos de estafa 6. Evaluación de aprendizajes y asignar tarea 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Celular 2. Internet 3. Presentación 4. Guía paso a paso 5. Videos 	02 de julio de 2025

8	Transferencias II	<ul style="list-style-type: none"> Reforzar el conocimiento y la independencia para realizar sus propios trámites bancarios, de modo que puedan autogestionar procesos como las transferencias y el pago de servicios. 	<ol style="list-style-type: none"> Verificación de saldo en la cuenta Cuidados básicos y uso de sinpe móvil y guardar en favoritos Realización de pago de servicios y agregar a favoritos Evaluación de aprendizajes y asignar tarea 	<ol style="list-style-type: none"> Celular Internet Presentación Guía paso a paso VideosTICS 	09 de julio de 2025
9	WhatsApp I	<ul style="list-style-type: none"> Conocer sobre los principios básicos de WhatsApp promoviendo que lo puedan utilizar como un medio de comunicación y conexión con las demás personas de manera efectiva. 	<ol style="list-style-type: none"> Descripción de la interfaz de Whatsapp: botones principales y para qué funcionan Cómo enviar mensajes, llamar, enviar audios y video audios Privacidad de Whatsapp Cómo cambiar la foto de perfil y subir estados Cómo guardar fotos en Whatsapp si no se descargan automáticamente Evaluación de aprendizajes y asignar tarea 	<ol style="list-style-type: none"> Celular Internet Presentación Guía paso a paso Videos 	16 de julio de 2025
10	WhatsApp II	<ul style="list-style-type: none"> Aplicar los principios básicos de WhatsApp así como poder realizar diferentes procesos como participar en actividades grupales, 	<ol style="list-style-type: none"> Cómo crear un grupo de Whatsapp: usando código QR, agregado manual y crear un link Cómo compartir un contacto Cómo compartir la ubicación por Whatsapp Cómo enviar, guardar y crear 	<ol style="list-style-type: none"> Celular Internet Presentación Guía paso a paso Videos Certificados 	26 de julio de 2025

		iniciativas comunitarias y el acceso a la información relevante.	stickers/gifts 5. Edición básica de imágenes en Whatsapp 6. Cierre (plenaria de aprendizajes, entrega de certificados de participación)		
--	--	---	--	--	--

Firma de la coordinadora: _____

Firma de las facilitadoras: _____

Principios básicos del uso del celular I

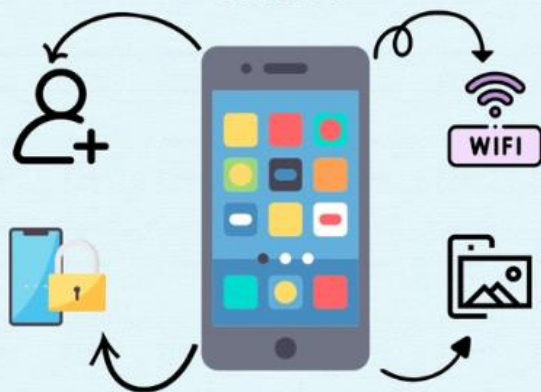
¿Cuándo?

Miércoles 7 de mayo

2:00 PM

¿Dónde?

Centro de Envejecimiento Activo



Repaso: Uso del Celular

¿Cuándo?

Lunes 22 de septiembre

5:30 PM

¿Dónde?

ZOOM









CERTIFICADO DE RECONOCIMIENTO

OTORGADO A:

Amelia

POR HABER COMPLETADO SATISFACTORIAMENTE LAS 10
SESIONES DEL PROYECTO "PROMOCIÓN DEL
ENVEJECIMIENTO SALUDABLE POR MEDIO DE LAS
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES".

COORDINADORA
DIANA ALFARO

COORDINADORA
ARIANA ALPIZAR

COORDINADORA
MARÍA JESUS CARVAJAL

Anexo 9. Guía paso a paso

Promoción del Envejecimiento Saludable por medio de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones

GUÍA PASO A PASO



Elaborado por:

Diana Alfaro Madrigal
Ariana Alpízar Escobar
María Carvajal Jiménez

Proyecto para la Promoción del Envejecimiento Saludable por medio de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones: aportes de la Psicología Humanista desde la Atención Centrada en la Persona en el grupo de personas mayores Vida y Salud, Mercedes Norte de Heredia

Temario:

- Principios básicos del uso del celular I
- Principios básicos del uso del celular II
- Wi-fi, Bluetooth y correo electrónico
- Expediente Digital Único en Salud (EDUS)
- Uber y Código QR
- Zoom
- Transferencias I
- Transferencias II
- WhatsApp I
- WhatsApp II

Facilitadoras: Diana Alfaro Madrigal, Ariana Alpízar Escobar, María Jesús Carvajal Jiménez

Heredia, 2025



Anexo 10. Evaluación de aprendizaje de Zoom

Preguntas de evaluación	Resultados
1. ¿Las participantes logran enviar una reacción de la manita arriba?	3 de 3 participantes lo logran
2. ¿Las participantes pueden levantar la mano en Zoom?	3 de 3 participantes lo logran
3. ¿Las participantes encienden y apagan la cámara?	3 de 3 participantes lo logran (una con apoyo)
4. ¿Las participantes envían un mensaje por el chat?	3 de 3 participantes lo logran
5. ¿Las participantes toman una captura de pantalla y la envían por el chat grupal?	2 de 3 participantes lo logran
6. ¿Las participantes demuestran interés por explorar otras herramientas y funciones de Zoom?	3 de 3 participantes lo logran, las 3 participantes se animan a utilizar las demás funciones que tiene Zoom como la pizarra, donde todas dibujaron.

Anexo 11. Evaluación de Posibles Estafas

Objetivo: Evaluar el nivel de conocimiento de las participantes en torno a los mensajes que podrían ser o no una estafa.

Descripción de la actividad: Se presenta una imagen a las participantes, quienes deben identificar si la imagen representa o no una estafa.

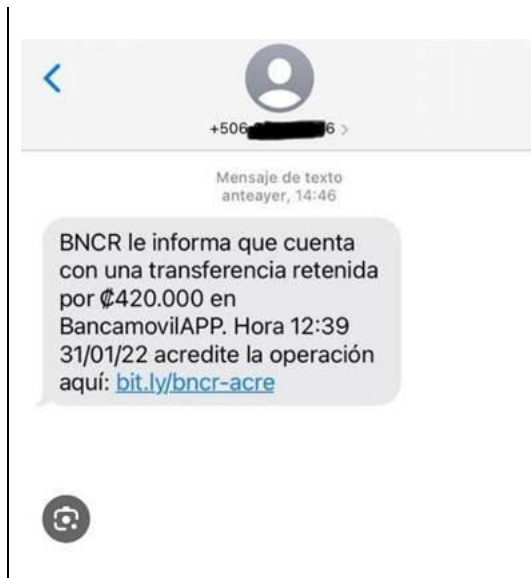
<p>Mensaje de texto hoy, 10:55</p> <p>Debido a la direccion de entrega incorrecta de su articulo, no se puede entregar en su puerta, actualicelo a tiempo. https://t.ly/correos.go.cr</p> <p>La entrega de su paquete ha sido suspendida debido a que le falta un numero de calle en el paquete. Por favor actualice: https://correoscr.top</p>	<p>R/ Leonor y Cecilia responden que es una estafa</p>
<p>De: Correos de Costa Rica <correos.go.cr@track-id935677281.com> </p> <p>Enviado: lunes, 2 de agosto de 2021 07:56</p> <p>Para: ..</p> <p>Asunto: nuevo mensaje : Su paquete no se pudo entregar el Lunes, 2 de agosto de 2021 porque no se pagó la tarifa (906 ₡)</p> <div data-bbox="250 890 629 1241">  <p>Estimado cliente, Su paquete no se pudo entregar el Lunes, 2 de agosto de 2021 porque no se pagó la tarifa (906 ₡) Esta es información para pagar los costos de envío. Número de envío: 02082721 / CR948618801 Número de orden: 111965525377 Entrega estimada: 03.08.2021 / 04.08.2021 Beneficiaria: Correos de Costa Rica IMPORTE: : C/0 906 ₡ Para confirmar el envío de un paquete: https://correos.go.cr/verdetrasseguimiento/cr948618801 Si el paquete se recibe dentro de los 30 días, Correos tiene derecho a una deducción de 800 ₡ por cada día de detención... Si tienes dudas, consulta nuestra sección de preguntas frecuentes. Atentamente, El equipo de Correos Online.</p> </div>	



R/ Leonor y Cecilia responden que es una estafa



R/ Leonor y Cecilia responden que es una estafa, pero se les explica que es una cuenta verificada, de acuerdo con la “palomita” azul al lado del nombre del contacto.



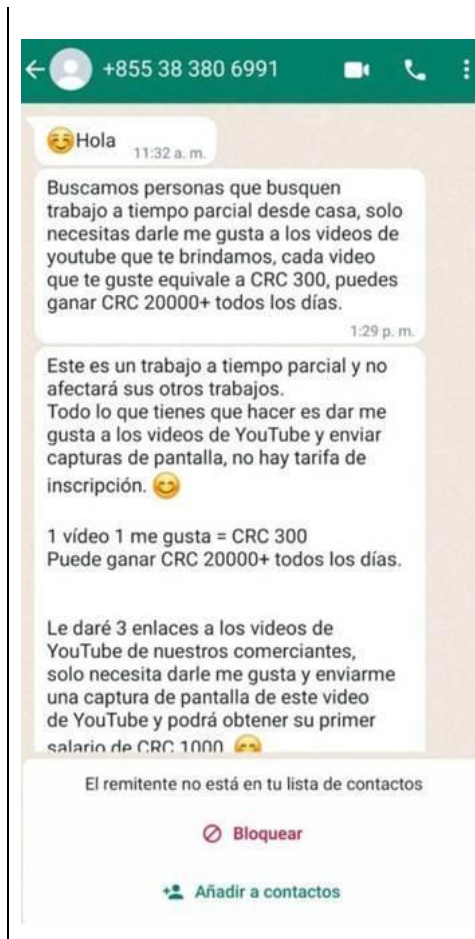
R/ Leonor y Cecilia responden que es una estafa. Mireya menciona que no abre ningún mensaje que contenga letras azules.



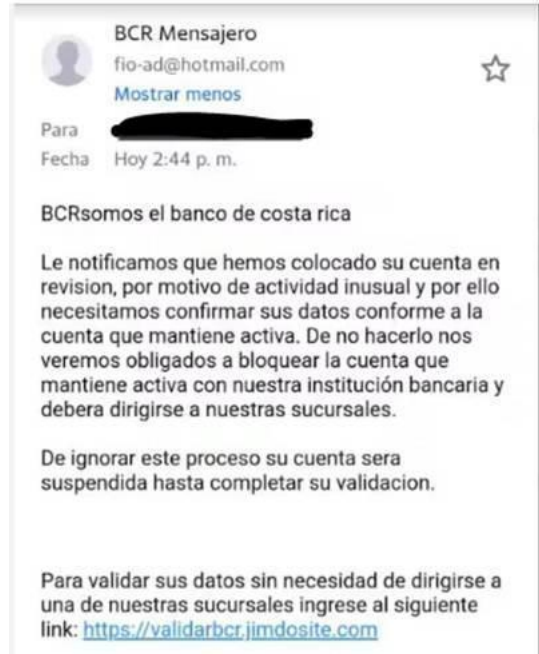


R/ Leonor y Cecilia responden que es una estafa. Se destacan las faltas ortográficas.



R/ Leonor y Cecilia responden que es una estafa.



R/ Leonor y Cecilia responden que es una estafa

 <p>BCR Mensajero fio-ad@hotmail.com  Mostrar menos</p> <p>Para  Fecha Hoy 2:44 p. m.</p> <p>BCRsomos el banco de costa rica</p> <p>Le notificamos que hemos colocado su cuenta en revision, por motivo de actividad inusual y por ello necesitamos confirmar sus datos conforme a la cuenta que mantiene activa. De no hacerlo nos veremos obligados a bloquear la cuenta que mantiene activa con nuestra institución bancaria y debera dirigirse a nuestras sucursales.</p> <p>De ignorar este proceso su cuenta sera suspendida hasta completar su validacion.</p> <p>Para validar sus datos sin necesidad de dirigirse a una de nuestras sucursales ingrese al siguiente link: https://validarbcrcr.jimdosite.com</p>	<p>R/ Leonor y Cecilia responden que es una estafa.</p>
---	--



R/ Leonor y Cecilia responden que es una estafa. Se les recuerda que “palomita azul” significa que es una cuenta verificada y confiable. Las participantes mencionan que prefieren ir al banco.

Anexo 12. Nube de Palabras “¿Qué es lo que más me ha gustado de aprender sobre las TIC?”

Join at menti.com | use code 5685 3529

 Mentimeter

Qué es lo que más me ha gustado de aprender sobre las TICs?

comunicarme
aprendizaje
aprender lo que no sabía
conocimiento nuevo

