

Universidad de Lima  
Facultad de Comunicación  
Carrera de Comunicación



**FACEBOOK COMO MEDIO DE EXPRESIÓN,  
INTERACCIÓN Y COMUNICACIÓN PARA  
ADULTOS MAYORES DEL NSE A EN LIMA  
METROPOLITANA**

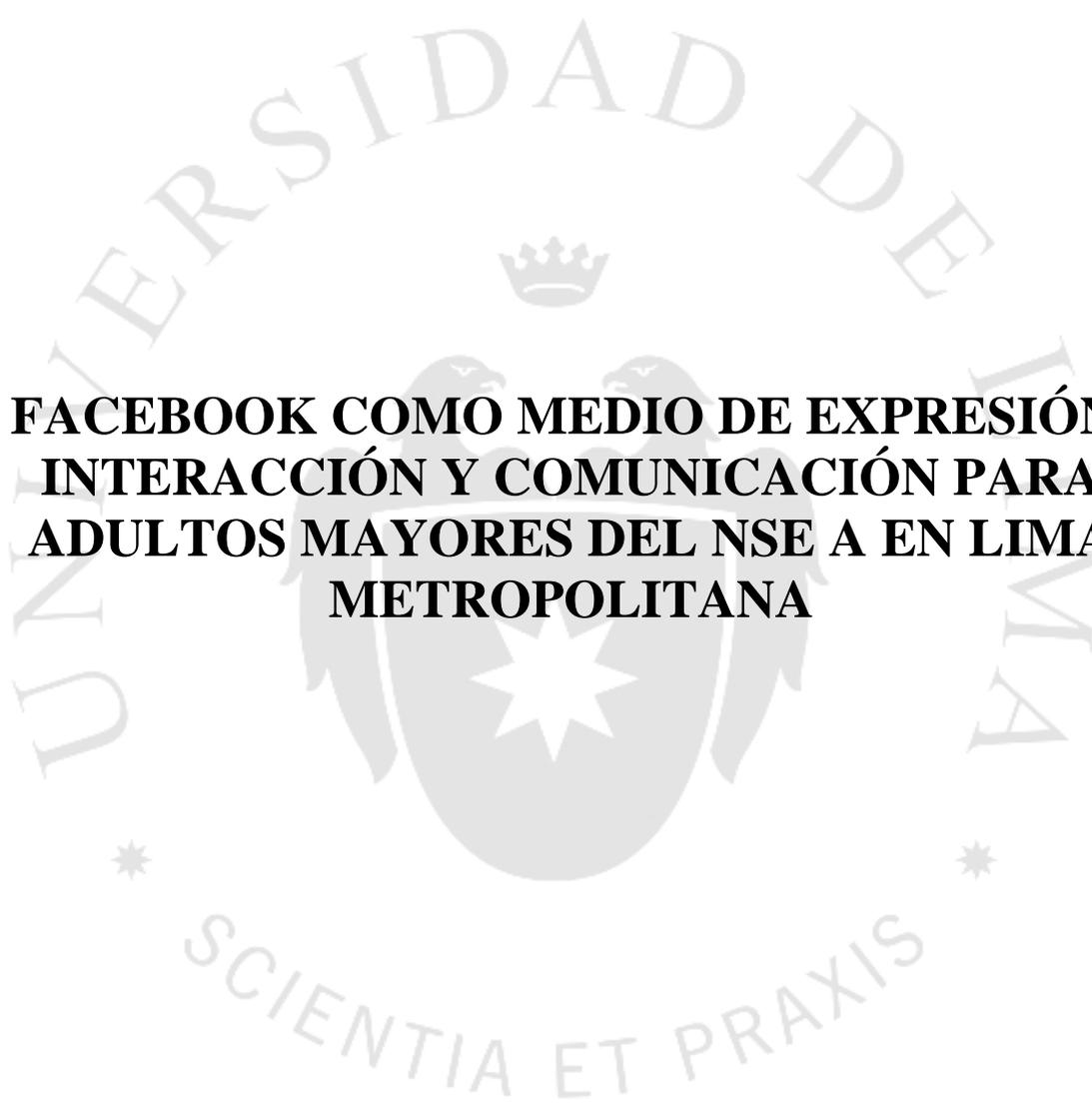
Trabajo de investigación para optar el Título Profesional de Licenciado en  
Comunicación

**Alejandra Elvira Cornejo León**  
**Código 20100313**

**Asesora**  
**Lilian Kanashiro**

Lima – Perú  
Enero del 2017





**FACEBOOK COMO MEDIO DE EXPRESIÓN,  
INTERACCIÓN Y COMUNICACIÓN PARA  
ADULTOS MAYORES DEL NSE A EN LIMA  
METROPOLITANA**

## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	pág. 5
CAPÍTULO I: ESTADO DEL ARTE	pág. 7
1.1 Conociendo las tecnologías de la información y comunicación	pág. 9
1.2 Nueva era: alfabetización digital	pág. 12
1.3 Apropiación: apoderándose de las TIC	pág. 14
1.4 Creación de las identidades <i>online</i> individuales	pág. 16
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	pág. 18
CAPÍTULO III: RESULTADOS	pág. 21
3.1 Facebook y sus distintos usos	pág. 21
3.2 Aprendizaje: Descubriendo Facebook	pág. 26
3.3 Apropiación: beneficios de la red social	pág. 28
DISCUSIÓN	pág. 32
REFERENCIAS	pág. 37
ANEXOS	pág. 42

## INTRODUCCIÓN

En el Perú habitan 1,071 mil adultos mayores de sesenta años (Apoyo, 2015). Según los estudios de Ipsos Apoyo (Apoyo, 2008, 2012, 2014) el 78% de estos cuenta con internet y son cada vez más los que se van conectando a las redes sociales día a día. A pesar de estas cifras, en el Perú no se han encontrado investigaciones sobre este público objetivo y su relación con Facebook. Esto nos incita a investigar la interacción y apropiación por parte de un público objetivo no explotado.

La siguiente investigación tiene como fin analizar el uso de Facebook como un medio de interacción y comunicación para los adultos mayores de sesenta años del nivel socioeconómico A de Lima Metropolitana. Así mismo, se estudiará el proceso de aprendizaje del uso de dicha plataforma y la apropiación de la misma para satisfacer necesidades de su vida cotidiana. Esta investigación podrá ayudar a conocer la manera en que los adultos mayores se desenvuelven en esta plataforma virtual, cuáles son los contenidos que consideran más relevantes y qué herramientas son las que más utilizan al momento de desenvolverse. En un futuro será utilizado como un medio que mejore su calidad de vida.

Se han encontrado diversos autores que tratan el tema de la apropiación del internet en el adulto mayor, sin embargo no se ha podido encontrar una investigación que integre Facebook, como un medio de expresión. Debido a esto la investigación estará orientada a identificar cómo el adulto mayor apropia esta plataforma virtual y cómo se comporta en la misma. Se explorará en qué consisten las prácticas de consumo realizadas en esta plataforma.

El tipo de investigación que se realizó fue de carácter cualitativo, estuvo desarrollado en dos fases. La primera fase se realizó mediante observación a perfiles seleccionados, mientras que la segunda se centró en entrevistas a profundidad. La unidad

de análisis seleccionada fueron veinte adultos mayores de sesenta años a más del nivel socioeconómico A.



# CAPÍTULO I

## ESTADO DEL ARTE

Como punto de partida encontramos estudios sobre la penetración que ha tenido el internet en los adultos mayores: Segado y Lloves (2013), así como los de Aguilar y Benítez (2013) afirman que el uso del internet como un bien cotidiano tarda en penetrar más en los adultos mayores que en las personas más jóvenes de la población, debido a que los primeros han debido pasar por el proceso de adaptación hacia las nuevas tecnologías, mientras que los segundos han nacido ya con estas herramientas. Sin embargo, ambas investigaciones también coinciden en que el uso del internet por parte de los adultos mayores se encuentra en incremento.

En el Perú, según estudios realizados por Ipsos Apoyo (Apoyo, 2008, 2012, 2014), se ha vivido una situación similar. Comparando estudios del año 2008 con los del 2012 nos damos cuenta que existe un notable incremento en el uso del internet por parte del público investigado. Ante la pregunta de si alguna vez habían utilizado internet, en el 2008 el 13% dijo que sí, mientras que en el 2012 fue el 20%. En cuanto a la cantidad de veces por semana que se conectan a internet también se mostró un notable incremento. En el 2012 solo 9% afirmó que se conectaba a internet todos los días de la semana, sin embargo en el estudio realizado por la misma empresa en el 2014 la cifra aumento a 34%. Siguiendo con el planteamiento de Segado y Lloves (2013), y Aguilar y Benítez (2013), este incremento se da debido a que cada día son más los adultos mayores que descubren los beneficios que el internet les ofrece. Los autores señalan que el beneficio principal es el acceso ilimitado a la información. Sostienen que, sin importar la edad, los individuos tienden a utilizar las redes sociales para generar un proceso de comunicación a nivel mundial sin barreras espaciales.

Desde la perspectiva de Pavón (2000), los beneficios psicológicos que internet ofrece a los adultos mayores son los siguientes: El primer beneficio es la integración, se

basa en que internet permite la comunicación a nivel mundial y genera así cercanía entre sus usuarios. El segundo beneficio es que incita el aprendizaje y así permite la relación de los adultos mayores con el mundo. Como tercer beneficio encontramos las relaciones intergeneracionales, donde el autor señala que el internet genera en los adultos mayores una sensación de pertenencia en la sociedad y muchas veces reduce la brecha entre abuelos y nietos. Encontramos que el artículo “Adultos mayores y nuevas tecnologías: la superación de una brecha tecnológica” (Frávega, Camino, Domínguez, & Bernal, 2008) coincide con los dos últimos beneficios mencionados: el aprendizaje y la pertenencia. Las autoras afirman que se genera un sentido de pertenencia y que cuando los adultos mayores descubren las facilidades que las nuevas tecnologías les otorgan se convierten en promotores de estas.

Siguiendo con Pavón (2000), nos plantea un cuarto beneficio que es la participación social, donde afirma que internet acerca espacios territoriales y culturales que en ocasiones no es posible alcanzar. Por último, indica que internet, al permitir la integración social, aumenta la autoestima e incita a la creatividad. Con esto podemos afirmar que el internet no solo beneficia a los adultos mayores en la medida que facilita la comunicación y expresión, sino que, mientras los adultos mayores se adaptan a un nuevo medio, su calidad de vida mejora.

Por otro lado, la Fundación Vodafone España en las conclusiones de su libro *Elderly People and ICTs Accessibility and Affordability* nos propone una perspectiva distinta: \*

The emotional state and lifestyle of our senior citizens are precisely the factors that are going to heavily condition motivation and attitude towards ICTs. Consequently, according to our analysis, the elderly people who feel lonely take an ambivalent attitude to technology. On the one hand it helps them to meet emotional and functional needs. However on the other hand it points to strong detachment from ICTs as a support tool for covering these needs (Vodafone, 2011, p. 06).

Por otro lado, también se señala que es importante considerar la motivación como un factor fundamental para que la persona muestre interés por aprender. Se sostiene

que las motivaciones pueden provenir del exterior o también pueden ser intrínsecas (Hernández & Hernández, 2014).

Contamos así con una combinación de factores sobre el uso y el aprendizaje del internet por adultos mayores. Existe la postura de que los beneficios del internet son la razón principal por la cuales los adultos mayores empiezan a utilizar las nuevas tecnologías de comunicación e información. Como también se propone que esta apropiación dependerá del estado emocional de la persona, la motivación y del estilo de vida que tenga.

### **1.1 Conociendo las tecnologías de la información y comunicación (TIC)**

En la actualidad las TIC se han convertido en un concepto muy utilizado. A continuación intentaremos explicar un poco más sobre su definición y qué herramientas abarca. Según la Sociedad de la Información de Telefónica de España las TIC son las tecnologías que se necesitan para la gestión y transformación de la información, y muy en particular, el uso de ordenadores y programas que permiten crear, modificar, almacenar, proteger y recuperar esa información” (Sánchez, 2007, p.156).

Sin embargo, la misma autora también señala que las TIC van más allá de tan solo los aparatos tecnológicos. Para la autora las TIC deben ser estudiadas y definidas desde una perspectiva social, donde figure el impacto que estas causan en la población. Menciona que es importante la manera en que las TIC se combinan con las formas de comunicación tradicionales y cómo es que cada individuo va creando su propio contenido.

La creación y utilización de este contenido dependerá únicamente del sujeto. De esta manera, los resultados que se den a partir de esta creación serán propios del individuo y no de la tecnología por sí sola. En el libro *El desengaño de internet: Los mitos de la libertad en la red* (Morozov, 2012) se señala que la tecnología no es neutral. Con esto se refiere a que la tecnología no tiene por sí sola la facultad de cambiar a la sociedad, sino que según el uso que se le otorgue y la manera en que se apropie, causará ciertos efectos y resultados. La autora Sánchez (2007) coincide con este autor y señala que “el acceso a

las TIC no soluciona con su sola presencia el problema del desarrollo humano, sino que es necesario ir más allá de la conectividad, promoviendo el acceso equitativo, uso y apropiación social de los recursos disponibles” (Sánchez, 2007, p.157).

Por otro lado, Cabero (1998) señala que las TIC giran de manera interactiva e interconectada en torno a la informática (información), la microelectrónica (tecnologías) y las telecomunicaciones (medios de comunicación). Afirma también que diversos autores coinciden en que existen ciertas características definitorias para poder calificarlas.

Tabla 1.1

*Características de las NN.TT.de la Inf. y C.*

Inmaterialidad
Interactividad e interconexión
Instantaneidad
Elevados parámetros de calidad de imagen y sonido
Digitalización
Influencia más sobre los procesos que sobre los productos
Penetración en todos los sectores (culturales, económicos, educativos, industriales)
Innovación
Tendencia hacia automatización
Diversidad

Fuente: Cabero, J. (1998). *Impacto de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación en las organizaciones educativas*. Sevilla, España: Grupo Editorial Universitario.

En primer lugar encontramos la inmaterialidad que se debe interpretar desde una doble perspectiva. La información como un conocimiento inmaterial y la posibilidad de que permiten la construcción de mensajes que no están limitados al mundo físico. En segundo lugar, se nos presenta la interactividad que alude a la interacción entre el sujeto y la máquina, a diferencia de los medios de comunicación tradicionales, donde no existe el *feedback*.

Continuamos con la tercera característica que es la instantaneidad, que hace referencia a la inmediatez con la que se puede recibir información de calidad, rompiendo la barrera de los espacios nacionales y culturales. En cuarto lugar se hace referencia a la facultad de contar con elevados parámetros de calidad de imagen y sonido provenientes de una fuente fiable.

En quinto lugar encontramos la digitalización que hace referencia a la transformación de información analógica en códigos numéricos para que la manipulación y distribución de ésta pueda ser más fácil.

En sexto lugar continuamos con la característica que sostiene que las TIC influyen más sobre los procesos realizados que sobre los productos y que presentan una mayor influencia sobre los procesos de aprendizaje que realizan los usuarios para adquirir conocimientos que sobre los propios conocimientos adquiridos.

Otro factor que se menciona es la penetración en todos los sectores. Esta característica hace referencia a las altas posibilidades con las que cuentan las TIC de interconectarse en cualquier ámbito y llegar a tener un alcance mundial.

En octavo lugar se encuentra la característica de la innovación, este concepto se centra en que las TIC están constantemente cambiando la manera de realizar los procesos en todos los ámbitos sociales. Un ejemplo de esto es la correspondencia personal frente al correo electrónico.

La novena característica que se menciona es la tendencia hacia la automatización. Esta sostiene que las TIC están orientadas a permitir un manejo automático de la información en diversas actividades sociales, personales y profesionales.

Por último, encontramos la diversidad que hace referencia a la diversidad de funciones que pueden desempeñar, desde transmitir información hasta permitir la interacción entre usuarios.

## **1.2 Nueva era: alfabetización digital**

Utilizando como base el concepto previamente explicado, empezamos a centrarnos más en la alfabetización digital. Lanham (como se citó en Bawden, 2002) señala que la alfabetización digital puede entenderse como la facultad de comprender información en formatos digitales, incluyendo la capacidad de descifrar imágenes y sonidos además de texto. Existen ciertos conocimientos básicos que deben existir según Maclure, citado también en el mismo artículo, para que se dé la alfabetización digital. Dentro de ellos encontramos la variedad de recursos y sus posibles y distintos usos; la utilización de la red para la solución de problemas en la vida cotidiana; la manipulación de la información en red, sus combinaciones, perfeccionamiento y potenciación de valor, y, por último, su uso para la toma de decisiones relacionadas con lo personal. Es así como la alfabetización digital dependerá de cada persona y la forma de relacionarse con la nueva tecnología. Influirá también el diseño de cada plataforma virtual. Plataformas como Facebook son conocidas por ser más “amigables” con los usuarios.

En el artículo “Facebook como paradigma de la alfabetización digital en tiempos de barbarie cultural” (Ciuffoli & López, 2010), se señala que esta plataforma induce por sí sola su aprendizaje. Es así como cada individuo que ingresa no necesita más que conocimientos básicos para poder desenvolverse en el medio. La experimentación propia y la intuición llegarían a ser suficientes para la total comprensión de la plataforma. Señalan también que existe una estandarización de las prácticas posibles dentro de la plataforma, así, los nativos digitales o los inmigrantes digitales utilizarán el mismo medio de la misma manera. De esta forma, el uso se hace más viable y comprensible para los individuos que han tenido que migrar al uso de estas nuevas tecnologías. Facebook ha sido considerada como una plataforma de convergencia, ya que dentro de ella coexisten distintos perfiles de usuarios, ya sea por edad, estratos sociales, estilos de vida y pensamiento. Así mismo, en ella podemos encontrar en una misma plataforma distintas funciones que cumplían anteriormente los distintos medios tradicionales, donde se

incentiva la participación, la interacción, la manifestación de opiniones y pensamientos entre otros (Ciuffoli & López, 2010).

El autor Jesús Galindo señala que el éxito de Facebook se da a que esta plataforma contiene una arquitectura simple:

Al ser relativamente fija y estable está permitiendo el acceso masivo y múltiple de todo tipo de personas, que de otra manera no llegarían al ciberespacio y a su marco de posibilidades. Facebook por su arquitectura accesible es un alfabetizador digital, y en ese sentido una puerta grande a la cibercultura, y en este sentido un nicho de convergencia civilizadora [...]

(Galindo, 2013, p.32).

Señalan también que Facebook es un reflejo de la sociedad, lo que lo convierte en una plataforma de fácil identificación. Por más que existan variantes de forma (nuevas aplicaciones, herramientas, etc.), el fondo de esta plataforma se mantiene, y es que el principal objetivo es el observar al “mundo”, el interactuar con amigos y el construir una identidad que sea aceptable por la comunidad.

Facebook es el promotor de un tipo de cultura de lo fácil, lo divertido, lo accesible. Facebook es el nicho perfecto de una nueva cultura emergente, todo en retazos, integrado en forma efímera, siempre en movimiento, solo tocando la superficie. Una complejidad que muta todo el tiempo, que parece no concretarse en nada, que siempre está en cambio, sin sedimento, sin forma de fondo, sin profundidad alguna. Ejemplo claro de una nueva forma de la cultura contemporánea.

(Galindo, 2013, p34).

### **1.3 Apropiación: apoderándose de las TIC**

Centrándonos más en la interacción de las nuevas tecnologías con los usuarios, encontramos conveniente mencionar el concepto de apropiación. Las tecnologías de la información y comunicación cumplen con el principal propósito de unificar a la población, generar interacción y promover un mismo discurso (Rueda, 2005; Sánchez, 2007). Cada individuo al interactuar con una TIC la utiliza de una forma distinta y para un fin distinto. A esta acción la denominamos apropiación. Carroll (2004) señala que la apropiación consiste en la manera en que cada individuo decide explorar y modificar las TIC según sus necesidades específicas. El autor explica que el proceso de apropiación se divide en 3 niveles.

En el primer nivel se presenta la decisión de adquirir la nueva tecnología. Se evalúan criterios como el precio, las funciones, los beneficios, etc. El resultado de este primer nivel es la decisión de adoptar o no esta nueva tecnología. En el segundo nivel los usuarios evalúan la tecnología mientras la utilizan, es decir, según su propia experiencia. En este nivel el usuario decide si es que la apropiación de esta nueva tecnología le causa interés o le da beneficio alguno. Por último, el tercer nivel ocurre luego de que el usuario ha experimentado y explorado la nueva tecnología durante un tiempo prolongado y considerable. Si es que el usuario se ha familiarizado con el TIC y lo ha adaptado a sus necesidades y estilo de vida, se puede afirmar que el proceso de apropiación ha terminado. Cada proceso será distinto y así cada individuo utilizará el TIC para su propio fin (Carroll, 2004). \*

Por otro lado, Cobo (2007) nos presenta tres niveles fundamentales de una sociedad del conocimiento: acceso, capacitación y apropiación:

Figura 1.1

Pirámide de la sociedad del conocimiento



Fuente: Cobo, R. C. (2007). Aprendizaje adaptable y apropiación tecnológica: Reflexiones prospectivas. México D. F.

En el primer nivel encontramos el acceso donde se plantea una posición similar a la de Carroll (2004), donde el proceso empieza con el hecho de contar con un dispositivo tecnológico. En el caso de esta investigación, este dispositivo será tanto una PC, una computadora portátil o un teléfono inteligente, como el acceso a internet y Facebook. El autor menciona que este nivel es el más concentrado en las tecnologías y el menos relacionado con el factor social.

En el segundo nivel se nos presenta la capacitación y el entrenamiento. Esta es la etapa de la “alfabetización tecnológica”, donde los usuarios aprenden a utilizar las nuevas tecnologías. Esta etapa que se refiere al aprendizaje implica enfrentar barreras como: resistencias de aquellos usuarios que se educaron en un entorno analógico (también llamados “inmigrantes digitales”) o, por ejemplo, no contar con los incentivos necesarios para motivar a los potenciales usuarios de estas herramientas.

Por último, encontramos la apropiación que tiene como característica principal que los usuarios interioricen las formas en que utilizan la nueva tecnología de la

información. El autor señala también que la incorporación de estas tecnologías deberá ir acompañado con la facultad de estimular otro tipo de saberes, que permitan “enriquecer el proceso de aprendizaje, estimulando la creatividad, la colaboración, el conocimiento adaptable y la formación continua, entre otras destrezas” (Cobo, 2007, p.24).

Para Hopper, citado en “Apropiación tecnológica” resulta indispensable conocer el grado de satisfacción del usuario, el fin del uso de las TIC, la opinión del usuario sobre esta nueva tecnología y las características de los recursos y dispositivos que se utilizan, para poder evaluar el nivel de apropiación de las nuevas tecnologías de información y comunicación con las personas (Fernandez, Vallejo, & McAnally, 2015).

#### **1.4 Creación de identidades *online* individuales**

Como mencionamos en el punto anterior, cada individuo apropia la tecnología de una forma y para un fin distinto. Lo mismo sucede con la construcción de identidad en línea. Debido al creciente fenómeno de las redes sociales, el concepto de la construcción de identidad ha sido un tema muy discutido. En el artículo de Shanyang y Sherri (2008) se señala que los usuarios utilizan distintas estrategias al momento de crear una identidad, sin embargo existe dos extremos opuestos: lo implícito y lo explícito. Propone que dentro de lo implícito encontramos lo visual, es decir, todo lo relacionado a la visualización de fotos, los comentarios en fotografías de amigos y las propias imágenes subidas por los usuarios. En el medio de lo implícito y lo explícito encontramos lo enumerativo, denominado de esta manera porque según el autor los usuarios enumeran sus preferencias de consumo y gustos que piensan que los define.

Dentro de lo explícito encontramos las descripciones verbales que los usuarios generan de uno mismo, como por ejemplo a través de los comentarios personales en sus muros o la opción de brindar una breve descripción de su persona denominada “About Me” (Shanyang & Sherri, 2008). Como mencionan también Aguilar y Said (2010), lo que ofrece Facebook al usuario al momento de crear su perfil, es el equivalente a un lienzo en blanco. Así el “yo virtual” no será más que una versión idealizada de la persona. Esto se da puesto que en esta plataforma virtual cada usuario elige qué publicar de uno mismo,

cada usuario selecciona qué fotos son las que aparecen y cuáles no, qué amigos aceptar, etc.

Es debido a estas diversas opciones que Facebook constantemente se encuentra impulsando la creación de una identidad *online* basada en la decisión y el beneficio propio del individuo. Cabe resaltar que esta identidad no necesariamente será radicalmente distinta a la construida por la persona en el mundo físico, sino que también puede ir de la mano con ella. En el texto “Social Identity in Facebook Community Life” se menciona que el beneficio de Facebook es enriquecer la experiencia de la comunidad al contener identidades tan diversas en una misma plataforma (Hao & Carroll, 2010).

Una vez explicados y definidos los conceptos anteriores podemos continuar con la metodología que se utilizará para llevar a cabo la investigación.



## CAPÍTULO II

### METODOLOGÍA

Esta investigación tiene como fin analizar el uso de Facebook como un medio de interacción y comunicación para los adultos mayores de 60 años del nivel socioeconómico A de Lima Metropolitana. Se pretende estudiar el proceso de aprendizaje de dicha plataforma y la apropiación de la misma para satisfacer necesidades de su vida cotidiana.

El tipo de investigación que se realizó fue de carácter cualitativo debido a que se quería conocer a profundidad la relación que mantenía el público objetivo seleccionado con la plataforma virtual. El procedimiento fue un muestreo por juicio, utilizando los criterios conceptuales de edad, estado social, lugar de residencia y tiempo dedicado a Facebook.

Se seleccionó una muestra del público objetivo, la cual fue no probabilística debido a que el universo no era identificable y por lo tanto no era accesible en su totalidad. La unidad de análisis seleccionada fueron 20 adultos mayores de 60 años a más del nivel socioeconómico A en Lima Metropolitana que ingresarán por lo menos 3 veces por semana a su cuenta de Facebook.<sup>1</sup> Se determinó el tamaño de la muestra basándonos en la teoría del punto de saturación que según Bertaux y Bertaux – Wiame, citados en “El muestreo en la investigación cualitativa” la cual consiste en que:

A partir de una cantidad determinada, los nuevos casos tienden a repetir -saturar- el contenido del conocimiento anterior [...] Los nuevos casos no introducen correcciones ni complementos al conocimiento de la realidad estudiada, solo repiten el contenido de la pauta social definida.

(Mejía, 2000, p. 171-173).

---

<sup>1</sup> Se tomó como ejemplo el total de la muestra del artículo “Towards elderly social integration using a multimodal human-computer interface” donde la investigación constó de 10 personas.

Siguiendo el informe de Ipsos, en el Perú, las personas que más utilizan el Internet se encuentran en el sector socioeconómico A.

Figura 2.1

¿Ha utilizado alguna vez internet? Por nivel socioeconómico



Fuente: Ipsos Apoyo 2012

En base a la información brindada por APEIM (Asociación Peruana de Empresas de Investigación de Mercados) se determinaron las zonas de residencia de las personas de este nivel socioeconómico, siendo la Zona 7 con un 48% de personas pertenecientes al nivel socioeconómico A. Esta zona está conformada por los distritos de Miraflores, San Isidro, San Borja, Santiago de Surco y La Molina (APEIM, 2015).

El presente estudio se dividió en dos fases. En la primera fase se decidió trabajar con entrevistas de profundidad. El fin de la entrevista era ir más allá de lo publicado y reconocer las motivaciones y experiencias que tenían. Se buscó conocer a fondo el por qué de sus comentarios, el proceso de aprendizaje, el concepto que tenían sobre Facebook y su desenvolvimiento en esta plataforma. Se diseñó una guía de entrevista semiestructurada. La duración promedio de las entrevistas fue de 30 minutos. Éstas fueron tanto presenciales como telefónicas. Cuando culminaron las entrevistas se solicitó acceso a las cuentas de Facebook, una vez obtenido el permiso se inició la segunda fase de la investigación.

La segunda fase estuvo orientada a explorar sobre los distintos tipos de usos, comportamientos y decisiones tomadas frente a las diversas situaciones presentadas en

esta plataforma mediante la observación de perfiles de la muestra mencionada anteriormente. Para este proceso se utilizó la técnica de Netnografía. Se decidió utilizar este método de estudio porque se podía recaudar información de opiniones y reacciones espontáneas casi en tiempo real, sin el sesgo de un investigador.

After providing a very general survey of the different methodological approaches to studying online communities, Kozinets outlines the steps that the researcher must take to undertake and assess a netnography: thoroughly plan the research project, gain entrance to the community, collect and analyze the data, deal with the ethical considerations, and finally reflect on how such a research project can/will be evaluated.

(Dumitrica, (2013).

Se analizaron las publicaciones que mayor interacción (me gusta, comentarios y compartidos) tuvieron durante primera mitad del año 2016 (01/01/2016 – 07/01/2016). Para este estudio se elaboró una matriz de análisis de contenidos. Se buscó recolectar información de 5 publicaciones por perfil de 10 hombres y 10 mujeres seleccionados en Facebook que hayan tenido la mayor cantidad de interacción, estos podían ser de todo tipo (fotografías, estados personales, etc.). Se analizó el tema sobre el cual se hablaba, el motivo por el que había sido postado y su propósito. Se analizó también si la herramienta utilizada por parte de Facebook había sido utilizada de manera adecuada.

## **CAPÍTULO III**

### **RESULTADOS**

#### **3.1 Facebook y sus distintos usos**

Las personas entrevistadas mencionaron utilizar internet hace más de 8 años, ya que consideraban que era una herramienta útil que mejoraba la comunicación, facilitaba procesos, brindaba información actualizada e ilimitada, acortaba tiempos y los ayudaba a mantenerse conectados y actualizados.

Cuando se les preguntó sobre el dispositivo por el que más ingresaban a Facebook, los adultos mayores señalaron que era por el celular, sin embargo, esto solo se da debido a que es esta herramienta la que pueden tener en cualquier momento, dentro o fuera de casa. El uso del teléfono móvil les resulta práctico y a su disposición total. Sin embargo, la computadora no se queda atrás, este medio es más utilizado cuando se encuentran en casa y tienen un tiempo libre para poder ingresar a la red social. Señalan que los beneficios de hacerlo mediante la computadora son la comodidad, la facilidad y el mejor manejo (letras e imágenes más grandes). En ocasiones los adultos mayores utilizan ambos dispositivos dependiendo de la situación en la que se encuentren. “Antes utilizaba más la computadora y ahora chequeo si tengo algo que contestar en la computadora. Si es de pocas palabras lo contesto en el teléfono y si es algo más consistente desde la computadora, pero me sirve porque en cualquier parte puedo abrirlo (Facebook), en cualquier momento. No tengo que prender la computadora, esperar que se prenda o estar en mi sitio con la computadora, sino en cualquier lugar lo agarras (el celular). Es más fácil” (Beatriz, 75 años, comunicación personal, 31 de agosto del 2016).

Con base en la actividad que la muestra realizaba en Facebook, pudimos encontrar que lo que más realizaban era la observación, en general, de perfiles o de las noticias mostradas. Sin embargo, dentro de la información encontrada se pudo observar que existía una clara tendencia hacia las publicaciones fotográficas. El tema principal eran las fotos familiares, encontrándose fotografías de hijos, nietos, padres, etc. Adicionalmente, del total de fotografías publicadas, nos dimos cuenta que en la mayoría

de casos estas publicaciones venían acompañadas con una descripción donde se menciona un poco de información sobre la fotografía colgada, trate sobre el tema que trate.

Figura 3.1

Publicación de Facebook



Figura 3.2

Fotografía retrato



Sin embargo verificamos también que no existen muchas fotografías donde se etiquete a la persona expuesta. Esto quiere decir que la muestra no estaba muy familiarizada con la herramienta de la etiqueta.

Figura 3.3

Publicación sin etiqueta



Figura 3.4

Publicación con etiqueta



Otra de las actividades que mayor interacción tuvieron fueron los estados personales. Dentro de los estados personales publicados encontramos que el tema más común es el de la política (cabe resaltar que la investigación se realizó en un entorno de elecciones presidenciales), seguido por el entretenimiento (con entretenimiento nos referimos a publicaciones sobre eventos sociales) y las publicaciones donde los usuarios de la muestra han sido etiquetados. Los saludos y agradecimientos los encontramos en menor medida.

Figura 3.5  
Publicación de opinión política

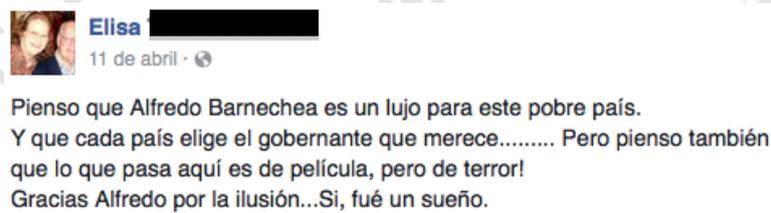


Figura 3.6  
Publicación de opinión de viaje



Por último, las publicaciones compartidas, también figuraron dentro de las actividades con mayor interacción. Encontramos que los temas tocados con mayor

frecuencia dentro de este tipo de publicaciones son los familiares, los políticos y los de entretenimiento.

Figura 3.7

Comparte foto familiar



Figura 3.8

Comparte imagen de humor político



Figura 3.9  
Comparte Fan Page



Para culminar, cabe mencionar que el total de interacciones de las publicaciones de la muestra total fue de 6845 (me gusta, comentarios y compartidos). La opción “Me Gusta” fue la que más se utilizó, seguida por los comentarios.

### 3.2 Aprendizaje: descubriendo Facebook

Los adultos mayores se enteraron de la existencia de Facebook porque personas más jóvenes (hijos, nietos, sobrinos) se lo comentaron. En el momento, no se inclinaron por ninguna otra red social, porque no les habían recomendado ni conocían alguna otra. Fueron estas mismas personas jóvenes las que los incitaron a crear su propia cuenta. En ocasiones, los adultos mayores no estuvieron presentes en el proceso de creación de la cuenta, sino que fueron sus conocidos los que la crearon por ellos. “Yo tengo una hija que no vive aquí en Lima, en realidad por ella ha sido que yo me metido al Facebook, para estar comunicada con ella. Ella vino una vez y me creó el Facebook y me dijo ‘Mamá, para estar comunicadas’” (Nora, 60 años, comunicación personal, 23 de agosto del 2016).

El principal motivo de creación de la cuenta fue para poder estar comunicado con parientes o amigos. Así mismo señalaron que la curiosidad también fue un factor que influyó mucho, ya que al estar rodeados de personas que utilizaban esta plataforma, ellos quisieron conocer de qué se trataba para sentirse parte de lo que acontecía en la sociedad

actual. “Una sobrina, que estudiaba comunicaciones en la de Lima, me dijo una vez: ‘Si no tienes Facebook, no eres nadie’, entonces ahí, yo que me resistía a abrir Facebook, me lo abrí” (Pilar, 64 años, comunicación personal, 26 de agosto del 2016).

En cuando al proceso de aprendizaje, los adultos mayores señalaron que las primeras veces que ingresaron a la plataforma virtual lo hicieron en compañía de alguien de menor edad, sea hijos, nietos o sobrinos. Esta persona fue la que les explicó a utilizar las funciones básicas, a partir de ese punto en adelante fueron ellos mismos los que, mediante la exploración, fueron comprendiendo las diversas herramientas presentes en la plataforma. “Mi hijo menor creó la cuenta, me dijo cómo empezar y después ya empecé yo a interactuar” (David, 64 años, comunicación telefónica, 27 de agosto del 2016).

Sorprendentemente ninguna de las personas de la muestra consideró cerrar su cuenta en algún momento. Por el contrario, las personas que empezaron creando la cuenta para utilizarla específicamente como un medio de comunicación con familiares y amigos o los que lo hicieron por curiosidad, terminaron disfrutando mucho de este nuevo medio de entretenimiento, del cual han pasado a ser parte. Un factor que estuvo muy presente fue la capacidad de sentirse conectado y parte de un grupo virtual con el cual podían compartir experiencias y tener conversaciones rompiendo barreras de espacios y tiempos. “Me jala pues, es como un vicio, una manera de compensar que a veces estoy sola, pero a la misma vez estoy con otra gente conversando” (Martha Cecilia, 66 años, comunicación telefónica, 25 de agosto del 2016).

La mayoría señala que el proceso de aprendizaje fue fácil. Comentan que al principio puede ser un poco confuso, pero que las ganas de entenderlo son un requisito para poder familiarizarse con la plataforma. Dentro de todo, consideran que es una plataforma práctica, sencilla, de fácil uso, donde existen mensajes descriptivos que guían las formas de utilizar las distintas herramientas. “Una de las barreras que se me presentaron fue no saber cómo utilizarlo, tú entras a Facebook y puedes ir probando cómo hacer para entrar, puedes tener alguna dificultad, pero poco a poco te vas familiarizando” (Orlando, 60 años, comunicación telefónica, 27 de agosto del 2016). “En general, aprender a utilizarlo, creo que con la práctica te vas familiarizando con la forma cómo funciona” (Mariella, 63 años, comunicación telefónica, 26 de agosto del 2016).

Aunque la mayoría señala no comprenderla en su totalidad, afirman que conocen lo necesario para poder cumplir con lo que desean realizar dentro de ella. Sin embargo, la principal dificultad que se encontró fue la de la privacidad. Existe mucha confusión al respecto de cuándo una publicación puede ser vista por personas que no son sus amigos. “Cualquier persona tiene acceso a eso (Facebook), desde la primera vez que lo ves no es ningún misterio... Mi aprendizaje fue fácil hasta donde quise llegar, no he profundizado más porque no he querido” (Manuel, 81, comunicación personal, 25 de agosto del 2016).

Por otro lado, dentro de las actividades que más llamaron la atención de los adultos mayores cuando empezaron a utilizar esta nueva herramienta, fue principalmente el poder tener una comunicación rápida y directa, así como el hecho de poder contactar con amigos del pasado con los cuales habían perdido contacto y saber de sus vidas mediante las publicaciones que estos realizan. Otro factor adicional es la gran base de datos informativos que Facebook supone para ellos. Un ejemplo específico es el hecho de poder enterarse de los cumpleaños de sus amigos o familiares que lo consideran un gran beneficio. “Lo que más llamó mi atención fue el hecho de poder comunicarme rápidamente con otras personas y ver sus opiniones y ver qué cosa pensaban y que publicaban eventos de interés y que te recuerden los cumpleaños, creo que eso es lo más maravilloso de Facebook, que tú te levantas y ves ‘Hoy es el cumpleaños de Beatriz’, entonces ya cumple con el saludo” (Carlos, 75 años, comunicación personal, 31 de agosto del 2016).

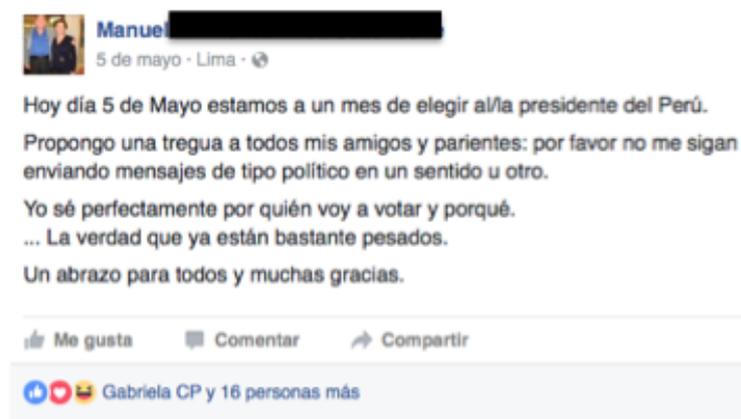
### **3.3 Apropiación: beneficios de la red social**

Existen una serie de beneficios que los adultos mayores encuentran en el uso de Facebook. Sin lugar a duda el principal es el de la comunicación. Esta comunicación es ágil, de gran alcance, no se centra solo en poder facilitar la comunicación con personas residentes en otros países, sino que también se trata de una comunicación del día a día. El uso de los mensajes privados resulta muy común para poder mantener contacto. Es una plataforma abierta donde los usuarios pueden compartir sus opiniones e intereses. Una base de datos a través de la cual la comunicación de eventos sociales es posible y con esto la socialización e inclusión que viene de la mano. Es decir, una plataforma que te permite estar actualizado.

Otro punto importante es la facilidad y la inmediatez con la que se lleva a cabo esta comunicación. Se vuelve más ágil y accesible. Sin embargo, el motivo que hace que Facebook haya tenido tanto éxito es que permite a las personas poder retomar contacto con amigos o familiares que desaparecieron de sus vidas. Ahora las personas están a un clic de poder volver a conectarse. Así mismo, a diferencia de otras redes sociales, se considera a Facebook como una plataforma pacífica, donde si bien es cierto los usuarios publican sus opiniones, si es que se encuentra algo que no es de agrado personal, simplemente se pasa a la siguiente publicación. “Es la menos belicosa, en Twitter todo el mundo se pelea, yo estoy demasiado viejo para pelearme. En Facebook la fiesta va más en paz” (Manuel, 81 años, comunicación 25 de agosto del 2016).

Como mencionamos anteriormente recordemos que la investigación se realizó en un entorno de elecciones presidenciales, donde las publicaciones giraban mucho entorno a la política, aun así existen publicaciones en las que se pide por favor abstenerse de comentarios ofensivos para poder llevar “la fiesta en paz”.

Figura 3.10  
Publicación de opinión política



Otro beneficio principal reside en la información publicada a través de este medio. Hemos separado los campos de información en dos. El primero hace referencia a la información publicada por personas naturales sobre sus vidas, es decir, fotos, estados, videos, etc. Esta información otorga a los usuarios el sentimiento de estar conectados sea

con sus amigos o con sus familiares. El simple hecho de ver una fotografía les da la sensación de saber de la vida de otras personas, de poder estar ahí y estar al tanto de todo. Es un sentido de pertenencia. “No me cuentan todo lo que hacen y yo igual quiero saber, entonces entro y veo si hubo una fiesta o algo, entro para ver qué tal estuvo” (Elisa, 77 años, comunicación personal, 25 de agosto del 2016).

Tanto el beneficio de la comunicación como el de la información crean un tercer beneficio que es el del entretenimiento. Si bien es cierto muchos usuarios utilizan Facebook para comunicarse y obtener distintos tipos de información, ambas acciones tienen como propósito entretener. Desde la conversación que se tiene mediante los mensajes privados con parientes o amigos, los planes que realizan a través de la plataforma con sus amigos, las fotografías que ven de otros usuarios, los comentarios y opiniones que publican, los saludos de cumpleaños, la lectura de artículos, la visita a perfiles específicos de familiares y amigos todos cuentan con el mismo fin, el entretenimiento. Que consiste en sentirse presente y parte de una comunidad, sin necesariamente estar en el mismo espacio.

La mayoría asegura que todas estas acciones los mantiene distraídos y los entretiene. Es decir, sin la existencia de Facebook su vida sería más aburrida. “Como que te faltaría algo, es como un 30% de mi entretenimiento del día. Apenas me levanto entro a Facebook y lo mismo sucede cuando me voy a acostar” (Carlos, 73 años, comunicación personal, 31 de agosto del 2016).

Los adultos mayores han observado cambios tanto en su comportamiento como en el de personas que empiezan a utilizar Facebook. Dentro de los cambios mencionados se encuentra la dependencia al teléfono, el aislamiento en situaciones donde anteriormente se solía compartir mediante la conversación y la distracción. “Yo les he puesto la chapa de autistas, me molestaba ver a todo el mundo en el ascensor y todos estaban ahí en el teléfono. Hasta que me pasó a mí también... en una reunión con mi hermana nos tomaron una foto a las dos metidas en el teléfono mientras estábamos en familia. Yo les puse la chapa y a la hora de la hora yo también me comporto igual” (Martha Cecilia, 66 años, comunicación telefónica, 25 de agosto del 2016).

También están presentes los cambios en las personalidades, donde mencionan que ciertos usuarios pierden un poco la timidez y empiezan a publicar sus opiniones, lo que se ve reflejado además en las reuniones grupales que puedan organizar. “Dejan de ser tan tímidos, se vuelven más sociables, más extrovertidos, más conversadores, no solo por Facebook, sino cuando te juntas con esas personas se ve que existen más temas de conversación” (Juan, 65 años, comunicación telefónica, 25 de agosto del 2016).

Sin embargo, también se sostiene que la forma de relacionarse con el resto de la sociedad se vuelve más impersonal. Es decir, si bien es cierto, la comunicación aumenta en cuanto a cantidad, la calidad se ve agraviada debido a que las visitas presenciales disminuyen, y también como se mencionaba anteriormente en las situaciones en las que hay reuniones de integración, las personas tienden a estar pendientes de esta otra comunicación digital. Por otro lado, se sostiene también una relación directa con el aumento del ego, el factor de poder mostrar la “gran vida” o más de lo necesario, mediante fotografías o estados que lo comprueben.

Los adultos mayores consideran que existen distintos beneficios al utilizar Facebook, este medio no pasa a ser una plataforma imprescindible. Sostienen que su vida sería un poco más aburrida, ya que no podrían enterarse de la vida de sus amigos ni estar en contacto con ellos, sino más bien deberían regresar al uso del teléfono o correo electrónico, donde el medio no permite que la comunicación sea más inmediata y de gran alcance. “Es fácil imaginarse la vida sin Facebook porque yo la he vivido así la mayor parte de mi vida, yo creo que no pasaría nada, me ha pasado cuando me he ido fuera de áreas donde no hay Internet, he estado un tiempo sin verlo y no lo he extrañado... los primeros días quizás, te sientes un poquito raro, pero no pasa nada” (José Luis, 66, comunicación personal o comunicación telefónica, 26 de agosto del 2016). “Mi vida sería aburrida, perdería a todas mis amigas que no las veía hace tiempo... bueno tendría que pedir teléfono...” (Maria Emma, 61 años, comunicación telefónica, 27 de agosto del 2016).

## CAPÍTULO IV

### DISCUSIÓN

Tras la investigación realizada se logró comprender el uso de Facebook como un medio de interacción y comunicación de los adultos mayores. Hemos descubierto que el proceso de familiarización con las nuevas tecnologías de la información y comunicación, en la mayoría de los casos, empieza con la necesidad de permanecer en contacto. Este contacto se puede dar gracias a la comunicación ágil e inmediata que Facebook otorga, a la gran base de usuarios que Facebook tiene por ofrecer y a la información publicada diariamente en esta plataforma.

Centrándonos en la interacción de las nuevas tecnologías con los usuarios debemos retomar el concepto de apropiación, en el cual se especifica que cada individuo al interactuar con una TIC la utiliza de una manera distinta y para un fin distinto. Carroll (2004) menciona que para que este proceso se lleve a cabo el usuario debe pasar por tres niveles.

El primer nivel consiste en decidir adquirir la tecnología. Es importante mencionar que el proceso de convertirse en un usuario de Facebook empieza por enterarse de su existencia. Según los resultados esto sucedió debido a que personas más jóvenes cercanas a los adultos mayores recomendaron el uso de esta plataforma. El siguiente paso para formar parte de la red social consiste en crear una cuenta. Podemos afirmar entonces que el primer nivel se da cuando el adulto mayor es convencido por sus familiares o amigos de crear una cuenta y de explorar este nuevo medio como una herramienta de comunicación. Como hemos mencionado anteriormente la decisión de hacerlo se basa en los beneficios que ellos asumen obtener por crear esta cuenta: comunicación e información. Una vez que la cuenta es creada, en muchas ocasiones no por ellos mismos, pasamos al segundo nivel.

En este nivel se da la evaluación. Esta evaluación está conformada por las primeras veces que los adultos mayores ingresan a Facebook y descubren todas las opciones que este medio tiene para ofrecer. La comunicación con familiares y amigos, las publicaciones de fotografías, el beneficio de reencontrarse con amigos del pasado y

la capacidad de sentirse parte de una comunidad virtual, fueron los motivos que hicieron que los usuarios muestren interés por la plataforma y que perciban como beneficio el entretenimiento, la comunicación e información que esta les podía otorgar.

Siguiendo con el autor, para que se dé por concluido el proceso de apropiación, el usuario debe haber utilizado, explorado y experimentado la nueva tecnología por un periodo prolongado. En la totalidad de los casos fue lo que ocurrió. Ante la pregunta de si habían considerado en algún momento cerrar la cuenta, el total de la muestra dijo que no.

Por otro lado, Pavón (2000) mencionaba la existencia de ciertos beneficios psicológicos para los adultos mayores por utilizar el internet, siendo estos: la integración, el aprendizaje, las relaciones intergeneracionales y la participación social. Luego de ver los resultados de las entrevistas podemos afirmar que estos beneficios se ven reflejados en los usuarios que utilizan Facebook, sin embargo, hemos podido encontrar que la comunicación, la información y el entretenimiento pasan a ser los factores más importantes de esta plataforma. Facebook resulta un medio de expresión y comunicación, lo que en el adulto mayor genera entretenimiento y distracción. Estos beneficios les resultan importantes ya que se mantienen activos enterándose de la vida de sus amigos y comunicándose con ellos.

La integración se ve reflejada en que el principal motivo por los que los usuarios crean sus cuentas es para poder mantener contacto con gente de su entorno, sean familiares o amigos que residan en el mismo país o en el extranjero. Este medio hace que las personas puedan permanecer en constante contacto y comunicación, que puedan saber de sus vidas día a día, que conozcan sus opiniones y entiendan la forma de pensar debido a las publicaciones que realizan. Todos estos factores hacen que los usuarios se sientan parte de una comunidad virtual donde compartir, publicar, observar y comentar son los principales pilares. Además, el hecho de poder retomar contacto con amistades de las cuales no sabían hace muchos años, otorga un valor agregado a esta plataforma virtual.

Es importante mencionar que el aprendizaje está presente desde el momento en el que crean su cuenta y empiezan a interactuar con la plataforma, el simple hecho de conocer un nuevo medio e ir poco a poco experimentando con él, hace que sus

conocimientos incrementen y que la forma de relacionarse con nuevas plataformas sea cada vez menos complicada. Dentro de este proceso influye mucho la motivación, como nos mencionaban los autores Hernández y Hernández (2014), el aprendizaje no sucede por sí solo, deben existir factores tanto intrínsecos como extrínsecos que lleven a que la persona muestre interés por aprender. Al empezar el proceso de aprendizaje, van descubriendo que Facebook se convierte en un medio que puede proporcionarles entretenimiento, lo que hace que su motivación incremente.

La ejemplificación de las relaciones intergeneracionales se da cuando los usuarios señalan que a través de la información publicada por este medio pueden enterarse de las actividades que sus familiares o amigos están realizando. Este resultado se contrasta con el hecho de que nos indican que los perfiles que más visitan son los de sus hijos o nietos. Así mismo, usuarios de la muestra mencionaron también que a través de Facebook podían enterarse de eventos sociales de los cuales les gustaría participar y que de otro modo no tendrían conocimiento.

Para finalizar la participación social está presente en todo momento. El fin de Facebook es el de la interacción entre usuarios, lo que quiere decir que al ser parte de esta plataforma y estar en contacto con amigos, por más que sea solo como observador, se está generando una participación con el entorno.

Por otro lado Lanham y Maclure, citados en Bawden (2002), sostienen que para que se dé la alfabetización digital los usuarios deberán ser capaces de utilizar una variedad de recursos y conocer sus posibles usos. En la presente investigación los resultados muestran que los adultos mayores comprenden la manera en que funciona Facebook, utilizan de manera efectiva ciertas herramientas como las publicaciones personales, las fotografías, las publicaciones compartidas, etc. y aplican cada uno de estos recursos según un uso específico. Sin embargo existen varias herramientas con las que aún no están familiarizados y no logran comprender del todo. Es importante mencionar que esto no supone un impedimento para ellos, ya que los usuarios logran comprender el manejo de las herramientas que consideran necesarias. Siguiendo a los autores, otro conocimiento es el de la utilización de la red para la solución de problemas de la vida cotidiana. Encontramos que este requisito sí está presente, ya que los adultos mayores utilizan Facebook como un medio para poder comunicarse con personas que se encuentren en el

extranjero o para poder estar en contacto con personas con las que habían perdido el vínculo. También encontramos que otro de los conocimientos es el poder manipular la información subida en la red. Los usuarios aplican este factor cuando utilizan cierta información de artículos encontrados en Facebook en su vida cotidiana. Otro ejemplo es el de la información del calendario de cumpleaños que brinda Facebook, ya que gracias a esta herramienta los usuarios comentaron que podían saludar a sus amigos, afirmando que de no contar con esta herramienta no se hubieran podido enterar de que era su cumpleaños.

Por otro lado y de manera más general, la manipulación de información está presente ya que los adultos mayores son conscientes que toda publicación que realicen en esta plataforma será expuesta a un público específico y podrá estar al alcance de otros usuarios, lo que supone tener la potestad de decidir qué información publicar y qué no.

Por último, encontramos el uso de la plataforma para la toma de decisiones. Encontramos, entonces, que absolutamente todas las publicaciones que se analizaron revelaban un dato de la vida personal de las personas, sean fotografías, lugares, estados, gustos u opiniones; y es que Facebook es una plataforma creada específicamente para dar a conocer a tus amigos y familiares lo que quieres mostrar y cómo lo quieres mostrar.

Sobre el proceso de aprendizaje y el uso de la plataforma los resultados coincidieron con lo mencionado en el texto de Ciuffoli & López (2010), donde se señala que Facebook induce por sí sola su aprendizaje. Los adultos mayores mencionaron que Facebook es una plataforma práctica, sencilla y de fácil uso.

Si bien es cierto que el proceso de aprendizaje puede tardar un poco, dependerá de la motivación y práctica que los usuarios ejerzan sobre esta plataforma. Los entrevistados afirmaron haber tenido que pedir ayuda para crear la cuenta y empezar a utilizarla, pero que a partir de ese punto en adelante fueron ellos mismos los que mediante la práctica y exploración entendieron el funcionamiento.

Para futuras investigaciones, se recomienda complementar lo mencionado anteriormente con investigaciones que exploren o comparen otros niveles socioeconómicos. Así mismo se podrá explorar también cómo es que la tecnología ayuda

a generar relaciones intergeneracionales. Y por último cómo el uso de Facebook permite la migración hacia otras plataformas virtuales.



## REFERENCIAS

- Aguilar, D., & Said, E. (2010). *Identidad y subjetividad en las redes sociales virtuales: caso de Facebook*. Zona Próxima, 192-201.
- Aguilar, S., & Benítez, R. (2013). *El adulto mayor ante las herramientas Web 2.0 Web Social*.
- APEIM. (2015) Distribución de niveles por zona APEIM 2015. Lima Metropolitana.
- Apoyo, I. (2008). Perfil adulto mayor. Perú.
- Apoyo, I. (2012). Perfil del adulto mayor. Perú.
- Apoyo, I. (2014). Perfil adulto mayor. Perú.
- Apoyo, I. (2015). Perfil adulto mayor. Perú.
- Bawden, D. (2002). *Revisión de los conceptos de alfabetización informacional y alfabetización digital*. Universidad de London, 361-408.
- Cabero, J. (1996). *Nuevas tecnologías, comunicación y educación*. Universidad de Sevilla. Sevilla, España: Grupo de tecnología Educativa.
- Cabero, J. (1998). *Impacto de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación en las organizaciones educativas*. Sevilla, España: Grupo Editorial Universitario.
- Carroll, J. (2004). *Completing design in use: Closing the appropriation cycle*. University of Melbourne.
- Ciuffoli, C., & López, G. (2010). *Facebook como paradigma de la alfabetización digital en tiempos de barbarie cultural*. Madrid, España: Ariel S. A.

- Cobo, R. C. (2007) Aprendizaje adaptable y apropiación tecnológica: Reflexiones prospectivas. p.24. México D. F.
- Dumitrica, D. (2013) Ethnography. Doing Ethnographic Research Online. *Canadian Journal Of Communication*, 38(1). University of Calgary.
- Fernández, K., Vallejo, A., & McAnally, L. (2015). Apropiación tecnológica: Una visión de los modelos y las teorías que la explican. Viña del Mar, Chile: Pontificia Universidad Católica de Valparaíso.
- Frávega, A., Camino, M., Domínguez, N., & Bernal, C. (2008). *Adultos mayores y nuevas tecnologías: La superación de una brecha tecnológica*. Red de Universidades con carreras en Informática.
- Galindo, j. (2013) Las nuevas tecnologías de información, comunicación y las políticas culturales en México. Comunicología e ingeniería en comunicación social del servicio de redes sociales. Facebook. Investigar las redes sociales. Recuperado de [www.razonypalabra.org.mx](http://www.razonypalabra.org.mx)
- Hao, S. Z., & Carroll, J. M. (2010). Social Identity in Facebook Community Life. *International Journal of Virtual Communities and Social Networking*, 66-78.
- Hernández, H. T., & Hernández, M. L. (2014). *El uso de las TIC en la población mayor*. Pereira, Colombia: Universidad Tecnológica de Pereira.
- Mejía, J. (2000). El muestreo en la investigación cualitativa. *Investigaciones sociales*, 4(5). p. 171 - 173. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Morozov, E. (2012). *El desengaño de internet: Los mitos de la libertad en la red*. Destino.
- Ojeda, A. (2010). La importancia de mantenerse inserto en algún tipo de red de intercambio comunicacional: Social o electrónica. *Psicología Iberoamericana*, 18(1), p. 3-5. Universidad Iberoamericana.

- Pavón, F. (2000). Educación de adultos y de personas mayores con nuevas tecnologías. *Universo*, 261-266. Universidad de Cádiz.
- Rueda, R. (2005). Apropriación social de las tecnologías de la información: Ciberciudadanías emergentes. *IESCO*, 1-25.
- Sánchez, E. (2007). Las tecnologías de información y comunicación (TIC) desde una perspectiva social. *Revista electrónica Educare*, 12, p. 156- 157. Universidad Nacional de Costa Rica.
- Segado, F., & Lloves, B. (2013). I Congreso Internacional de Comunicación y Sociedad Digital. España: Universidad Internacional de La Rioja.
- Shanyang, Z., & Sherri, J. (2008). Identity construction on Facebook: Digital empowerment in anchored relationships. Temple University, 1817- 1832.
- Vodafone, E. F. (2011). Elderly People and ICTs Accesibility and affordability. p.06. España: Fundación Vodafone.

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. 1. Cobo, R. C. (2007). *Aprendizaje adaptable y apropiación tecnológica: Reflexiones prospectivas*. México D. F.

Figura 2. 1. Apoyo, I. (2012). Perfil del adulto mayor. Perú.

Figura 3.1. Carlos. (3 de junio). Fotografía de paisaje. Recuperado de <https://www.facebook.com/photo.php?fbid=1585526138407312&set=a.1585526148407311.1073741828.100008498221566&type=3&theater>

Figura 3.2. Emma. (24 de marzo). Fotografía retrato. Recuperado de <https://www.facebook.com/photo.php?fbid=251585425174936&set=picfp.100009704411066.236005106732968&type=3&theater>

Figura 3.3. Luisa. (28 de mayo). Publicación sin etiqueta. Recuperado de <https://www.facebook.com/photo.php?fbid=1070051049700660&set=pb.10000873243797.-2207520000.1474674741.&type=3&theater>

Figura 3.4. Rolando. (4 de junio). Publicación con etiqueta. Recuperado de <https://www.facebook.com/photo.php?fbid=10206133198280130&set=a.4216541062970.2135119.1568412873&type=3&theater>

Figura 3.5. Elisa. (11 de abril). Publicación de opinión política. Recuperado de <https://www.facebook.com/elisa.tafurdecottle?fref=ts>

Figura 3.6. Pilar. (13 de abril). Publicación de opinión de viaje. Recuperado de <https://www.facebook.com/pilar.devivanco>

Figura 3.7. Martha Cecilia. (6 de julio). Comparte foto familiar. Recuperado de <https://www.facebook.com/marthacecilia.monsalve?fref=ts>

Figura 3.8. Elisa. (13 de junio). Comparte imagen de humor político. Recuperado de <https://www.facebook.com/elisa.tafurdecottle?fref=ts>

Figura 3.9. Gladys. (23 de marzo). Comparte foto fan page. Recuperado de <https://www.facebook.com/gladys.neyraortega?fref=ts>

Figura 3.10. Manuel. (5 de mayo). Publicación de opinión política. Recuperado de Link: <https://www.facebook.com/marcaze1?fref=ts>



# ANEXOS

## Anexo 1 - Guía de entrevista

### DATOS PERSONALES

Nombre:

Apellido:

Edad:

Distrito:

### Internet

1. A nivel personal, ¿hace cuánto tiempo utiliza internet?
2. ¿Siente que es una herramienta útil? ¿Por qué?
3. ¿Cuánto tiempo aproximadamente pasa en internet?
4. ¿Cómo siente que el internet influye en su vida cotidiana?

### Apropiación

- Adquisición

Tecnología

1. ¿Tiene una computadora en casa? ¿Cómo la adquirió? ¿Qué variables consideró al adquirirla?
2. ¿Cuenta con un Smartphone? ¿Cómo lo adquirió? ¿Qué variables consideró al adquirirlo?
3. ¿Desde cuál de los dos dispositivos ingresa más a Facebook, ¿por qué?

Cuenta en Facebook

4. ¿Cómo se enteró de la existencia de Facebook?
5. ¿Por qué decidió crear su cuenta en Facebook?
6. ¿Pidió ayuda para poder crear esta cuenta?
7. ¿Cómo fue la experiencia de crear la cuenta?
8. ¿Considera necesario contar con otra cuenta en alguna otra red social?  
¿Por qué?

9. ¿Por qué eligió Facebook?
10. En algún momento quiso cerrar su cuenta, ¿por qué?

- Evaluación

Sobre la primera vez que entró a Facebook

1. Una vez que ingresó por primera vez a Facebook, ¿cuál fue su opinión sobre esta plataforma?
2. ¿Qué fue lo que más llamó su atención? ¿Por qué?
3. Cuéntenos alguna dificultad que haya tenido. ¿Cómo la superó?
4. Dentro del primer mes de uso, ¿observó alguna diferencia en la comunicación que mantenía con sus amigos/ familiares?
5. ¿Por qué considera usted que mantuvo abierta su cuenta en Facebook?
6. Frente a otras redes sociales que conozca, ¿por qué cree que Facebook es la que mayor éxito ha tenido?
7. ¿Cuál cree usted que es el factor que lleva a que los usuarios utilicen Facebook?
8. ¿Cuáles considera que son las principales barreras para empezar a dominar Facebook?

- Beneficios de la apropiación

1. Si yo le digo Facebook, ¿qué es lo primero que se le viene a la mente?
2. Hoy en día, ¿qué beneficios cree que aporta Facebook a la sociedad?
3. ¿Qué beneficios cree que aporta Facebook a su vida?
4. ¿Qué situación cree que Facebook pueda ayudar a resolver en su vida?
5. ¿Observa algún cambio en el comportamiento de las personas que utilizan Facebook? ¿Cuál?
6. ¿Cómo se imagina su vida sin Facebook?
7. ¿Qué es lo mejor o lo peor de utilizar Facebook?
8. Mencione 3 necesidades que crea que Facebook ayuda a satisfacer a la sociedad.

## Proceso de aprendizaje

- Comprensión del medio - ¿Plataforma amigable?
  1. Sobre la forma en la que está diseñado Facebook, ¿qué es lo que más le gusta? ¿Qué es lo que más le disgusta?
  2. ¿Existe alguna herramienta en Facebook que no logre comprender? ¿Cuál? ¿Por qué?
  3. ¿Qué actividades son las que más realiza dentro de Facebook? ¿Por qué?
  4. ¿Existe algo que le gustaría poder hacer por medio de esta plataforma, pero que Facebook no lo ofrece?
  5. ¿Alguna vez ha publicado algo por error? ¿Qué hizo?
  6. ¿Siente que Facebook tiene desventajas en cuanto a su formato? ¿Cuáles?
  7. Cuéntenos una anécdota que le haya sucedido al utilizar la plataforma.
  8. ¿Qué es lo que más le costó comprender dentro de Facebook? ¿Nos podría contar su experiencia?
  9. En base a su experiencia, ¿cree que Facebook es una plataforma amigable? ¿Por qué?
  10. ¿Cree que se podría hacer que el uso de Facebook fuera más fácil? ¿Cómo?
  11. En cuanto al proceso de aprendizaje, ¿considera que fue fácil? ¿Cómo fue?, ¿por qué?
  
- Proceso de interacción con el medio - para solución de problemas personales
  1. Cuando ingresa a Facebook, ¿qué es lo primero que hace? (Mapear todo el recorrido) ¿Por qué?
  2. ¿Cuáles son las actividades que más realiza dentro de Facebook? ¿Por qué?
  3. Según su experiencia, ¿qué opina sobre la información publicada en este medio?

- Beneficios encontrados durante el proceso de aprendizaje
  1. ¿Por qué decidió crearse una cuenta en Facebook?
  2. Una vez que empezó a utilizarlo, ¿cuáles fueron los motivos que lo llevaron a mantener su cuenta abierta?
  3. En base a su experiencia, ¿hubo algún cambio en su vida personal cuando empezó a utilizar Facebook? ¿Cuáles? ¿Por qué cree que esto ocurrió?
  4. ¿Considera que Facebook ha cambiado la forma en la que se relacionan las personas en general? ¿Cómo? ¿Por qué?
  5. ¿Cuáles considera que son las principales diferencias entre la vida con Facebook a la vida sin Facebook? ¿Por qué?
  6. Si tuviera que definir en tres palabras a Facebook, ¿cómo lo definiría? ¿Por qué?
  7. ¿Considera que Facebook lo ayuda a mantenerse inserto en la sociedad? ¿Cómo?
  8. Después de haber utilizado Facebook desde hace un tiempo, ¿considera que la comunicación con parientes/amigos ha cambiado debido a esta plataforma? ¿Cómo? ¿Nos podría contar alguna experiencia?

## Anexo 2 – Lista entrevistados

Nombre	Edad	Distrito
Beatriz	75	San Isidro
Carlos	73	San Isidro
Carlos	60	Surco
Carlota	73	Miraflores
David	64	Miraflores
Elisa	77	San Isidro
Enrique	75	Miraflores
Gladys	62	Santiago de Surco
José Luis	66	Miraflores
Juan	65	Miraflores
Luisa	78	San Isidro
Manuel	81	Santiago de Surco
Manuel	85	Santiago de Surco
María Emma	61	Santiago de Surco
Mariella	63	Miraflores
Martha Cecilia	66	Miraflores
Nora	60	Santiago de Surco
Orlando	60	Santiago de Surco
Pilar	64	Miraflores
Rolando	60	Santiago de Surco