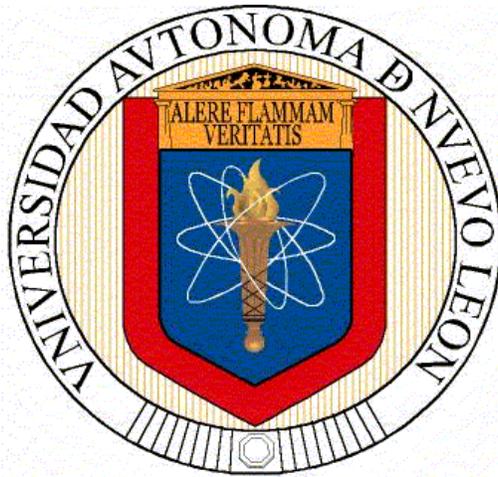


**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA**



**DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE PROGRAMA DE  
CAPACITACIÓN PARA JUBILADOS MEDIANTE LA WEB**

**PROYECTO FINAL DE CAMPO**

**POR  
MARÍA JESSICA NUNCIO BARCENAS**

**PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRÍA EN PSICOLOGÍA CON  
ORIENTACIÓN LABORAL Y ORGANIZACIONAL**

**MONTERREY, NUEVO LEÓN.**

**JULIO 2010**

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN  
POSGRADO DE PSICOLOGÍA**



**MAESTRÍA EN PSICOLOGÍA CON ORIENTACIÓN LABORAL Y  
ORGANIZACIONAL**

**DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE PROGRAMA DE  
CAPACITACIÓN PARA JUBILADOS MEDIANTE LA WEB  
PROYECTO FINAL DE CAMPO  
PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRÍA**

**POR  
ING. MARÍA JESSICA NUNCIO BARCENAS  
ASESOR  
DRA. AURORA MOYANO GONZÁLEZ**

Diseño e implementación de programa de capacitación para jubilados mediante la WEB

## Agradecimientos

Primero doy gracias a Dios por haberme dado la fuerza y la luz para terminar mis estudios de maestría.

Agradezco también a mi esposo por su paciencia, consejos y ánimos que durante la realización de la maestría siempre me dio y sobre todo por su amor.

Doy gracias a mis papas por darme la oportunidad de realizar la maestría, por haberme forjado un camino de valores y conocimientos que me han hecho crecer como persona y profesionista.

## Abstract

En una empresa del ramo cervecero de la región noreste se realizó la detección de necesidades para incrementar la calidad de vida de sus jubilados. Según Zelinsky (2003) es bien cierto que los jubilados que son analfabetos informáticos pueden mejorar considerablemente sus vidas cuando aprenden a utilizar las herramientas tecnológicas.

Por lo anterior es que se definió realizar un curso sobre 3 de las herramientas más utilizadas en internet donde se les enseñó su uso y comprensión de los temas expuestos y más adelante encuestarlos sobre su forma en que saber usar estas herramientas han cambiado su relación social tanto con amigos, familiares o incluso la empresa que les envía información por este medio.

Se pretende llegar a todos los jubilados que presentaron esta necesidad que son 107 y en un futuro que todos los jubilados, incluso los que no presentaron la necesidad, puedan contar con este conocimiento. El personal encargado es el departamento de jubilados de la empresa y se llevó a cabo los primeros cursos en instalaciones con equipo destinado para el curso con los programas instalados listo para su uso. El curso es básico de 12 horas de duración.

Es la primera vez que se dio este tipo de cursos en la empresa y se pretende establecer un plan de trabajo para dejar estos cursos fijos y que sean parte del plan de vida que ya cuenta la empresa para los jubilados.

## ÍNDICE

1. Diseño e implementación de programa de capacitación para jubilados mediante la WEB .....	1
Naturaleza del problema.....	1
Objetivo General.....	2
Objetivos Específicos.....	2
Propósito.....	3
Preguntas de Investigación .....	3
2. Revisión de la Literatura.....	4
Jubilación.....	4
Capacitación.....	14
Propósitos de la Capacitación.....	14
Capacitación orientada a los adultos.....	17
La Web en la actualidad de los jubilados .....	19
3. Metodología.....	26
Definición de Términos.....	26
Hipótesis.....	28
Participantes y Población.....	28
Procedimiento de Selección de la muestra .....	28
Muestra o Muestreo.....	28
Instrumentos o Herramientas.....	29

Diseño o Investigación.....	30
4. Resultados .....	34
5. Discusión y Conclusiones.....	44
Recomendaciones.....	46
Referencias.....	47
Anexos.....	48

## Capítulo 1

### Diseño e Implementación de Programa de Capacitación para Jubilados Mediante la Web

#### *1.1 Naturaleza del problema*

En la Teoría de la Desvinculación Cummings (1961), menciona que una vez que llegan las personas a una determinada edad, es normal que vayan reduciendo los roles más activos, busquen otros de menor actividad, reduzcan la intensidad y frecuencia de las interacciones sociales y se vayan centrando cada vez más en su propia vida interior. Las personas van cambiando sus actividades conforme van avanzando en edad y estas actividades llegan a ser menos cansadas, largas y pesadas y en ese mismo grado se van distanciando de lo cotidiano (Buendía, 1994).

Los jubilados la mayoría de las veces no saben como emplear su tiempo y de este modo van a parar muy rápidamente en el círculo del aburrimiento y aislamiento. En consecuencia, una falta constante de ocupación conduce al paso de unos pocos años a una invalidez, la cual no depende ni de la edad ni de enfermedad alguna, sino única y exclusivamente se explica por la falta de incentivos físicos y psíquicos y de esfuerzo (Buendía, 1994).

De acuerdo al estudio Futuro del Retiro 2007 (Hongkong and Shanghai Banking Corporation [HSBC], 2007) 6 de cada 10 personas que se jubilan experimentan depresión, frustración e insatisfacción y no creen que su vida mejore con el retiro. La jubilación no es una etapa de vida que se considere positiva o a la que se espere con ansias. El uso de Internet por las personas mayores será beneficioso en la medida en que les sea útil, les facilite la gestión de su vida diaria, el acceso a la información, y además contribuya a eliminar el riesgo de soledad, de marginación, de aislamiento respecto de

personas de otras edades, a evitar el fenómeno que se conoce como brecha digital.

Según Zelinsky (2003) es bien cierto que los jubilados que son analfabetos informáticos pueden mejorar considerablemente sus vidas cuando aprenden a utilizar las herramientas tecnológicas. El uso de una computadora e internet puede crear ventajas al jubilado como las siguientes:

- a) Comunicarse con amigos y familiares, especialmente los nietos
- b) Aprender a mantenerse sano en sus últimos años
- c) Hacer amigos nuevos en “chats” de Internet
- d) Comprar cosas
- e) Buscar comunidades de jubilados
- f) Estar al día en las noticias del mundo
- g) Hacer trámites
- h) Entre otros.

En una empresa del ramo cervecero de la región noreste se realizó la detección de necesidades para incrementar la calidad de vida de sus jubilados. Por lo expuesto anteriormente se busca mejorar la calidad de vida de los jubilados mediante el diseño de programa de capacitación para jubilados a través de la WEB.

### *1.2 Objetivo General*

Mejorar la calidad de vida en los jubilados usando herramientas tecnológicas como la web.

### *1.3 Objetivos Específicos*

- a) Analizar tres de las herramientas de internet (buscador Google, MSN Messenger y Hotmail), que se eligieron para el curso de capacitación para jubilados.

- b) Evaluar la mejoría de la calidad de vida en las personas que tomaron el curso.
- c) Conocer la satisfacción de los jubilados en relación al curso de capacitación.
- d) Establecer una vía de comunicación entre el departamento de jubilados de la empresa y el jubilado.

#### *1.4 Propósito*

Dar a los jubilados una herramienta que los acerque más a la actualidad y estén preparados para poder convivir y sentirse más cerca de los suyos mediante la enseñanza del uso de la WEB para que dependan menos del soporte externo y desarrollen el sentido de autosuficiencia tecnológica.

#### *1.5 Preguntas de Investigación*

Esta investigación parte de la iniciativa de la empresa cervecera para mejorar la calidad de vida de los jubilados. Algunas de las preguntas a las que se espera dar respuesta con la investigación, son las siguientes:

- a) ¿Cómo acercará al jubilado a la realidad tecnológica que se vive en la actualidad el aprender a usar la WEB?
- b) ¿Cómo mejorará la relación y/o comunicación con los demás el aprender a usar la WEB?
- c) ¿En que facilitará la vida cotidiana al jubilado el uso de la WEB?

## Capítulo 2

### Revisión de la literatura

#### *2.1 Jubilación*

Se habla de Jubilado como una persona mayor que es retirada de sus actividades laborales pero continúa recibiendo un salario como pensión debido a los años que ha trabajado. En donde sus preocupaciones cesarán para dejar paso a un período de calma y serenidad. (Weiser, 1972).

Cummings y Henry (1961), plantean en la Teoría de la Desvinculación que una vez transpuesta una determinada edad, es normal que las personas vayan reduciendo los roles más activos, busquen otros de menor actividad, reduzcan la intensidad y frecuencia de las interacciones sociales y se vayan centrando cada vez más en su propia vida interior. Las personas van cambiando sus actividades conforme van avanzando en edad y estas actividades llegan a ser menos cansadas, largas y pesadas y en ese mismo grado se van distanciando de lo cotidiano. (Buendía, 1994).

En nuestro país existen diversos sistemas de pensiones: públicos, privados y de tipo ocupacional o personal. Los sistemas públicos son ofrecidos por sistemas de seguridad social en el ámbito federal y estatal, entre ellos están el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) y el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE), los dos principales del ámbito federal. Algunas empresas públicas y privadas ofrecen planes ocupacionales a sus trabajadores, y los personales son aquellos a los cuales los trabajadores se adhieren de manera voluntaria a través de un intermediario financiero.

La jubilación es una prestación que no encuentra su origen en la Ley Federal del Trabajo, si no forma parte del Contrato Colectivo de Trabajo (CCT) que rige integralmente nuestra relación laboral y que cualquier modificación significaría renunciar a derechos ya establecidos en la Ley Federal del Trabajo. La jubilación reconocida en los Contratos Colectivos de Trabajo, representa una obligación del patrón de otorgarla cuando un trabajador reúne los requisitos contractuales establecidos al efecto, por lo que hasta que satisfaga dichos requisitos debe de otorgársele la pensión jubilatoria. Por tal motivo, es un hecho pactado, emanado de las luchas sindicales de los trabajadores a lo largo de más de 60 años, como producto de los años de servicio a la Institución. Los sistemas de pensiones de jubilación tienen como propósito que los trabajadores tengan, al momento de retirarse de la vida activa laboral, los recursos monetarios suficientes que les permitan alcanzar cierto nivel de consumo.

La ley del Seguro Social de 1973, permite solicitar la pensión por jubilación a partir de los 60 años cumplidos. En nuestra legislación laboral, no existe el hecho de jubilación obligatoria, siempre seremos nosotros como trabajadores los que debemos iniciar los trámites para obtenerla.

Existen para la jubilación dos formas diferentes de obtenerla. Una de ellas es cuando habiendo llegado a la edad mínima requerida, 60 años, nos encontremos con que ya no tenemos relación laboral ni posibilidad de obtenerla. En este caso podremos iniciar los trámites para obtener la jubilación por cesantía en edad avanzada. Esta jubilación se puede solicitar, como ya mencionamos, a partir de los 60 años y hasta los 64 con 11 meses (Art. 144-148 LSS). Ya pasando estas edades la Jubilación a la que tenemos

derecho se denomina Jubilación por vejez; Esta jubilación, que empieza a los 65 años cumplidos (México, Instituto Mexicano del Seguro Social, 1995).

Por la dinámica propia de la demografía de México, el número de jubilados y pensionados ha venido creciendo a tasas superiores a las de la población en general; así de 1990 a 1995, mientras la población en general creció a un promedio anual de 2.4 por ciento, la población sujeta a pensiones creció a un promedio de 6.2 por ciento, para 1995-1999, la población en general creció 1.9 por ciento y las personas en edad de jubilación o pensión aumentaron en 5.3 por ciento como promedio anual. De acuerdo a estadísticas del INEGI en el 2000 la población actual de Jubilados en nuestro país es de:

Tabla 1

*Población de Jubilados en el 2000 en México*

Entidad Federativa, Sexo	Población	Jubilados y pensionados
Total (México)	97,483,412	1,105,785
Hombres	47,592,253	768,390
Mujeres	49,891,159	337,395
Nuevo León		
Total	3,834,141	77,041
Hombres	1,907,939	59,421
Mujeres	1,926,202	17,620

El trabajo es la dimensión más importante en la integración de un individuo a su sociedad. Éste condiciona parte de la identidad, el estilo de vida y los patrones de participación general en la vida social. La jubilación da por terminada la actividad

laboral, lo cual implica adentrarse a una nueva etapa de la vida. Muchas veces es vivida como una “mutilación” de partes de sí mismo como por ejemplo, las capacidades, habilidades, productividad económica y social, así como el rol que juega dentro de su familia.

Muchos profesionales cuando finalmente llega el momento de la jubilación se ven desbordados por la incertidumbre y se plantean cuestiones, tales como si tendrán dinero suficiente para mantener el mismo ritmo de vida, si se aburrirán, se cuestionan su utilidad e incluso su identidad al perder un rol definitorio tan importante. Estos planteamientos suponen una crisis o un estado de tensión ligado al cambio, al paso de un estado, de la actividad a la jubilación, del trabajo al no trabajo. Como en todo momento de ruptura, nuevos mecanismos de ajuste son necesarios para adaptarse a la nueva situación. De la naturaleza de tales mecanismos dependerá el que el proceso de adaptación se realice o no en buenas condiciones.

Igualmente influirá en él todas las variables que durante la época profesional han contribuido a la configuración de la situación de la persona (actividad profesional, nivel socioeconómico, hábitat, situación geográfica, modo de vida familiar, salud). Si tales variables influyen de manera diferente en cada uno de los individuos durante la llamada etapa activa, es lógico pensar que llegado el momento de la jubilación también tendrá una influencia directa sobre los modos de adaptación a la nueva situación.

En función de estas variables y de la propia personalidad de la persona podrán distinguirse cinco modelos de jubilación:

- a) La jubilación solitaria. Es representativa de aquellos para quienes el tiempo de la jubilación es sinónimo de soledad y/o dependencia, de confinamiento en el domicilio o en las instituciones residenciales.
- b) La jubilación reposo. Se trata mayoritariamente de los refractarios a toda forma de participación en la vida asociativa, reservando su socialización al círculo familiar y sus actividades de tiempo libre al consumo individual o familiar de equipamientos o servicios (televisión, música, turismo, etc.). Lo más a menudo es que el paso a la jubilación refuerce este tipo de actitud más que provocarlo.
- c) La jubilación del tiempo libre. El consumo de actividades de tiempo libre se vive generalmente de un modo colectivo y organiza una forma de socialización intrageneracional, actividades y lugares están reservados a períodos que no permiten el encuentro entre otras generaciones.
- d) La jubilación cultural. Presenta unas similitudes con el modelo precedente pero se distingue de aquel en el que concierne principalmente a los jubilados originarios de las clases medias y dirigentes. Se manifiesta el deseo de mantener un nivel de conocimientos que les evite la descalificación social y de conservar posibilidades de intercambio con las otras generaciones.
- e) La jubilación solidaria. Junto a la jubilación la tercera edad orientada hacia las actividades de ocio, aparece una nueva jubilación solidaria. Un número cada vez más grande de jubilados moviliza sus competencias y energías al servicio de la colectividad. Una nueva preocupación de contribución a la vida de la colectividad y de utilidad social emerge de modo tangible en el seno del grupo de jubilados. Este modelo tiende a imponerse poco a poco como el modelo de referencia a

través de las actividades de utilidad social, entendiendo por estas las actividades que se ejercen en primer lugar en dirección de familiares y vecinos y que se traducen por un volumen importante de ayudas y servicios (ayudas financieras, cuidado de niños...).

El modelo de jubilación-exclusión dice que la persona se retiraba de la sociedad al mismo tiempo que su actividad profesional finalizaba, se sucedió el modelo llamado jubilación-liberación centrado sobre los valores de la sociedad de ocio, jubilación mucho mas activa en relación al modelo anterior por esencialmente orientada hacia la búsqueda de satisfacciones individuales. Este modelo de jubilación tiene por objeto el que el tiempo de la jubilación sea un tiempo liberado de obligaciones, un tiempo de júbilo y de realización de uno mismo.

Según Eliazasu C. (2008), lo que le importa al jubilado después de ser retirado de sus actividades es buscar una nueva utilidad. Este sentimiento de utilidad es la componente mayor de la nueva identidad del jubilado. La emergencia de este sentimiento de utilidad se confirma a través de diversos sentimientos que conforman este compromiso del individuo:

- a) Sentimiento de pertenencia. Abandonado el medio laboral, el individuo busca una nueva integración, elige su pertenencia y se integra en otro grupo.
- b) Sentimiento de valor. El jubilado ya no trabaja al menos en el sentido económico del término. Si acepta esta situación, tiene sin embargo la preocupación casi constante de decir que es todavía capaz de realizar algo y que se siente desvalorizado antes de lo previsto.

- c) Sentimiento de confianza. Con la exclusión del mundo de trabajo se separa a la persona de la vida colectiva porque la empresa no es solamente un lugar común de trabajo sino también un lugar social; de ahí la necesidad de crear nuevas relaciones a través de la vida cotidiana para reanudar lazos sociales. A través de las relaciones con otro, la persona se siente en confianza consigo misma.
- d) Sentimiento de continuidad temporal. Los individuos expresan e intentan justificar las decisiones de hoy en referencia a las elecciones efectuadas en la juventud, afirmando así un sentimiento de continuidad.
- e) Sentimiento de diferencia. Estas personas están fuertemente comprometidas en la vida social aunque algunos no lo estén más que después de la jubilación. Aunque definiéndose como jubilados; así que diferente de los activos, se reivindican igualmente diferentes de la mayoría de los jubilados considerándose como activos y ello gracias al nuevo compromiso que han asumido.
- f) Sentimiento de unidad y de coherencia. En esta nueva etapa la situación del jubilado es la siguiente. Se le considera viejo pero él no se considera como tal; debe de permanecer como activo, autónomo pero ha aprendido a ser sumiso; ya no tiene trabajo pero no tiene mas tiempo libre; es demasiado mayor para trabajar pero no lo suficiente como para no hacer nada; está excluido del mundo del trabajo pero debe de continuar estando socialmente integrado. Frente a esta situación de inestabilidad y de exclusión el jubilado debe de buscar nuevas normas, nuevos roles. En la jubilación el individuo está en la obligación de reconstruir su yo a partir de la elección que ha definido, pero también en

función del periodo anterior; no se trata simplemente de añadir diferentes elementos sino de vigilar la unidad y la coherencia de los demás.

- g) Sentimiento de existencia. La elaboración de ese nuevo yo debe permitir al individuo definir objetivos para sí mismo pero también para los otros. El jubilado tiene conciencia de que esta nueva etapa tiene una duración media de veinte, veinticinco años.

Muchos jubilados piensan que la jubilación es un hecho puntual; Dejar de trabajar y punto. Sin embargo los estudios del tema muestran que es un proceso que se extiende por largo tiempo. Se propone 6 periodos sucesivos para la jubilación:

Etapa 1: Prejubilación. Para los jóvenes que tienen poca antigüedad acumulada en el centro de trabajo, la jubilación se ve tan remota que a nadie se le ocurre planearla. Cuando la edad y la antigüedad se acumulan y los compañeros de trabajo y los amigos empiezan a jubilarse, aparecen los temores, la incertidumbre, sobre todo cuando no se hicieron las previsiones en materia de salud y dinero.

Etapa 2: La luna de miel. Al principio todo es euforia. Es en esta etapa en la que el carácter de dichas personas, se vuelve agrio y suelen surgir los conflictos familiares que casi siempre comienzan en la cocina. Existen estadísticas que demuestran que un alto porcentaje de este tipo de casos “les pegan la nostalgia” y sienten la necesidad de volver a trabajar dentro de los seis primeros meses de jubilación. La naturaleza de las rutinas que se establezcan en la post-jubilación es muy importante, pues si la persona descubre en ella satisfacciones, muy pronto lograra establecerse.

Etapa 3: El desencanto. Sobreviene cuando las expectativas no se cumplen, los planes se truncan, las personas tienen pocas alternativas, los recursos escasean o la salud es deficiente. En muchos casos el desencufe brusco por haber estado demasiado involucrados en su trabajo, sin una vida familiar activa y enriquecedora, y no estar preparados para manejar una vida propia, puede “derivar en problemas de depresión”.

Etapa 4: La reorientación. En esta etapa, el jubilado toma conciencia de su situación, exploró diferentes alternativas y logró superar su actitud pesimista. Recibió el apoyo y la asesoría de la familia o de los amigos y finalmente, clarificó su rol y estableció una nueva estructura con rutinas estables y satisfactorias.

Etapa 5: La estabilización. En este período la persona tiene un programa de actividades definido y se adaptó a su nuevo rol en forma satisfactoria. Está conciente de sus fuerzas y debilidades, de sus amenazas y oportunidades. Maneja sus recursos económicos adecuados al nuevo estatus y el futuro es predecible y satisfactorio.

Etapa 6: La terminación. El rol del jubilado puede terminar con la muerte, por discapacidad o por enfermedad. En algunos casos el fallecimiento del cónyuge puede devastar al jubilado, cancelar su rol y originar problemas de depresión (Rapoport. R., 1980)

Como puede apreciarse hay factores psicológicos, sociológicos, económicos y situacionales que influyen en la jubilación. Al llegar a la edad de los 65 años, salvo las profesiones libres y casos de excepción, las personas que han desempeñado una

vida laboral activa, suelen abandonar su trabajo por imperativo legal, por conveniencia personal, o por el desplazamiento que origina la innovación tecnológica y la oferta de mano de obra joven. De acuerdo a las tendencias del siglo XXI, el futuro jubilado deberá estar preparado para afrontar en la vejez, muy probablemente tantos años de vida como los dedicados a su vida laboral. La perspectiva del Consejo Nacional de Población (CONAPO) es que la población en edad de jubilarse aumente un índice superior al resto de la población, en los años siguientes la tasa de crecimiento de los adultos mayores pasará de 3.5 a 4.3 por ciento entre el 2000 y el 2018, mientras que la tasa de crecimiento de la población total continuará su descenso de 1.3 a 0.7 por ciento en el mismo periodo. A partir de la segunda década de este siglo se desacelerará el ritmo de crecimiento de la población de adultos mayores, aunque seguirá siendo mucho mayor al de la población total del país. (figura 1).

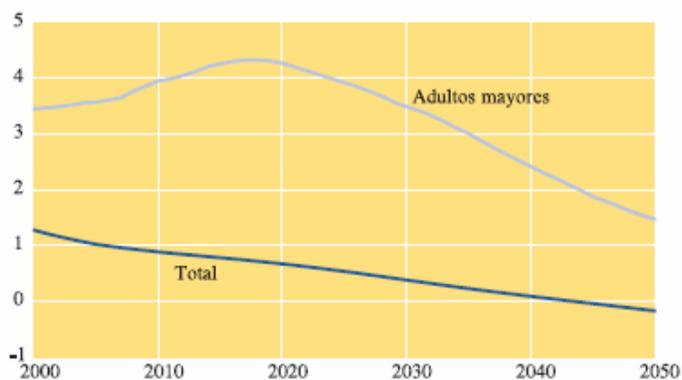


Figura 1. *Tasa de crecimiento de la población total y de los adultos mayores de México, 2000 -2050. CONAPO, Proyecciones de Población 2000 -2050.*

La etapa de la jubilación se ubica en una perspectiva en el que interactúan: el desempeño, la administración eficiente del tiempo libre, el cambio sustancial en las relaciones familiares y sociales y la habilidad para adaptarse y desempeñar con prestancia el nuevo rol. El jubilado deberá tomar en cuenta que difícilmente tendrá acceso al mercado de trabajo, sea por su capacidad física, por la discriminación de la sociedad, la obsolescencia de sus conocimientos y habilidades, y la dificultad para adaptarse a turnos nocturnos y dominicales, jornadas etc, (Lozano,2008).

## *2.2 Capacitación*

La capacitación es el medio o instrumento que enseña y desarrolla sistemáticamente, y coloca en circunstancias de competencia y competitividad a cualquier persona. La capacitación consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales y orientadas hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador.

Es necesario señalar también que la incompetencia del personal no podrá eliminarse en términos absolutos, pero si reducirse significativamente. Podemos decir en síntesis, que el avance del ser humano en sus diferentes manifestaciones exige una actualización cotidiana de conocimientos.

### *2.2.1 Propósitos de la capacitación.*

Con base en la experiencia práctica profesional, se concluye que son ocho los propósitos fundamentales que debe de perseguir la capacitación a saber:

- a) Crear, difundir, reforzar, mantener y actualizar la cultura y valores de la organización. El éxito en la realización de estas cinco tareas, dependerá del grado de sensibilización, concientización, comprensión y modelaje que se haga del

código de valores corporativos. No existe un vehículo que históricamente haya mostrado mejores resultados en este renglón, que los procesos educativos.

- b) Clarificar, apoyar y consolidar los cambios organizacionales. Las técnicas educativas modernas y la psicología humanista aplicadas a la vida de las organizaciones, han dejado claro que el cambio de conducta del capacitado, es el indicador indiscutible de la efectividad en el aprendizaje. Los verdaderos cambios de actitud en sentido evolutivo, logrados invariablemente mediante procesos educativos son requisitos indispensables y plataforma básica para asegurar cambios en las organizaciones. Ante la permanencia del cambio en nuestro entorno, este segundo propósito constituye una aplicación de gran demanda y actualidad.
- c) Elevar la calidad del desempeño. Identificar los casos de insuficiencia en los estándares de desempeño individual por falta de conocimiento o habilidades, significa haber detectado toda una de las más importantes prioridades de capacitación técnica, humana o administrativa. Sin, embargo, habrá de tenerse presente que no todos los problemas de ineficiencia encontrarán su solución vía capacitación y que en algunos casos, los problemas de desempeño deficiente requerirán que la capacitación se dirija a los niveles superiores del empleado en quien se manifiesta la dificultad, pues la inhabilidad directiva es indiscutible generadora de problemas de desempeño.
- d) Resolver problemas. La alta dirección enfrenta más cada día la necesidad de lograr metas trascendentes con altos niveles de excelencia en medio de diversas dificultades financieras, administrativas, tecnológicas y humanas.

- e) Habilidad para una promoción. El concepto de desarrollo y planeación de carrera dentro de una empresa en práctica directiva que atrae y motiva al personal a permanecer dentro de ella.
  - f) Inducción y orientación del nuevo personal en la empresa. Las primeras impresiones que un empleado o trabajador obtenga de su empresa, habrán de tener un fuerte impacto en su productividad y actitud hacia el trabajo y hacia la propia organización.
  - g) Preparación integral para la jubilación. La jubilación en México, también mal denominada retiro, es una etapa vital a la que no se le otorga la importancia que realmente tiene, y por lo tanto no se destinan recursos a su planeación adecuada.
- Resulta obvio que estamos refiriéndonos en una fase de vida diferente que puede y debe ser altamente productiva, por lo que es preciso que los planes de capacitación consideren con anticipación razonable la preparación de los individuos en período de prejubilación y se les apoye, oriente y eduque en la selección y realización de sus nuevas actividades, en el manejo de su tiempo, las nuevas características de la relación familiar y la administración de su ahorro y presupuesto; pero lo más relevante será la creación de actitudes que les permitan entender, aceptar, asimilar y vivir de manera significativa gratificante y vital este importante etapa. En síntesis el poner en marcha esfuerzos institucionales en materia educativa representará estabilidad y desarrollo para la empresa y mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores en general. (Siliceo, 1994) Revisión de la Literatura

### 2.3 *Capacitación orientada a los adultos.*

La andragogía (palabra de origen griego: *anter* que significa hombre y *agogos* que significa guiar) como disciplina se ha ocupado, mediante la investigación y el análisis, de recoger los juicios y preferencias de adultos respecto a programas de capacitación, con la intención de clarificar modos, principios y características del aprendizaje adulto.

En las investigaciones y análisis se destacan como preferencias más sobresalientes aquellas referidas a los siguientes aspectos:

- a) Estructura de las experiencias de capacitación. Los adultos prefieren las capacitaciones con horarios flexibles que se ajusten a sus propias necesidades y disponibilidad de tiempo; oportunidades de capacitación individualizada que les permita progresar de acuerdo a sus propios ritmos; objetivos de acuerdo a su nivel de interés y aprendizajes vivenciales en los que puedan interactuar con otros individuos en situaciones reales o simulacros (tales como juegos, talleres, dinámicas grupales, dramatizaciones, y otros); organización de grupos heterogéneos para intercambiar experiencias y puntos de vista, así como compartir sus conocimientos, ideas y proyectos.
- b) Ambiente de capacitación. El adulto aprecia más un ambiente que se caracterice por el respeto, la colaboración y el apoyo mutuo. De igual manera, espera que el ambiente promueva una actitud de confianza y aceptación de diferentes opiniones, brinde oportunidades para expresar sus ideas con libertad, estimule el aprender de aquellos que tienen opiniones contrarias.
- c) Enfoque de capacitación. El adulto se interesa en la capacitación que le permita procesar sus experiencias previas a través del análisis crítico de nuevos

conocimientos, habilidades y actitudes, y de reflexión. Igualmente, valora más la capacitación que incremente su autonomía y le ayude a darle significado personal a lo que aprende. El adulto está, también, interesado en formas activas de capacitación que enfatizan el desarrollo de competencias y que estimulan la aplicación inmediata a su campo de acción o al desarrollo de competencias.

- d) Estrategias y medios de capacitación. El adulto valora las estrategias de capacitación colaborativas y dirigidas a la solución de problemas reales.

La educación de adultos a puesto en evidencia que el sujeto que aprende (adulto), en su condición de educando o aprendiz, tiende a ser independiente, posee experiencias personales y de trabajos anteriores, tiene cierto grado de conocimientos, está interesado en información que le permita solucionar problemas. Todas estas características lo distinguen de otros educandos.

De acuerdo a estudios realizados en este campo en el adulto educando puede distinguirse cinco perspectivas o características que hacen diferenciarse de otros educandos. Y se refieren a:

- a) Concepto de educando: El adulto tiende auto ejercer autodirección y a buscar oportunidades de desarrollo, aprendizaje y entrenamiento por iniciativa propia.
- b) Apretamiento para aprender. El adulto está dispuesto a aprender cuando siente la necesidad de conocer, de hacer algo nuevo, o de solucionar un problema.
- c) Orientación del aprendizaje. El adulto está centrado en la vida misma, en su trabajo, en una tarea, o un problema específico.
- d) Motivación para el aprendizaje. El adulto es motivado por su necesidad de autoestima interna, de actualización, de autorealización, así como por factores que

pueden ser internos o externos.

- e) Rol de la experiencia. El adulto trae consigo un bagaje de experiencias previas que pueden influir en la adquisición de otros conocimientos.

Otro aspecto importante que se debe tomar en cuenta son las expectativas del educando (adulto) con respecto al entrenador o persona encargada de la capacitación, así como también al diseño del programa mismo de la capacitación (Ortega, 2000).

#### *2.4 La web en la actualidad de los jubilados*

Cuando se piensa en los adultos pertenecientes a la tercera edad, enseguida las personas se topan con la idea de que son seres que tienen una gran dependencia de los demás (hijos, cuidadores, vecinos, etc.) para desarrollar su vida normal. Sin embargo, se sabe que, gracias a los avances en medicina preventiva, que han producido no solo un alargamiento en la vida de las personas, sino también un mejoramiento de la calidad de la misma, los mayores pueden y deben tener una actitud activa y participativa en la vida social, como el resto de personas. Esta nueva vejez, implicada en los cambios sociales, económicos y tecnológicos que se dan en la sociedad, debe enfrentar el desafío de que los adultos mayores se acerquen y utilicen las nuevas tecnologías, especialmente Internet.

Hoy en día se pone de manifiesto la lenta pero grave brecha que se abre entre la tercera edad y nuevas tecnologías. Esto acusa tanto a la falta de simplicidad de algunos aparatos como a los prejuicios sociales frente a la actual revolución de Internet, que la hacen percibir como algo negativo. Además destaca las enormes ventajas que la tecnología puede llegar a tener para la gente de mayor edad.

En el 2007 se avisto que la tercera edad está cada vez más alejada de las nuevas

tecnologías. Que una persona mayor de 60 años tenga una computadora en casa es algo minoritario, y que además se conecte a Internet resulta incluso sorprendente. De hecho, poco más del 12% de la gente de esta edad encaja con dicho perfil. Los datos ponen en evidencia que tampoco se interesan por la adquisición y uso de los nuevos aparatos que invaden el mercado.

Existe una brecha digital que los separa del resto de la población y que se va ensanchando con la creciente sofisticación e innovación tecnológica. Sin ninguna duda, ignorando este problema se desaprovecharían las posibilidades de la tecnología como aliada para un colectivo formado por un gran número de personas con problemas de salud y movilidad que, desgraciadamente, en ocasiones son además víctimas del aislamiento. Poniéndose en los zapatos de los mayores, se encontraron múltiples barreras que han servido para abrir esta brecha. Derribarlas no es tarea fácil, pero puede ser la única solución para tender una pasarela que les ayude a subirse al tren digital antes de perderlo definitivamente.

La mayoría de las personas mayores asocian directamente el concepto de 'tecnología' con el de 'complejidad'. Y no es de extrañar, si se piensa que ésta se incorporó en su cotidianidad en la edad adulta. A ello se le añade que algunos jamás usaron una computadora en su trabajo, muchos tienen un bajo nivel general de alfabetización al enfrentarse a este tipo de novedades y pocos conocen el inglés, la lengua tecnológica por excelencia.

Concienciarlos (no sólo desde la administración, sino también desde el círculo familiar de la mano de los hijos o los nietos) de las ventajas que puede ofrecerles la tecnología, puede ser un primer paso para que el término 'complejidad' se transforme en

'utilidad'. Hacer compras y trámites, recibir atención médica o conocer a personas con los mismos intereses o inquietudes son algunos ejemplos de lo que pueden hacer desde casa si la encuentran como una aliada y no como algo ajeno a sus intereses y que podrán mejorar su calidad de vida.

El estudio realizado recientemente por la empresa de protección financiera (AXA, 2007), revela que los jubilados ingleses, que al parecer ya han percibido las ventajas de navegar por Internet, han convertido esta actividad en su hobby favorito. En este estudio se comenta que los jubilados ingleses se han convertido en una generación de silver surfers, denominado así a los actuales navegadores de internet que buscan páginas para comprar, vender, curiosar y conocer sobre diferentes temas en estas páginas de acceso más fácil y directo.

El estudio investigó a 11 países de lo que es ser un jubilado y cuales son las verdaderas preocupaciones monetarias de como van a pasar el resto de sus días.

La siguiente tabla muestra los pasatiempos favoritos de los jubilados ingleses y como el uso de Internet se ubica en primer lugar por sobre la Jardinería y otras actividades que antes eran las predilectas entre la gente jubilada:

Tabla 2

*Pasatiempos favoritos de los jubilados Ingleses*

Pasatiempo	Porcentaje
Uso de Internet	41 %
Jardinería	39 %
Intereses especiales	36 %
Viajes	28 %
Caminar	28 %

La siguiente tabla muestra las actividades favoritas al estar conectado a Internet:

Tabla 3.

*Actividades preferidas al estar conectados en Internet los Jubilados*

Actividades	Porcentaje
Correo Electrónico y/o Chat	84 %
Buscar información	83 %
Comprar boletos de viajes	45 %
Bancos	35 %
Leer las noticias	28 %

El reporte revela que lejos de quedarse en la soledad en sus computadoras y perder contacto con sus parientes y amigos, el “experto” en internet de edad avanzada está adoptando a la WEB para mejorar su calidad de vida al tener una mejor vida social y estar en contacto con su familia y amigos.

De los encuestados, el 66% tiene contacto con sus hijos en línea y 4 de cada 10 (42%) chatea o se manda correos con sus nietos. Además de todo lo anterior, los jubilados han dejado de salir a la calle a hacer sus compras y cambiarlas por hacerlas en línea. Lo que más compran por internet son los boletos de viajes con un 45%, ya sea para registrarse en los vuelos, cruceros o autobús. También, 1 de cada 3 usa el internet para pedir el CD o DVD más actual o entradas al teatro.

Los beneficios de comprar cosas esenciales en línea, como comestibles (11%), les salva a los jubilados del largo regreso a casa cargando las cosas pesadas que antes causaba dolores.

La siguiente tabla nos muestra la cantidad de tiempo en horas que le dedican los jubilados en algunos países

Tabla 4.

*Cantidad de horas que le dedican los Jubilados a Internet*

País	Horas
USA	9
Australia	7
Canadá	7
Inglaterra	6
Nueva Zelanda	6
Francia	5
Alemania	4
Japón	3
Italia	2
España	2

El reporte muestra como los jubilados están usando el internet para llevar una vida menos estresante en sus últimos años. Es realmente relevante ver como los jubilados ingleses se han acoplado a la tecnología. Además con esto se viene abajo el mito que dice que pasar horas frente a una computadora es antisocial. El estudio muestra todo lo contrario al entablar contacto con sus familiares y amigos.

La idea alarmista de que, por ejemplo, Internet es un refugio de pederastas y un ámbito en el que la estafa está a la orden del día debe ser sustituida por la de que en el mundo digital debe tenerse simplemente la misma cautela y sentido común con los que se conducen en la vida cotidiana. No obstante, la información y los esfuerzos de algunas iniciativas privadas por impulsar la alfabetización informática no sirven de nada si no van acompañados por un esfuerzo real por parte de la industria de adaptar la tecnología a la tercera edad. Ofrecerles interfaces y dispositivos fáciles de usar y acordes con sus condiciones físicas es clave para que, una vez dado el paso de acercarse a la tecnología, dicho acercamiento tenga éxito.

Jacob Nielsen (2009), advierte sobre cómo la falta de usabilidad en los sitios WEB puede desmoralizar a los mayores que han decidido convertirse en internautas. También algunas empresas de informática y telefonía comienzan a preocuparse por ofrecer dispositivos adaptados a sus condiciones y conocimientos. En el fondo, ni siquiera se trata de una cuestión de solidaridad, sino de una apuesta por un mercado que no hace más que crecer.

En muchos casos, la brecha generacional confluye con la brecha económica. El Barómetro de Consumo indica que las personas con menor estatus económico hacen menor uso de la tecnología. Aeste sector pertenecen muchos jubilados que, con unos

recursos bastante ajustados para llegar a fin de mes, no pueden hacer frente al costo elevado de los aparatos ni a unos precios de conexión a Internet.

La psicogerontóloga María Dolores Zamarrón (2008), comenta que el uso de la tecnología por parte de los mayores "mejora la comunicación y la relación intergeneracional, facilita la actividad y el bienestar psicológico y fomenta la creatividad y el ejercicio de la mente" además de favorecer "la adaptación a sus nuevas condiciones de vida". Hay muchos granos de arena que aportar para que el aprovechamiento de todo este potencial sea finalmente una realidad.

## Capítulo 3

### Metodología

El estudio que se realizó es de tipo observacional y descriptivo, el cual tuvo por objeto esencial de establecer relaciones causales entre una o más variables independientes y una o más variables dependientes.

Las variables independientes son las manipuladas por el investigador de tal manera que se trata de la intervención realizada en la investigación, en este caso serían los cursos de capacitación. Las variables dependientes son aquellas que no se manipulan, en este caso serían las personas que toman el curso.

#### *3.1 Definición de términos*

Brecha Digital. Se define como la separación que existe entre las personas (comunidades, estados, países.) que utilizan las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) como una parte rutinaria de su vida diaria y aquellas que no tienen acceso a las mismas y que aunque las tengan no saben como utilizarlas (Arturo Serrano, 2003).

Capacitación. Es el medio o instrumento que enseña y desarrolla sistemáticamente, y coloca en circunstancias de competencia y competitividad a cualquier persona. La capacitación consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales y orientadas hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador (Siliceo, 1994).

Cesantía. Término que se utiliza en la ley del Seguro social para otorgar pensión a los trabajadores mayores a 60 años (Instituto Mexicano del Seguro Social, 1995).

Contrato Colectivo de Trabajo. Es el convenio celebrado entre uno o varios sindicatos de trabajadores y uno o varios patrones, o uno o varios sindicatos de patrones, con objeto de

establecer las condiciones según las cuales debe presentarse el trabajo en una o más empresas o establecimientos (Alberto Trueba Urbina, 2000).

Escala likert. Es una escala de medición de actitudes o predisposiciones individuales en contextos sociales particulares (Ávila Baray, 2006).

Google. Es un motor de búsqueda de texto completo (Calishain, Dornfest, y Adams, 2004).

Hobby. Actividad que se practica habitualmente en los ratos de ocio. Afición o pasatiempo (Real Academia Española, 2001).

Hotmail. Sistema de correo gratuito basado en WEB (Guerrero, 2007).

Jubilación. Es el acto administrativo por el que un trabajador en activo, ya sea por cuenta propia o ajena, pasa a una situación pasiva o de inactividad laboral; luego de alcanzar una determinada edad máxima legal para trabajar (Instituto Mexicano del Seguro Social, 1995).

MSN Messenger. Microsoft Network es un portal desarrollado por la empresa Microsoft para poder platicar virtualmente en vivo con otras personas de todo el mundo (Guerrero, 2007).

Pensión. El término se suele utilizar para describir los pagos que una persona recibe por ser un empleado jubilado o inválido o al cónyuge y descendientes de un empleado fallecido (Instituto Mexicano del Seguro Social, 1995).

TIC (Tecnologías de la Información y la Comunicación). Entendiéndose éstas como la convergencia tecnológica de la computación, la microelectrónica y las telecomunicaciones para producir información en grandes volúmenes, y para consultarla y transmitirla a través de grandes distancias. Engloba a todas aquellas tecnologías que

conforman la sociedad de la información, como son, entre otras, la informática, Internet, multimedia o los sistemas de comunicaciones (Arturo Serrano, 2003).

WEB (World Wide Web). Área de Internet para intercambiar información (Lilian, 1999).

### 3.2 Hipótesis

Estar capacitado en el manejo de internet con el uso redes de comunicación y búsqueda en la www mejora la calidad de vida de las personas jubiladas.

### 3.3 Participantes y población

El universo de jubilados de la empresa cervecera es de 1810, de estos, 684 son a nivel local y de ellos, de acuerdo a la detección de necesidades, surgió un grupo de 107 jubilados posibles para la investigación.

### 3.4 Procedimiento de selección de la muestra

Por la metodología del muestreo aleatorio simple que consiste que cada muestra posible (jubilado) tiene igual probabilidad de ser seleccionada de la población. De acuerdo a las listas proporcionadas por la empresa de estas 107 personas, se les numeró y se sacó al azar a 16 para realizar la capacitación. Lo que representa el 15% de la población.

#### 3.4.1 Muestra o Muestreo

El tamaño muestra se decidió por la fórmula siguiente:

$$n' = \frac{S^2}{V^2} = \frac{\text{Varianza de la muestra}}{\text{Varianza de la población}}$$

La cual se ajusta si se conoce el tamaño de la población con la fórmula siguiente:

$$n = \frac{n'}{1 + \frac{n'}{N}}$$

n = Tamaño de la muestra

$S^2$  = varianza de la muestra, la cual se determina en términos de probabilidad donde  $S^2 = p ( 1 - p )$

$p$  = confiabilidad = 95%

$V$  = varianza de la población, la cual se calcula como el cuadrado del *error estándar (Se)* el cual indica las veces que la predicción sea correcta. En el estudio será de 0.05 que quiere decir que de 100 casos, 95 veces la predicción será correcta.

En el estudio se tiene que:

$$S^2 = p ( 1 - p ) = 0.95 ( 1 - 0.95 ) = 0.0475$$

$$V = (0.05 )^2 = 0.0025$$

$$n' = \frac{0.0475}{0.0025} = 19$$

$$n = \frac{19}{1 + \frac{19}{107}} = 16$$

El resultado nos arroja una cantidad de la muestra de 16 jubilados para tener una confiabilidad del 95% de que el resultado será de acuerdo a los objetivos.

### 3.5 Instrumentos o Herramientas

Se hizo uso de las instalaciones de la empresa cervecera donde se llevó a cabo la impartición de los cursos. Las instalaciones cuentan con 16 computadoras con acceso a internet y con los paquetes computacionales instalados que se vieron en los cursos como lo son: Google, que es un navegador de páginas de internet, Hotmail, un portal de correo electrónico que es de los más utilizados hoy en día y MSN Messenger, que es de los paquetes más usados para mandarse mensajes instantáneos por internet.

Se utilizó una laptop personal para realizar la investigación y diseño de los cursos con acceso a internet y los mismos paquetes computacionales instalados que se vieron en los

cursos (Google, Hotmail y MSN Messenger), así como los paquetes de edición clásicos de Microsoft: Power Point, diseño de presentaciones, Word, para realizar documentos y Excel, hoja de cálculo para la recolección de datos y elaboración de gráficas. Se usó una cámara digital para las fotos.

Para el análisis de los resultados se usó la escala Likert (anexo 1). Según Ávila Baray (2006) la escala Likert es una escala de medición de actitudes o predisposiciones individuales en contextos sociales particulares. También se le conoce como escala sumada debido a que la puntuación de cada unidad de análisis se obtiene mediante la sumatoria de las respuestas obtenidas en cada ítem y cada ítem tiene cinco alternativas de respuesta, en donde a cada respuesta se le asignará una puntuación de acuerdo a la dirección del ítem, en este caso todos los ítems tienen una dirección positiva.

Se recopilaron los datos de todas las encuestas y se vaciaron en la base de datos, cada respuesta representa un porcentaje de satisfacción y se realizaron los cálculos correspondientes para sacar el porcentaje total por cada ítem y el total por encuesta.

### *3.6 Diseño de Investigación*

En la primera etapa de la investigación se elaboraron los cursos a enseñar a los jubilados en una presentación de Power Point (anexo 2) por medio de fuentes secundarias como libros de Internet, así como en bases de datos de Internet mismo. En la segunda etapa se publicó la capacitación de internet (anexo 3) donde se apuntaron 56 jubilados. Se hicieron grupos de 8 personas y para el estudio se manejaron los 2 primeros grupos para cumplir con la muestra de 16 jubilados (anexo 4) que tomó la capacitación para obtener un 95% de confiabilidad de los resultados para aceptar o rechazar la hipótesis. Se les informó las fechas en que se llevarían a cabo y la duración. En la tercera etapa se llevó a cabo la capacitación

empezando por el tema del navegador Google buscando información sobre temas de salud así como algunos otros de su propia elección. Después se dio el tema de Hotmail donde comenzaron por crear su propio correo electrónico y se les enseñó las funciones básicas del Hotmail como es: enviar y recibir correos, adjuntar información, etc. y por último el tema del MSN Messenger donde se les explicó como chatear y las funciones básicas de este programa.

Los participantes del curso tuvieron la experiencia de manejar individualmente durante todo el curso la computadora. En la etapa final se realizó una escala de tipo likert, un mes después de haber tomado el curso y utilizar la computadora se les aplicó a los jubilados, la escala likert que consta de 11 ítems relacionados con la variable a medir “La calidad de vida de los jubilados mejora al usar la Web”.

Tabla 5.

*Escala likert.*

**ENCUESTA DE OPINION SOBRE CURSO DE LA WEB**

**Nombre:** \_\_\_\_\_ **Edad:** \_\_\_\_\_

**Instrucción:** Por favor responda todas las preguntas, marcando una de las cinco posibles respuestas, tomando en cuenta su opinión personal sobre el contenido de cada punto. Cada una de las opciones indica grados diferentes de respuesta.

	Definitivamente no	Probablemente no	Indeciso	Probablemente sí	Definitivamente sí
1.-El uso de la web me ha acercado más a mis familiares, amigos, compañeros, etc.					
2.-El uso de la web me ha facilitado mi vida.					
3.-Me considero más activo con el uso de la web.					
4.-Con la web me mantengo más informado y actualizado con lo que pasa en el mundo.					
5.-Me mantengo más informado de lo que sucede en la organización donde trabajaba					
6.-Siento que este curso me ha desarrollado en todos los sentidos.					
7.-He obtenido beneficios y herramientas con este curso para enfrentar la vejez de una forma plena.					
8.-El aprender a usar la web amplia mi horizonte de oportunidades en el mundo globalizado.					
9.- El uso de la tecnología (computadora, web) aumenta el nivel de autonomía funcional.					
10.-El manejo de la web me ha hecho sentirme incluido en la sociedad actual.					
11.-El aprender a utilizar la web aumento mi autoestima y me hace ejercitar mi mente.					

**GRACIAS!**

Las posibles respuestas y puntuación de la misma será de la siguiente manera:

Tabla 6.

*Puntuación de respuestas*

Respuesta	Puntuación
( ) Definitivamente si	5
( ) Probablemente si	4
( ) Indeciso	3
( ) Probablemente no	2
( ) Definitivamente no	1

Los resultados de la encuesta se evaluaron de la siguiente manera:

La puntuación 5 representa el 100% de satisfacción, el 4 representa el 75% de satisfacción, el 3 representa el 50% de satisfacción, el 2 representa el 25% de satisfacción y el 1 representa el 0% de satisfacción.

Cada ítem se evaluó en lo individual para sacar su porcentaje de satisfacción y después se sacó el promedio de todas las respuestas para obtener un porcentaje final. El porcentaje mínimo para cumplir con la hipótesis es de un 95% de satisfacción.

## Capítulo 4

### Resultados

Se pretendió que los jubilados aprendan lo básico, para manejar un buscador (Google), el Hotmail y MSN, ayudándoles a establecer un vínculo más cercano con sus familiares y amigos, así como establecer una vía de comunicación entre el jubilado y el departamento de jubilados de la empresa, llevando esto a economizar costos por parte de la empresa por envíos de mensajes que anteriormente solo se daban por correspondencia y lo más importante mejorar su calidad de vida.

Durante la ejecución de los cursos los jubilados mostraron una actitud muy positiva y receptiva para poder sacar el mejor provecho de las nuevas herramientas que se les estaba enseñando y esto ayudó a lograr el objetivo del curso.

Los resultados de las encuestas fueron los siguientes:

Tabla 7.

*Concentrado de resultados de cada encuesta por ítem*

		JUBILADOS															
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
ITEMS	I	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5
	II	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
	III	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5
	IV	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
	V	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	VI	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
	VII	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	VIII	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
	IX	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4
	X	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	XI	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

Resultado de cada una de las encuestas por jubilado y su puntuación obtenida en cada uno de los ítems.

Tabla 8.

*Cálculo de resultados*

		Definitivamente si	Probablemente si	Indeciso	Probablemente no	Definitivamente no	Total de Encuestas
		5	4	3	2	1	
ITEMS	I	11	5	0	0	0	16
	II	10	6	0	0	0	16
	III	10	6	0	0	0	16
	IV	15	1	0	0	0	16
	V	14	1	1	0	0	16
	VI	14	2	0	0	0	16
	VII	16	0	0	0	0	16
	VIII	12	4	0	0	0	16
	IX	12	4	0	0	0	16
	X	15	1	0	0	0	16
	XI	16	0	0	0	0	16

Definitivamente si	Probablemente si	Indeciso	Probablemente no	Definitivamente no	Porcentaje Total
100%	75%	50%	25%	0%	
68.75%	23.44%	0.00%	0.00%	0.00%	92.19%
62.50%	28.13%	0.00%	0.00%	0.00%	90.63%
62.50%	28.13%	0.00%	0.00%	0.00%	90.63%
93.75%	4.69%	0.00%	0.00%	0.00%	98.44%
87.50%	4.69%	3.13%	0.00%	0.00%	95.31%
87.50%	9.38%	0.00%	0.00%	0.00%	96.88%
100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
75.00%	18.75%	0.00%	0.00%	0.00%	93.75%
75.00%	18.75%	0.00%	0.00%	0.00%	93.75%
93.75%	4.69%	0.00%	0.00%	0.00%	98.44%
100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
<b>Promedio TOTAL</b>					<b>95.45%</b>

Cantidad de respuestas por cada puntuación y cada ítem del total de 16 encuestas realizadas. Cálculo de su porcentaje que representa debido a su porcentaje (%) de satisfacción: la puntuación 5 representa el 100% de satisfacción, el 4 representa el 75% de satisfacción, el 3 representa el 50% de satisfacción, el 2 representa el 25% de satisfacción y el 1 representa el 0% de satisfacción. y que se suman al final para obtener el porcentaje total de satisfacción en cada uno de los ítems. Al final el promedio TOTAL de satisfacción de todos los ítems es de 95.45%.

Según estos resultados de las encuestas, el estudio cumplió con la hipótesis propuesta, “Estar capacitado en el manejo de internet con el uso redes de comunicación y búsqueda en la www mejora la calidad de vida de las personas jubiladas”, ya que se obtuvo un 95.45% de satisfacción que demuestran que el diseño e implementación de un programa de capacitación para jubilados mediante la web puede mejorar la calidad de vida de los jubilados.

Un 68.75% de satisfacción se obtuvo que definitivamente si les acercaba más a familiares, amigos, compañeros, etc. el uso de la WEB y un 23.44% de satisfacción que probablemente si, logrando un total de 92.19% de satisfacción para este ítem como lo muestra la figura 2.



Figura 2. *El uso de la Web me ha acercado más a mis familiares, amigos, compañeros, etc.*

Un 62.5% de satisfacción se obtuvo que definitivamente si les ha facilitado la vida el uso de la WEB y un 28.13% de satisfacción que probablemente si, logrando un total de 90.63% de satisfacción para este ítem, como lo muestra la figura 3.



Figura 3. *El uso de la Web me ha facilitado mi vida.*

Un 62.5% de satisfacción se obtuvo que definitivamente si se consideraban más activos con el uso de la WEB y un 28.13% de satisfacción que probablemente si, logrando un total de 90.63% de satisfacción para este ítem, como lo muestra la figura 4.



Figura 4. *Me considero más activo con el uso de la Web.*

Un 93.75% de satisfacción se obtuvo que definitivamente si se mantienen más informados y actualizado con lo que pasa en el mundo con el uso de la WEB y un 4.69% de satisfacción que probablemente si, logrando un total de 98.44% de satisfacción para este ítem, como lo muestra la figura 5.

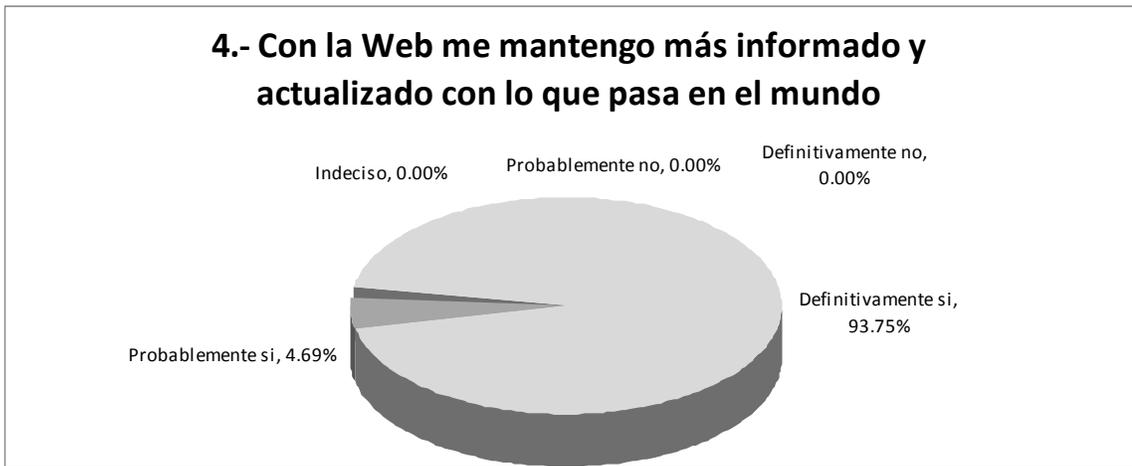


Figura 5. *Con la Web me mantengo más informado y actualizado con lo que pasa en el mundo.*

Un 87.50% de satisfacción se obtuvo que definitivamente si se mantienen más informados de lo que sucede en la organización donde trabajaban, un 4.69% de satisfacción que probablemente si y un 3.13% de satisfacción estaban indecisos, logrando un total de 95.31% de satisfacción para este ítem, como lo muestra la figura 6.

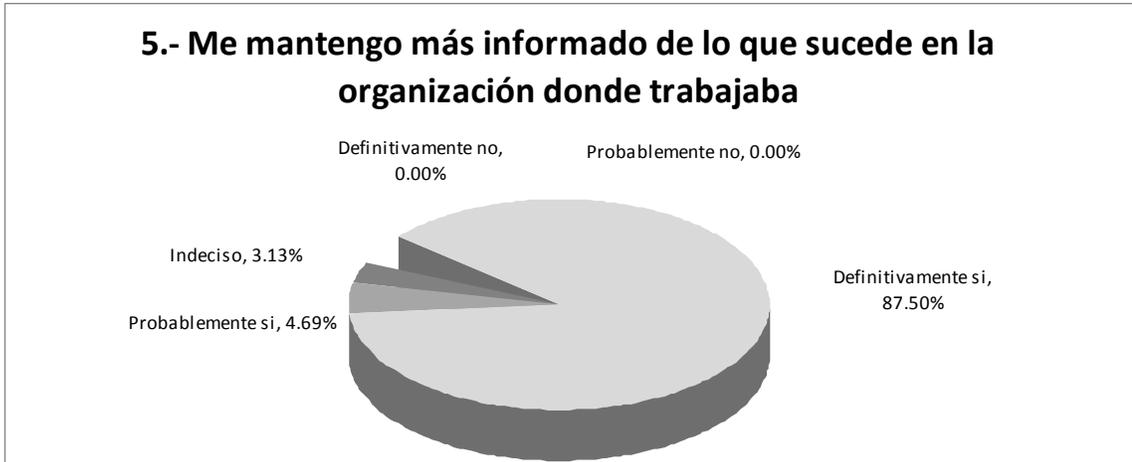


Figura 6. *Me mantengo más informado de lo que sucede en la organización donde trabajaba.*

Un 87.5% de satisfacción se obtuvo que definitivamente si sienten que el curso los ha desarrollado en todos los sentidos y un 9.38% de satisfacción que probablemente si, logrando un total de 96.88% de satisfacción para este ítem, como lo muestra la figura 7.



Figura 7. *Siento que este curso me ha desarrollado en todos los sentidos.*

Un 100% de satisfacción se obtuvo que definitivamente si han obtenido beneficios y herramientas con el curso para enfrentar la vejez de una forma plena, con esto logrando un total de 100% de satisfacción para este ítem, como lo muestra la figura 8.



Figura 8. *He obtenido beneficios y herramientas con este curso para enfrentar la vejez de una forma plena.*

Un 75% de satisfacción se obtuvo que definitivamente si ampliaba más su horizonte de oportunidades en el mundo globalizado el aprender a usar la WEB y un 18.75% de satisfacción que probablemente si, logrando un total de 93.75% de satisfacción para este ítem, como lo muestra la figura 9.



Figura 9. *El aprender a usar la Web amplia mi horizonte de oportunidades en el mundo globalizado.*

Un 75% de satisfacción se obtuvo que definitivamente si el uso de la tecnología (computadora, WEB) aumenta el nivel de autonomía funcional y un 18.75% de

satisfacción que probablemente si, logrando un total de 93.75% de satisfacción para este ítem, como lo muestra la figura 10.

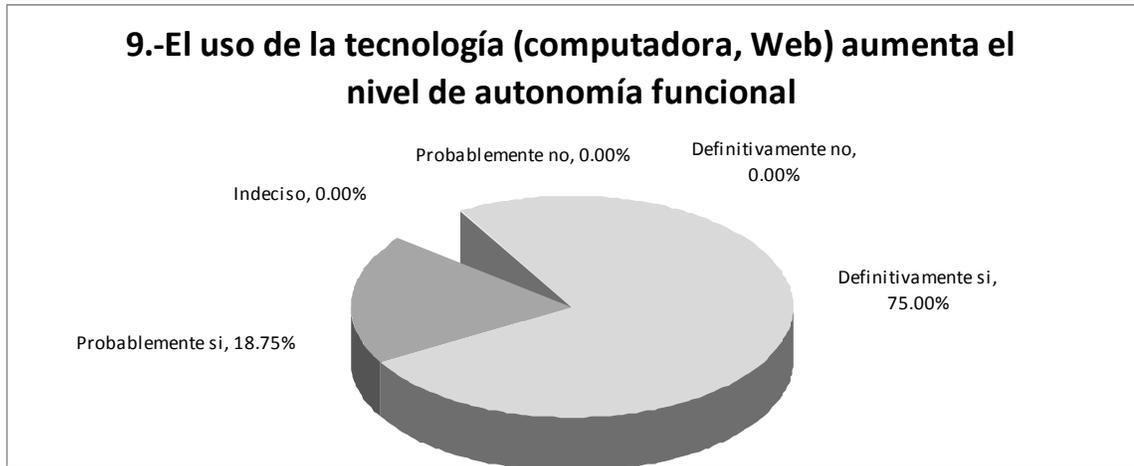


Figura 10. *El uso de la tecnología (computadora, Web) aumenta el nivel de autonomía funcional.*

Un 93.75% de satisfacción se obtuvo que definitivamente si el manejo de la WEB los han hecho sentirse incluidos en la sociedad actual y un 4.69% de satisfacción que probablemente si logrando un total de 98.44% de satisfacción para este ítem, como lo muestra la figura 11.

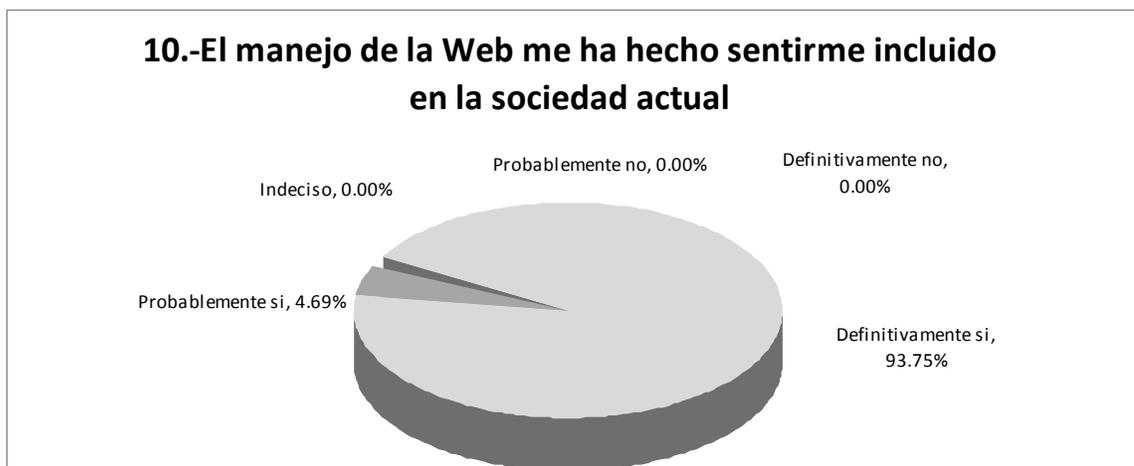


Figura 11. *El manejo de la Web me ha hecho sentirme incluido en la sociedad actual.*

Un 100% de satisfacción se obtuvo que definitivamente si el aprender a utilizar la WEB aumento su autoestima y los hace ejercitar su mente, logrando un total de 100% de satisfacción para este ítem, como lo muestra la figura 12.



Figura 12. *El aprender a utilizar la Web aumento mi autoestima y me hace ejercitar mi mente.*

Un comparativo del total obtenido de porcentaje de satisfacción por cada uno de los ítems encuestados da como resultado un promedio superior al 90% de satisfacción, como lo muestra la figura 13.

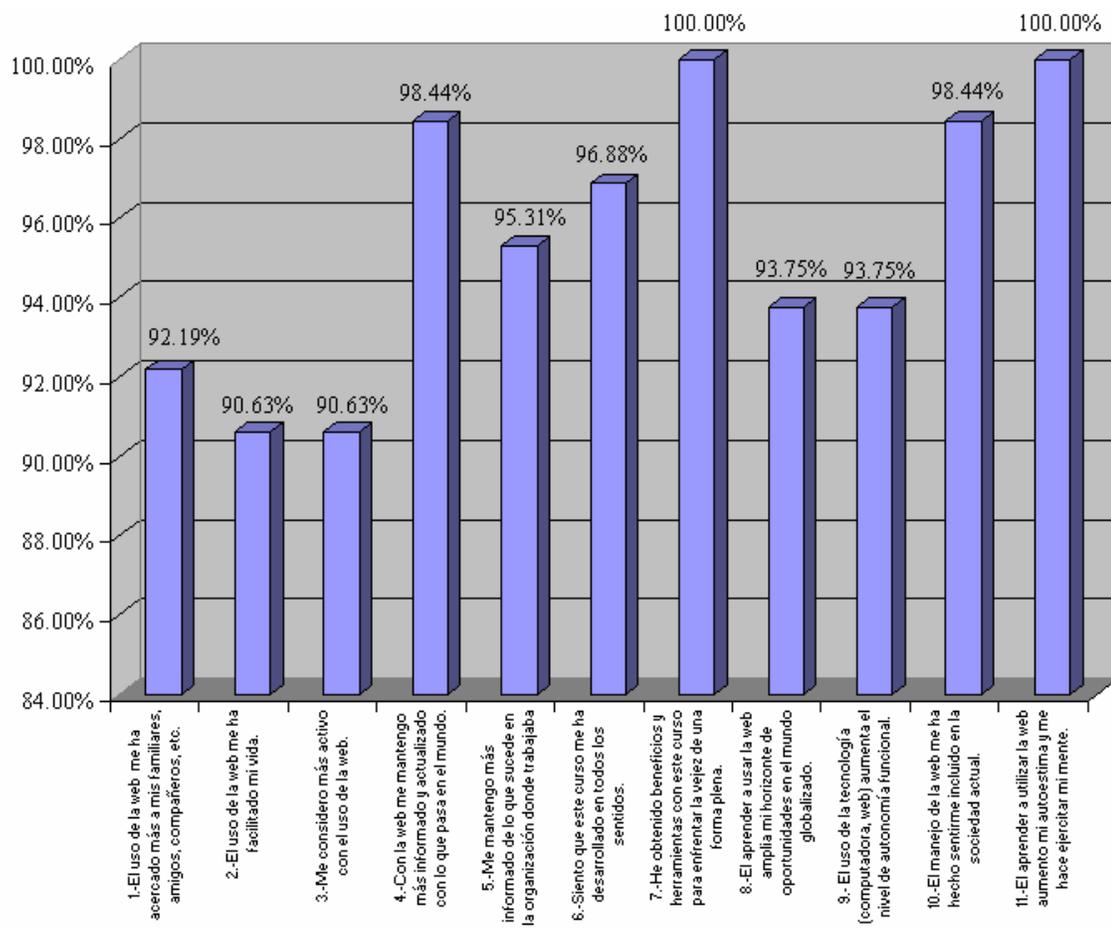


Figura 13. *Porcentaje total de satisfacción por Item*

## Capítulo 5

### Discusión y Conclusiones

Como decía la Teoría de la Desvinculación Cummings (1961), la gente conforme va avanzando se van distanciando de lo cotidiano y es lo que se ha visto a lo largo de la historia reciente, cuando hace siglos los mayores eran los sabios, los regidores, la gente más respetada en la sociedad y hoy en día es la relegada.

La nueva etapa de la jubilación muchas veces se ve como una “mutilación” de las habilidades, capacidades y de todo lo que tiene que ver con las personas, sin embargo, debe ser una continuación a la vida, pero sin tener las obligaciones que se tenían antes con las labores establecidas, es decir, cambiar lo que se cree que solo se vive para trabajar, cuando se debe de vivir intensamente aunque se trabaje.

Pensar en la jubilación ya no debe ser un hostigamiento del “que voy a hacer cuando ya no trabaje”, “como voy a pagar mis gastos” y crear una conciencia del ahorro, del saber que el camino todavía sigue más allá de lo que se deja. Los tipos de jubilaciones son una muy buena forma de saber que hacer para ese tiempo.

Como dice Eliazasu C. (2008) lo que importa al jubilado después de ser retirado de sus actividades es buscar una nueva utilidad y esto se refleja en el estudio con las ganas de aprender cosas nuevas, adentrarse a lo que hoy en día está en boga, querer ser parte de una sociedad, que desafortunadamente se ha olvidado de los “viejos”.

Por lo anterior es que ciertas empresas, como la que pidió este estudio, está llevando a cabo programas para que los periodos sucesivos de jubilación sean lo más cortas posibles o casi inexistentes y pasen de la Etapa 1 Prejubilación a la Etapa 5 la estabilización sin ningún problema.

Se debe crear una conciencia en ellos que la capacitación es continua y sigue aún cuando se vuelven jubilados y que nunca es tarde para aprender algo nuevo, cualquier método de capacitación es bueno y crea en el espíritu de los jubilados un sentimiento de pertenencia, de ganas de vivir y sobre todo de estar con la gente que quiere, ya sean amigos o familiares.

La detección de necesidades hecha por la empresa donde resultó que 107 jubilados necesitaban cursos de computación se llevó a cabo con muy buenos resultados donde además de resolver esta cuestión pedida por la empresa también se pudo valorar un tema no tan fácil de lograr como lo es mejorar la calidad de vida de una persona y que gracias al diseño de estos cursos y su impartición se consiguió comenzar a ayudar a esos jubilados a satisfacer la necesidad y además mejorar su calidad de vida.

En términos generales se puede concluir con este estudio; que el diseño, impartición y evaluación de un curso con ciertas herramientas utilizadas hoy en día como lo es Google, Msn Messenger y Hotmail fortalecer la unión con los familiares y amigos además de crearle al jubilado una satisfacción de sentirse actualizado, así como de crear en el un sentido de búsqueda por conocimientos actualizados.

### *5.1 Recomendaciones*

Se debe tomar en cuenta que los jubilados que tomaron el curso y fueron encuestados posteriormente tenían ya la inquietud de capacitarse en este tema, por lo que no se puede generalizar que todos los adultos mayores tendrán una mejor calidad de vida. Es necesario primero motivar a la gente que este tipo de conocimiento y capacitación puede obtener esos resultados y crearles conciencia que las herramientas actuales pueden ayudarles a tener una mejor calidad de vida en su retiro.

Se sugiere realizar estos cursos con jubilados que no presentaron la necesidad para comparar los resultados. También establecer un programa de capacitación continuo en diferentes herramientas además de las presentadas en este proyecto para que los jubilados puedan identificarse cada vez más con la tecnología actual y seguir actualizándose en los temas de este mundo cambiante.

Ahora el tema a evaluar es la importancia de no solo utilizar los paquetes computacionales sino también los medios por los que podemos acceder a estos, ya que hoy en día no solo por computadora podemos entrar a ellos, se tiene ya en el mercado el uso de los celulares con internet, ipad's, etc.

## Referencias

- Alberto Trueba Urbina (2000). *Ley Federal del Trabajo*. México, D.F.: Porrúa.
- Arturo Serrano, Evelio Martínez (2003). *La Brecha Digital: Mitos y Realidades*. México, D.F.: UABC.
- Ávila Baray, H.L. (2006) *Introducción a la metodología de la investigación*. Chihuahua, México: Edición electrónica. Texto completo en [www.eumed.net/libros/2006c/203/](http://www.eumed.net/libros/2006c/203/)
- Buendía, J. (1994). *Envejecimiento y Psicología de la Salud*. España.: Editorial Siglo XXI de España.
- Calishain, T., Dornfest, R. y Adams, DJ. (2004). *Google guía de bolsillo*. (1era Ed.). E.U.A.: O'reilly.
- Comunicado de prensa*.(s.f.) Recuperado el 10 de octubre de 2009, de [http://www.hsbc.com.mx/1/PA\\_1\\_1\\_S5/content/home/hsbc\\_mexico/sala\\_de\\_prensa/discursos/comunicadoforiifinal.pdf](http://www.hsbc.com.mx/1/PA_1_1_S5/content/home/hsbc_mexico/sala_de_prensa/discursos/comunicadoforiifinal.pdf)
- Cumming, E. y Henry, W.(1961). *Growing Old: The process of disengagement*. New York.: Basic Books Inc.
- El envejecimiento de la población en México*. (s.f.). Recuperado el 7 de julio de 2010, de <http://www.conapo.gob.mx/publicaciones/enveje2005/enveje02.pdf>
- Eva Rosado, C. E. (2008,11 de Abril). *Acercar la tecnología a la tercera edad, un reto necesario*. La Vanguardia [en línea] Recuperado el 11 de noviembre de 2009, de <http://www.consumer.es/web/es/tecnologia/internet/2007/04/19/161812.php>
- Florencia,C.M. *Ciber Abuelos: Los mayores y su relación con Internet*. Impaciente Espera. Recuperado el 11 de noviembre de 2009, de <http://www.impacientespera.com.ar/ter2.html>

- Hernández, Fernández y Casas (1991). *Metodología de la investigación*. México, D.F: Mc Graw Hill.
- Internet También es cosa de abuelos*.(s.f.). Recuperado el 10 de octubre de 2009, de <http://www.laopiniondegranada.es>
- Guerrero C., J. A. (2007). *Los mejores secretos para ganar dinero en Internet* (1era Ed.).México, D.F: Panorama.
- Latest Release*. (s.f.). Recuperado el 10 de octubre de 2009, de [http://www.axa.co.uk/media-centre/media-releases/news-story?id=20070202\\_1100](http://www.axa.co.uk/media-centre/media-releases/news-story?id=20070202_1100)
- Lilian H. (1999).*Diseñar su propia pagina web* (2da. Ed.). Barcelona, España: Marcombo.
- Zelinski E, J. (2003). *101 Formas de Disfrutar la Jubilación*. Barcelona, España: Amat.
- Elizasu, C. (2008). *La animación con personas mayores*. Madrid, España.: Editorial CCS.
- Herrero, D. *La jubilación como transición en nuestra vida*. Recuperado el 4 de octubre de 2009, de <http://beta.plenilunia.com>
- Instituto Mexicano del Seguro Social (1995). *Ley del seguro social*. México, D.F, México.: Editorial Teocalli.
- Lozano Benavides (2008). *La jubilación Estrategica*. Monterrey, N.L.
- Población de jubilados en el 2000 en México*. (s.f.). Recuperado el 4 de octubre de 2009 de <http://www.inegi.org.mx>
- Rapoport, R. (1980). *Enriquezca su vida*. México D.F, México.: Editorial Harla.
- Real Academia Española (2001). *Diccionario de la Lengua Española*. Madrid.: Espasa – Calpe.
- Ortega, P. (2000). *Formación Empresarial*. Santiago, Chile.: Editorial McGraw Hill.

Siliceo, A. (2004). *Capacitación y Desarrollo de Personal*. México.: Editorial Limusa.

Weiser, E. (1972). *Mantenerse Joven – Permanecer Activo*. Bilbao, España.: Editorial Mensajero.

Encuesta (anexo 1)

ENCUESTA DE OPINION SOBRE CURSO DE LA WEB

Nombre: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_

Instrucción: Por favor responda todas las preguntas, marcando una de las cinco posibles respuestas, tomando en cuenta su opinión personal sobre el contenido de cada punto.

Cada una de las opciones indica grados diferentes de respuesta.

	Definitivamente no	Probablemente no	Indeciso	Probablemente sí	Definitivamente sí
1.-El uso de la web me ha acercado más a mis familiares, amigos, compañeros, etc.					
2.-El uso de la web me ha facilitado mi vida.					
3.-Me considero más activo con el uso de la web.					
4.-Con la web me mantengo más informado y actualizado con lo que pasa en el mundo.					
5.-Me mantengo más informado de lo que sucede en la organización donde trabajaba					
6.-Siento que este curso me ha desarrollado en todos los sentidos.					
7.-He obtenido beneficios y herramientas con este curso para enfrentar la vejez de una forma plena.					
8.-El aprender a usar la web amplia mi horizonte de oportunidades en el mundo globalizado.					
9.- El uso de la tecnología (computadora, web) aumenta el nivel de autonomía funcional.					
10.-El manejo de la web me ha hecho sentirme incluido en la sociedad actual.					
11.-El aprender a utilizar la web aumento mi autoestima y me hace ejercitar mi mente.					

GRACIAS!

Publicación de curso de capacitación de uso de la Web (anexo 3)

## **EXPLORANDO EL MUNDO**



¿QUIERES APRENDER A MANEJAR LA WEB?

VEN E INSCRIBETE  
EMPEZAMOS EL JUEVES 18 DE MARZO DE 9.00 A.M.  
A 12:00P.M

**CUPO LIMITADO**



Informes: Ing. Jessica Nuncio  
tel. 83286484

Lista de jubilados y fotos (anexo 4)

NOMBRE	EDAD	CORREO
Adalia Ramos	65	<a href="mailto:a.ramos8936@hotmail.com">a.ramos8936@hotmail.com</a>
Antonia Valdez	54	<a href="mailto:toni.1946@hotmail.com">toni.1946@hotmail.com</a>
Carlos Gonzalez	55	<a href="mailto:jcgongar@hotmail.com">jcgongar@hotmail.com</a>
Elizabeth Castillo	55	<a href="mailto:elinavac03@hotmail.com">elinavac03@hotmail.com</a>
Elsa Angelica Samarripa	57	<a href="mailto:eazc1961952@hotmail.com">eazc1961952@hotmail.com</a>
Francisco Rodríguez M.	68	<a href="mailto:f.rodriguez@hotmail.com">f.rodriguez@hotmail.com</a>
Gilberto Velazquez Castillo	62	<a href="mailto:gilberto_canas@hotmail.com">gilberto_canas@hotmail.com</a>
Ignacio Nava Pozos	58	<a href="mailto:ignacionavap@hotmail.com">ignacionavap@hotmail.com</a>
Jesus Luis Alanis	56	<a href="mailto:jlalacav@hotmail.com">jlalacav@hotmail.com</a>
Macario Juventino Mora	56	<a href="mailto:mjmorlop@hotmail.com">mjmorlop@hotmail.com</a>
Margarita Vera Fonseca	54	<a href="mailto:ref990@hotmail.com">ref990@hotmail.com</a>
Maria Esperanza Cavazos	54	<a href="mailto:mecavrod@hotmail.com">mecavrod@hotmail.com</a>
María Otila Vera González	67	<a href="mailto:tila142@hotmail.com">tila142@hotmail.com</a>
María Yolanda Nuñez	55	<a href="mailto:rnl1457@hotmail.com">rnl1457@hotmail.com</a>
Oscar Duarte López	56	<a href="mailto:odualop@hotmail.com">odualop@hotmail.com</a>
Rigoberto Chavez	60	<a href="mailto:rigoberito.38801@hotmail.com">rigoberito.38801@hotmail.com</a>







Publicación de curso de capacitación de uso de la Web (anexo 2)

# Curso de como utilizar Google, Hotmail y Messenger

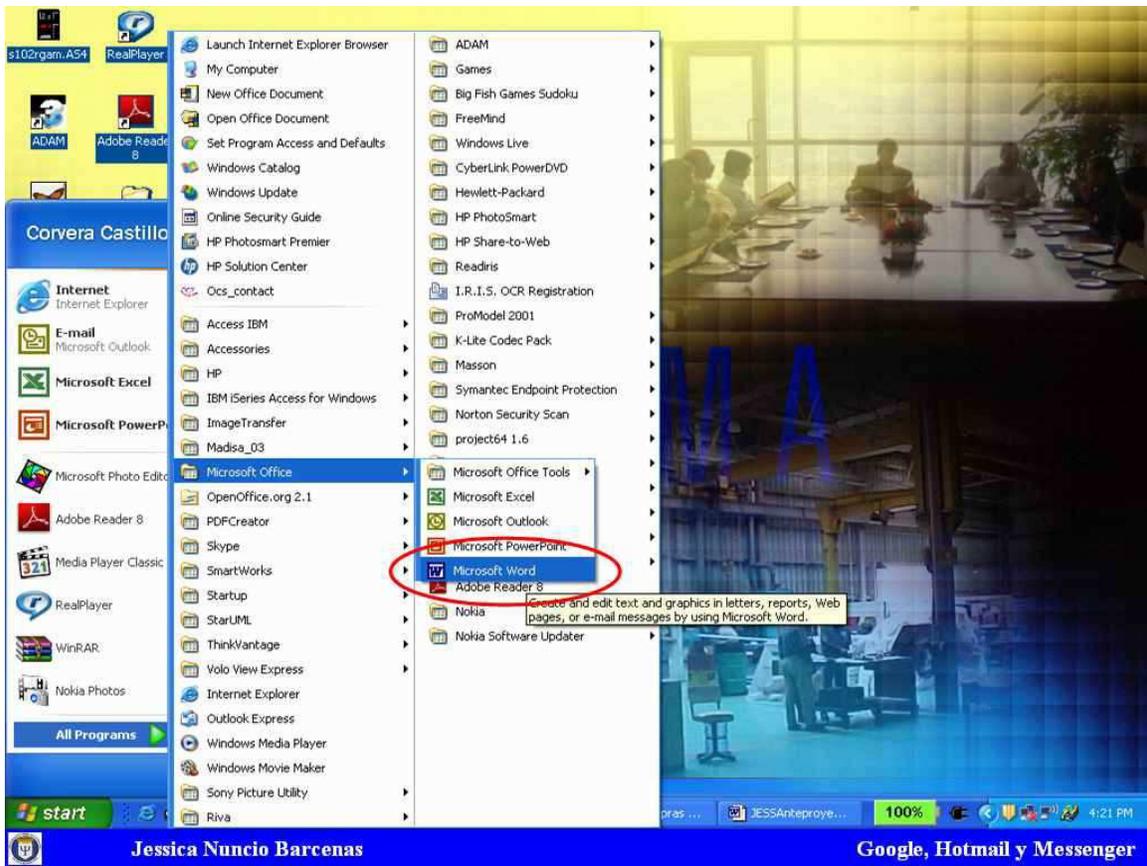
Ing. Jessica Nuncio Barcenas

2010



Jessica Nuncio Barcenas

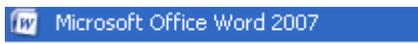
Google, Hotmail y Messenger



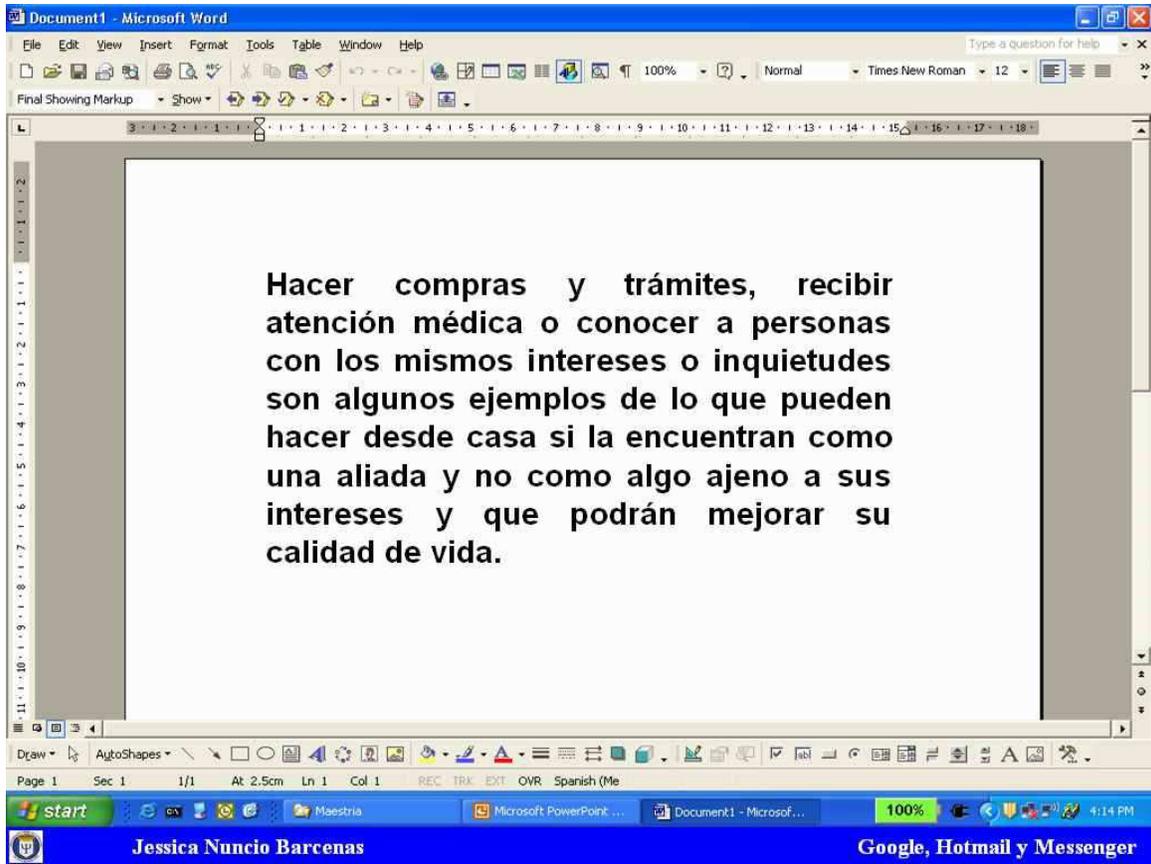
Antes que nada se utilizó un software para el procesamiento de los documentos escritos.



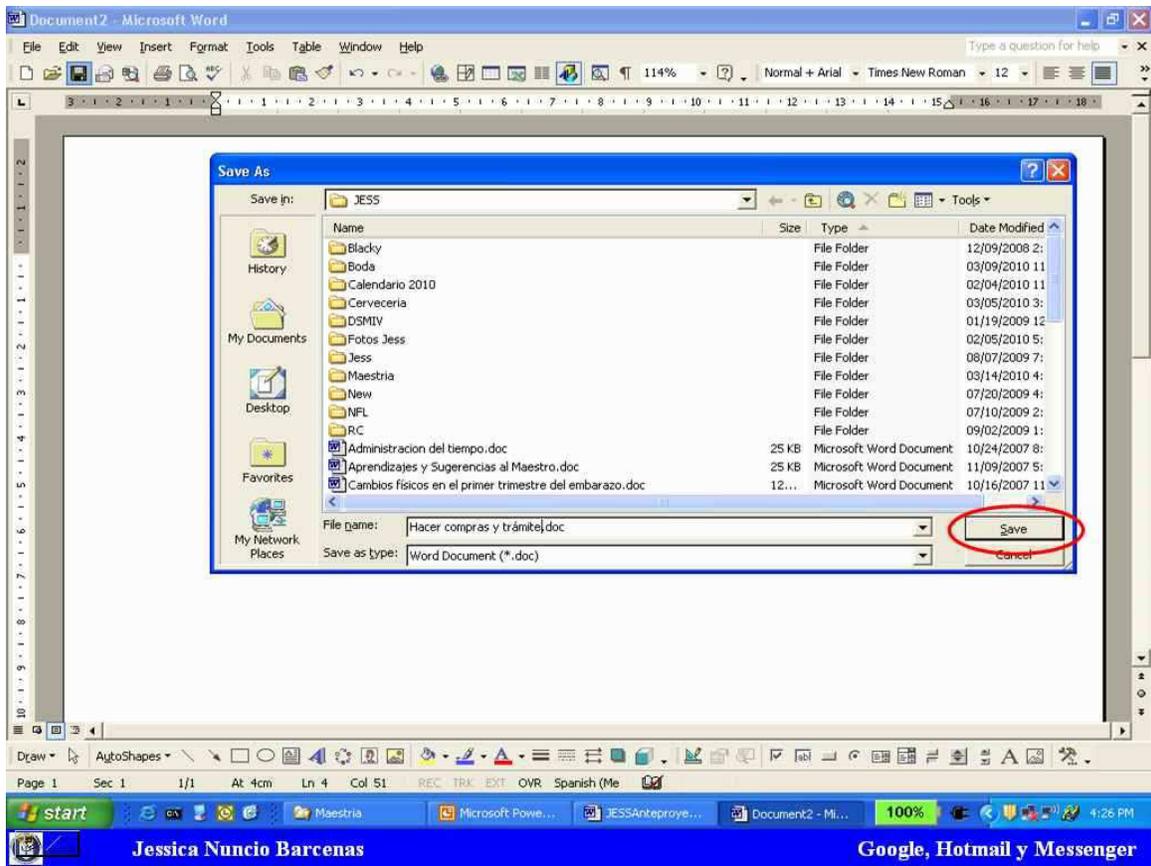
Start es el comando principal de la pantalla desde donde se podrá acceder a todos los programas que se tienen en la computadora. En esta pantalla aparecen todas las opciones de programas que se tienen instalados. Para comenzar el programa se debe posicionar el cursor en el icono de Microsoft Office Word y darle clic.



Microsoft Office Word es el software destinado al procesamiento de textos.



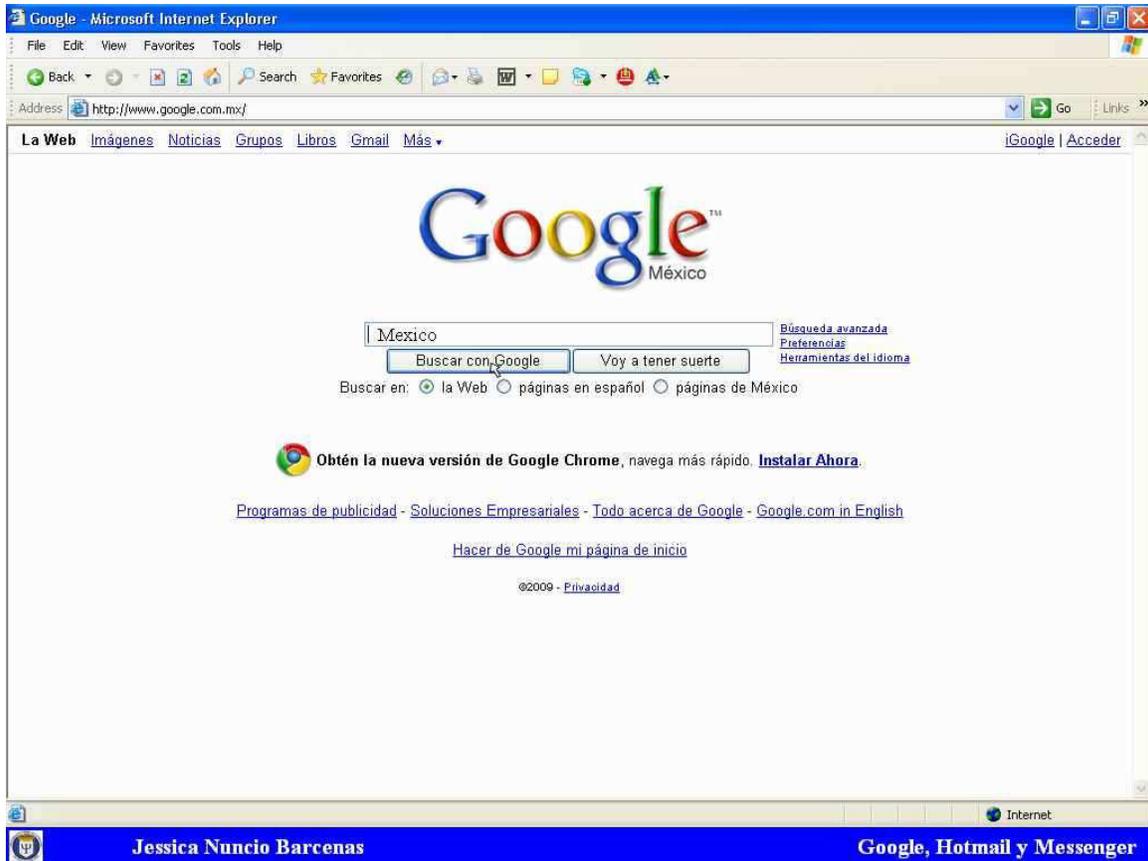
En el software de Microsoft Office Word se puede realizar escritos como cartas o mensajes importantes para amigos, familiares, compañeros, etc. los cuales se utilizaron para adjuntarlos en el correo personal que se creó posteriormente.



Para guardar la información que se tiene en el archivo de Word solamente hay que ubicarse en el icono de “save as”  que significa “guardar como” y darle clic en el botón izquierdo del ratón, al darle clic se desplegará una pantalla en la cual se indica donde y con qué nombre se quiere guardar, seleccionar la opción de “guardar en mis documentos”, y escribir el nombre al archivo con el cual se puede identificar, y por último darle clic en el icono de “save” para terminar de guardarlo.



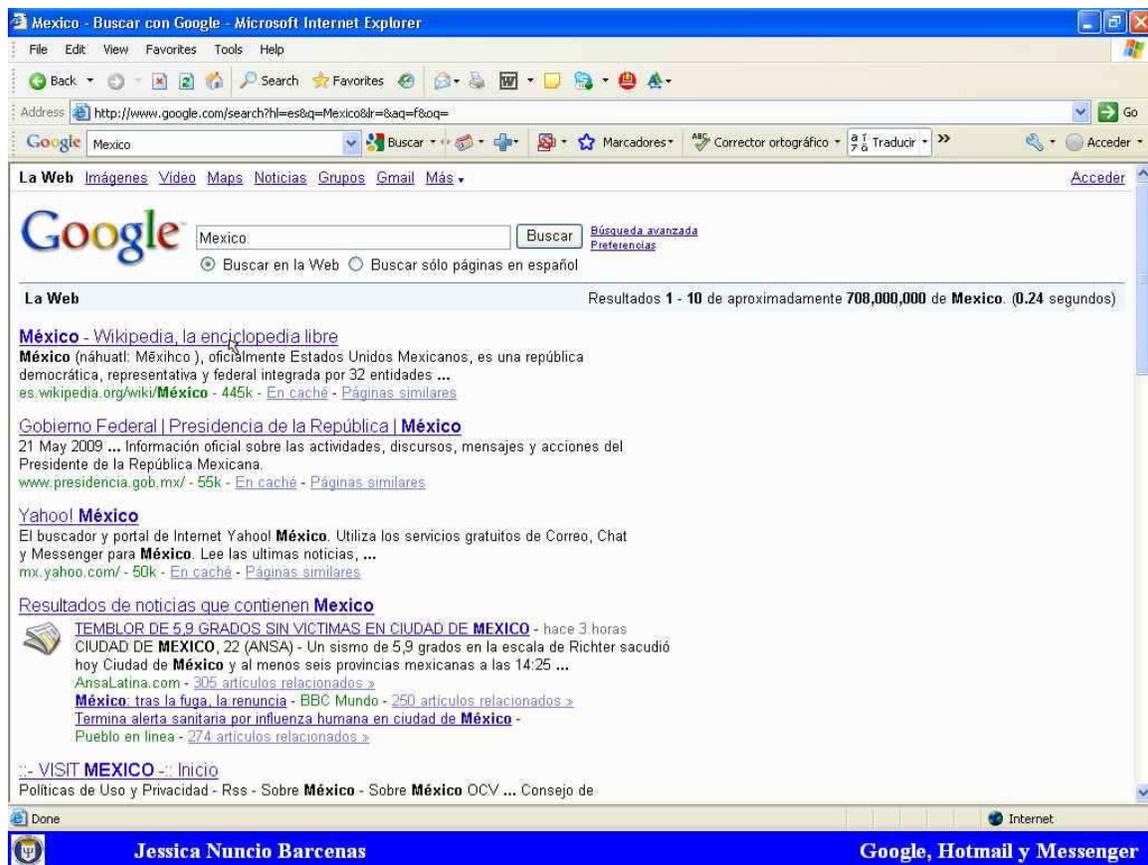
Google es uno de los motores de búsqueda gratuita más importantes. El propósito del programa es proveer al usuario la mejor experiencia de búsqueda al instante, en cualquier parte del mundo, este proporciona acceso a más de 3000 millones de sitios web proporcionando resultados relevantes a usuarios de todo el mundo normalmente en menos de medio segundo. Hoy en día Google responde a más de 200 millones de consultas al día.



Para poder entrar a hacer alguna búsqueda a través de un navegador se debe abrir internet. En este caso fue el más conocido **Google** y entrar a la siguiente dirección:

<http://google.com.mx>

Para empezar a realizar una búsqueda en internet, en el recuadro del centro se escribe la palabra o frase que se quiere buscar. Si solo se escribe una palabra lanzará todas las páginas que encuentre con esa palabra en su información, si se escribe una frase entonces lanzará todas las páginas que contengan esas palabras, si se pone la frase entre comillas buscará solo las páginas que encuentre con esa frase completa.



Como ejemplo se utilizó la palabra *Mexico*, de preferencia no escribir con acentos para que la búsqueda sea más acertada, esto porque en páginas echas en otros países o incluso en México, pero con computadoras que no tengan configurado el teclado para poner acentos, no encontrará muchas páginas que podrían ser de utilidad.

Esta información arroja una cantidad muy grande de páginas que contienen la palabra *México* en este caso 708 millones de páginas con la palabra.

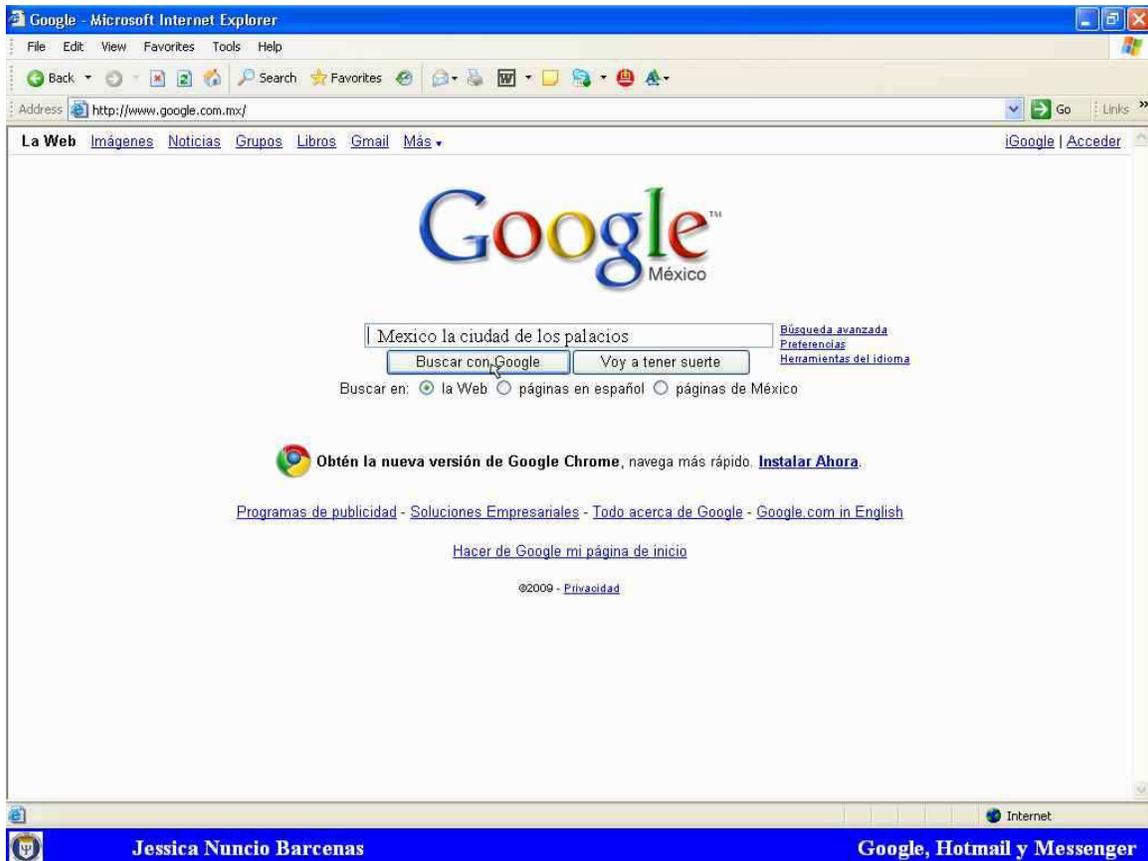
Antes de escoger la página da el título de la página, muchas veces el lugar de donde se obtuvo la información (Wikipedia, yahoo, Gobierno Federal, etc) que es muy útil para darse una idea de lo que va a contener esa página, si es un texto, un foro, otro buscador, etc. también aparece un breve párrafo de lo que contiene la página para saber donde dice la palabra y que podemos encontrar en ella.

Más debajo de la página da otras opciones de búsqueda que están relacionadas con la palabra México que se están buscando, por si es que interesa alguno de los temas o bien porque anteriormente se había hecho la misma búsqueda y el historial dice que ya se había ingresado anteriormente a esas páginas.

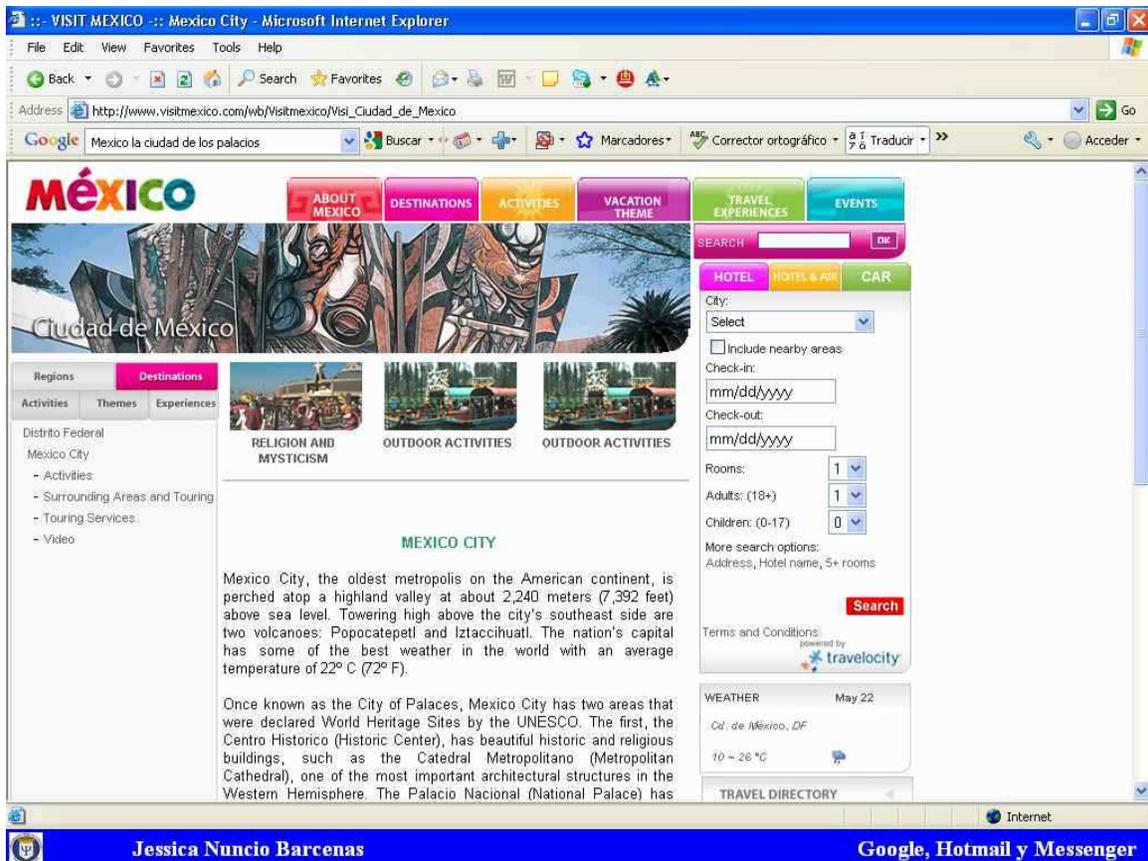


Al darle clic en la primera opción que es una página de Wikipedia se puede ver mucha información correspondiente a México y se puede navegar en ella de acuerdo a las opciones que vienen, ahí, por ejemplo las palabras que están en azul son porque hay otras páginas dentro de wikipedia que se puede buscar también y tratan sobre ese tema, o bien se puede dar clic a las fotos que vienen para encontrar más información de acuerdo a ella y así a lo largo de toda la página.

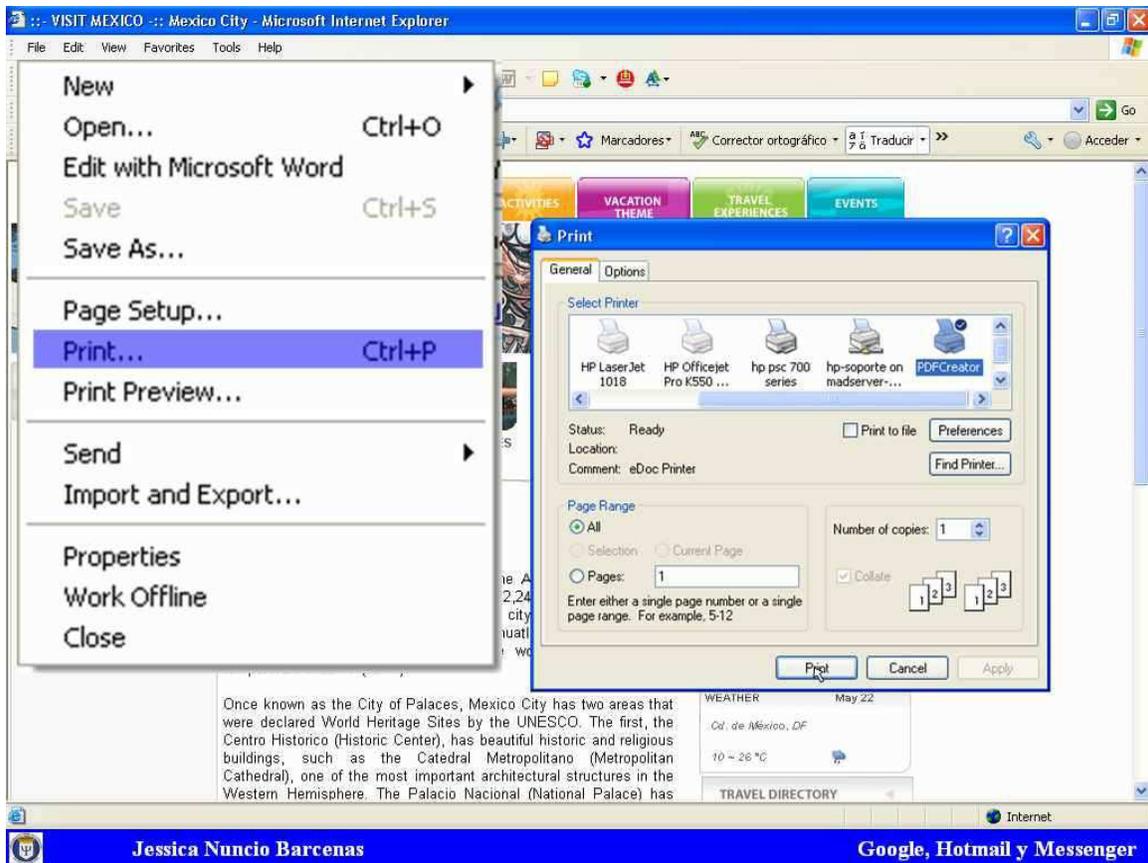
Para regresarse a la página anterior se le da clic en la opción de *back* para buscar con más opciones todavía la palabra México y otras cosas.



Ahora se escribirá *México ciudad de los palacios* y arroja una cantidad menor de páginas que contengan esas palabras, 784 mil páginas.

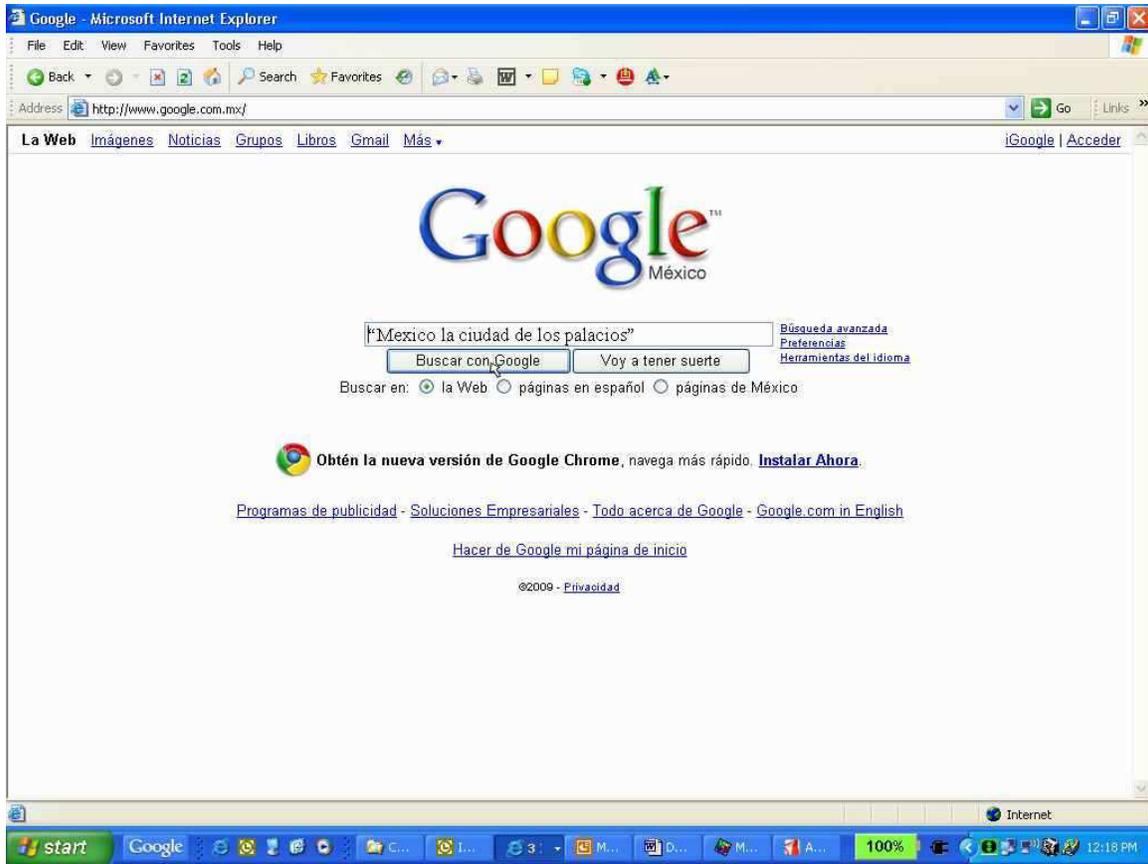


Al buscar más debajo de la página y se le da clic a un artículo que dice *VISIT MEXICO, CIUDAD DE MEXICO* y, como la anterior, se puede navegar dentro de ella para ver toda la información necesaria.

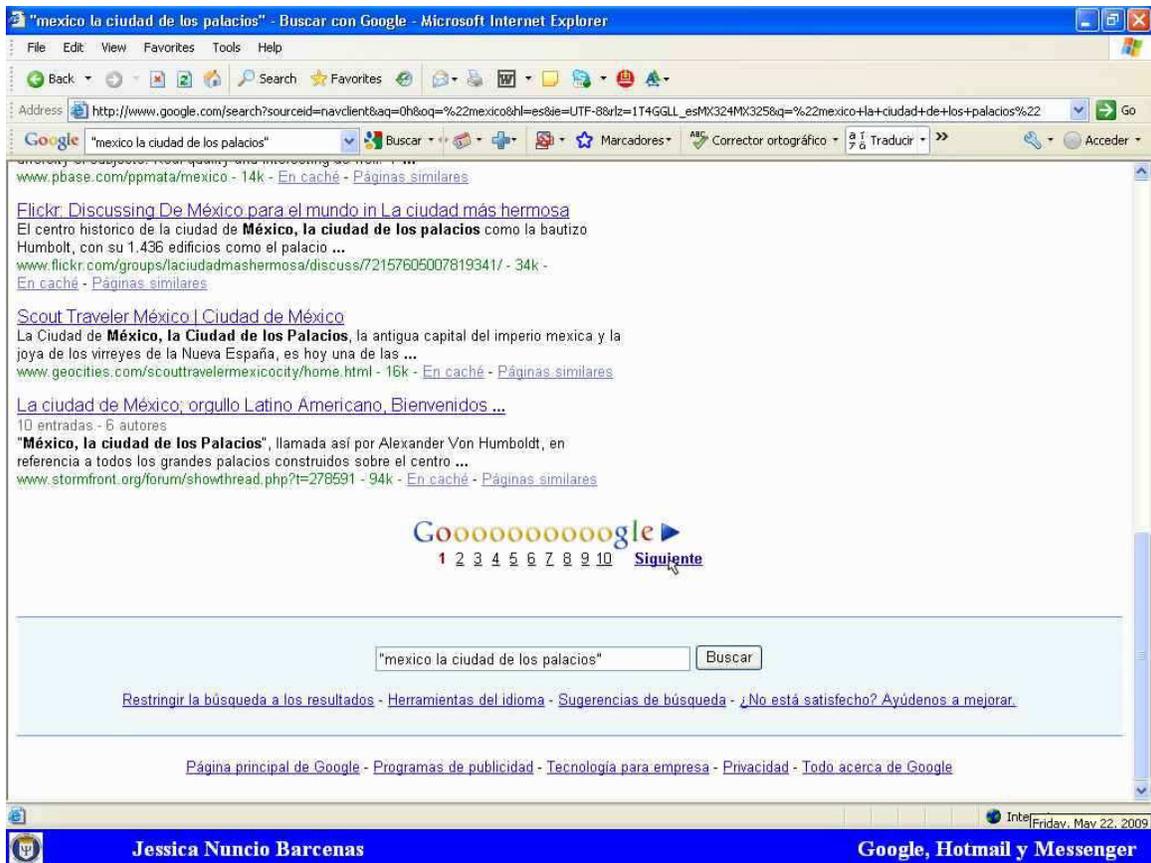


Y ahora lo que se quiere es mandarla imprimir.

En el menú principal se le da clic en *file* y después ubicarse en la opción de *Print* o desde un principio oprimir la tecla de *ctrl* que está ubicado en el teclado a un lado de la barra espaciadora y la tecla *P* para mandar imprimir directamente sin tener que hacer los pasos anteriores. Configurar la impresora que se quiere salga la impresión y darle clic en la opción de *Print*. Con esto se tiene impresa toda la información que se ve en la página. Muchas veces no todo se manda imprimir, solo lo que el dueño de la página permite que se imprima, esto por las autorizaciones que dejan los dueños de las páginas.



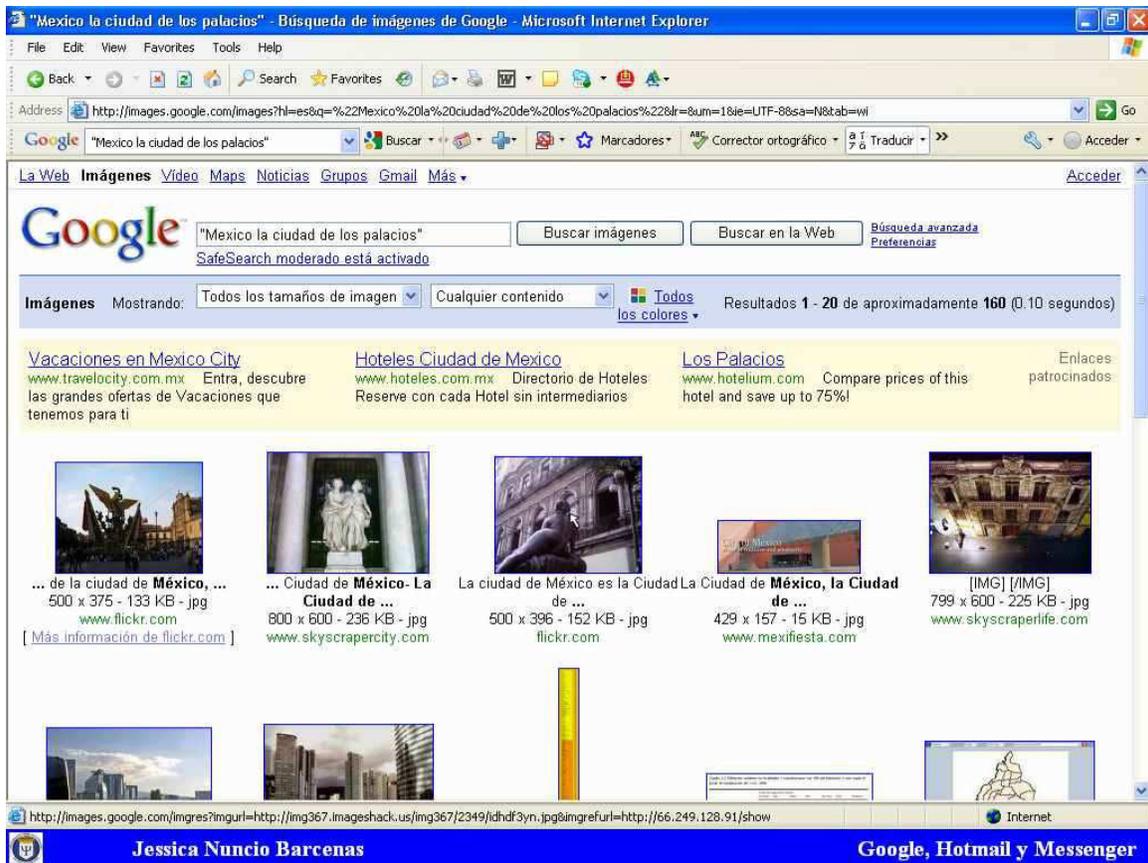
Regresar a la página principal y cerrar todavía más la búsqueda poniéndole las comillas, "*México ciudad de los palacios*". Ahora arroja tan solo 3910 páginas.



Para poder ir a las siguientes páginas que Internet dice que contiene lo que se anda buscando entonces en la parte inferior de la página se le da clic en *siguiente* ya que la primera solo da las primeras 10 páginas, luego las siguientes 10 y así hasta llegar hasta 50 páginas de 10, es decir, solo permite buscar en 500 páginas



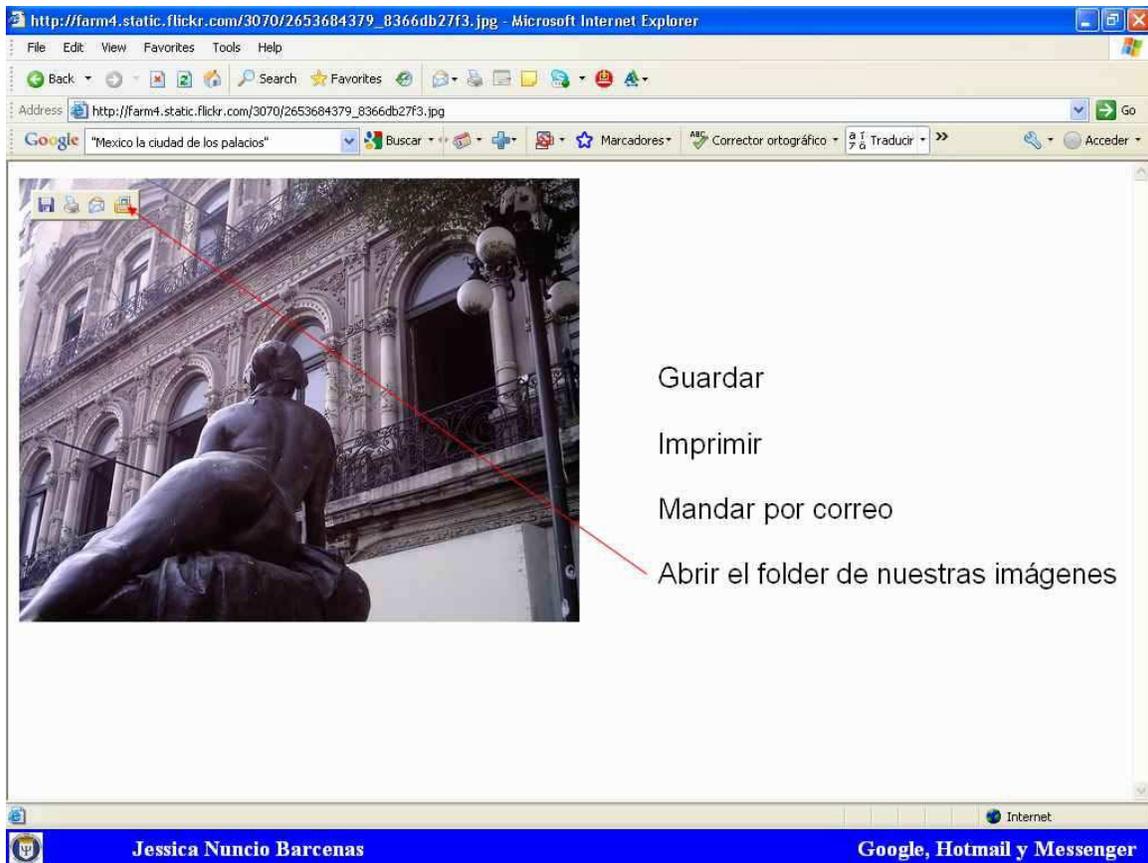
Para poder buscar imágenes con ese mismo título se le da clic en el apartado de *imágenes* y arroja lo mismo que en las páginas anteriores, pero en lugar de texto serán todas las páginas que contengan fotos relacionadas con el tema que se esta buscando.



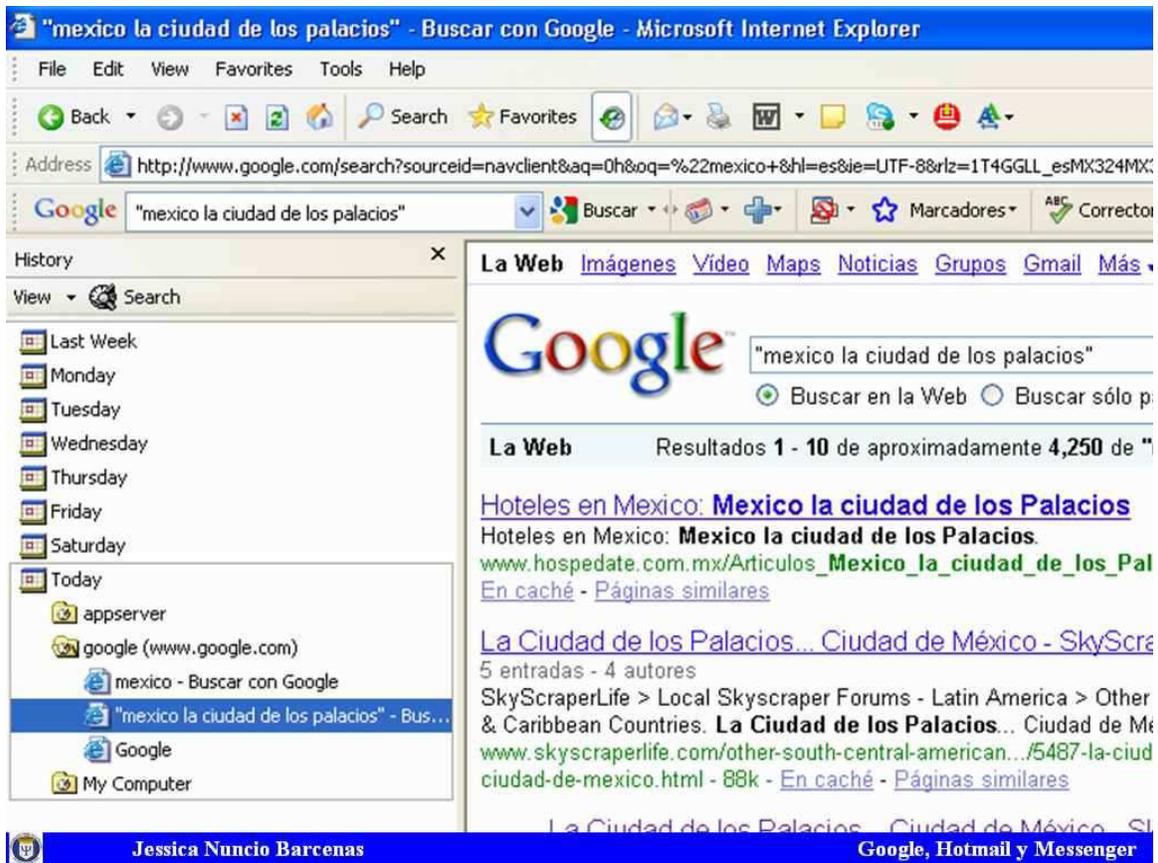
Al darle la búsqueda en imágenes arroja todas las imágenes que se obtuvieron de la búsqueda de la frase “Mexico ciudad de los palacios” para poder ver alguna imagen se le da clic sobre la foto.



Al darle clic a la foto que se seleccionó aparecerá una página previa que es donde está la imagen y un apartado donde se puede dar clic para ver solamente la foto en otra página.



En la imagen da la opción de poderla guardarla, mandarla imprimir, mandarla por correo o abrir el fólder de las imágenes guardadas.



Internet también da la oportunidad de buscar en las páginas que ya se había estado con la opción de “HISTORY” donde se guardan todas las páginas a las que se había entrado días anteriores.

Al darle clic en cada opción muestra todas las páginas a las que se ingresó ese día y al darle clic sobre la página que se quiere ver arroja la página en la que se estuvo ese día, pero con los cambios hechos al día actual, es decir, si es un periódico o un canal de noticias por ejemplo, mostrará la página de ese periódico o ese canal de noticias, pero con la información que actualmente tiene no con la que la vimos por última vez.



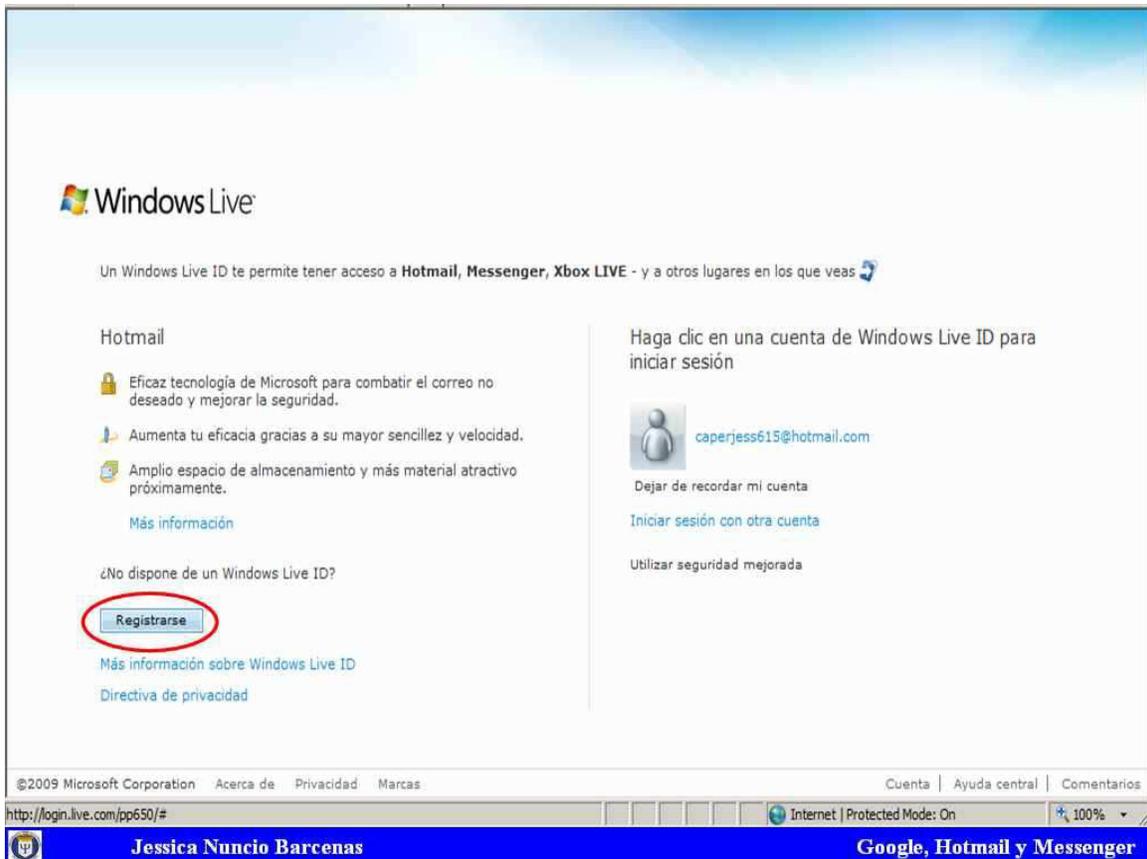
Es el mismo caso cuando se guarda en favoritos, la única diferencia es que no es por los días que se haya guardado, sino porque se quiso guardar esa página para hacer más fácil cada vez que se entre nuevamente a ese lugar. Para poder adicionar la página a favoritos se le da clic en la opción de *favorites* después en donde dice *add* y se guarda en el fólder que se desee.

Para poder volver acceder a esta página solo abrir *favorites* y darle clic en la página que se quiere ver.

En caso que ya se sepa la página que se anda buscando solo hay que escribirla en el lugar de la dirección como se hizo al principio cuando se escribió la dirección del buscador google.



Hotmail es un servicio de correo web, por lo que en principio, se puede acceder a Hotmail con cualquier navegador, (aunque alguna vez Microsoft ha pretendido que sólo se pudiera acceder usando Internet Explorer). La URL de Hotmail es <http://www.hotmail.com>.



Para crear una nueva cuenta en Hotmail, hay que dar clic en "registrarse".

Luego aparece un formulario de registro, al crear una cuenta de Hotmail, se está creando una cuenta de Microsoft .Net Passport.

El formulario de registro solicita una serie de datos personales y finalmente solicita la aceptación del contrato de licencia.

Comprobar disponibilidad

Crear una contraseña: ●●●●●●  
Seis caracteres como mínimo; con distinción de mayúsculas y minúsculas

Confirmar contraseña: ●●●●●●

Pregunta: Mejor amigo de la infancia

Respuesta secreta: blacky  
Cinco caracteres como mínimo; sin distinción entre mayúsculas y minúsculas  
[O bien, utilice una dirección de correo electrónico alternativa](#)

Nombre: francisco

Apellidos: lopez lopez

País o región: México

Estado: Nuevo León

Código postal:

Sexo:  Hombre  Mujer

Año de nacimiento: 1983

Caracteres: JRQ9Q8R7  
Escriba los 8 caracteres de la imagen

Esto nos ayuda a evitar que programas automatizados puedan crear cuentas y enviar correo electrónico no deseado.  
[Obtener ayuda](#)

Internet | Protected Mode: On 100%

Jessica Nuncio Barcenas Google, Hotmail y Messenger

Hay que llenar cada uno de los campos que aparecen en el registro.

El significado de cada campo es el siguiente:

Windows Live ID: La dirección es el identificador de la cuenta de correo y es lo único que necesitan saber otras personas para poder enviar un correo electrónico a la cuenta nueva. Se puede elegir el nombre de usuario, este puede contener letras (sin acentos, además no distingue mayúsculas de minúsculas), números, puntos (.) y subrayados (\_).

El nombre del dominio es hotmail.com el cual se selecciona en el campo.

Comprobar disponibilidad: hay que darle en este icono con el propósito de comprobar que no exista otra dirección igual a la que se acaba de crear.

### Crear una Contraseña

Cada vez que se quiere acceder a la cuenta de correo, Hotmail solicita esta contraseña, así que conviene no olvidarla. Seis caracteres como mínimo; con distinción de mayúsculas y minúsculas. Al escribir la contraseña aparecerán estrellas en vez de los caracteres, como en un cajero automático.

### Confirmar contraseña

Para poder confirmar que se ha escrito la primera contraseña exactamente como se pretende que sea, entonces se tiene que repetir para evitar errores. El ID y la contraseña que se crea anteriormente es necesario se recordados ya que van a servir para acceder y utilizar posteriormente la cuenta. Lo mejor es copiar los datos en un papel.

### Correo electrónico alternativo

Si se olvida la contraseña, se envía información sobre cómo restablecerla a esta dirección. Debe ser diferente de su Windows Live ID. Si no se tiene un correo alternativo se selecciona la opción de crear una pregunta de seguridad.

### Pregunta secreta / Respuesta secreta

Este campo te presenta varias preguntas donde debes de elegir una ya que si por algún motivo olvidaras la contraseña y te fuera imposible acceder a tu cuenta de correo, Hotmail te da la posibilidad de recuperarla contestando la pregunta que se supone que sólo tú puedes contestar (por ser de tipo personal).

### Nombre/ apellidos

Se pone en cada campo nombre/apellidos ya que sirve para que amigos, compañeros, familiares, etc., puedan identificarlo en Windows Live.

## País o región

En este campo se selecciona la opción "México" el cual es el país de origen.

## Estado

Aquí se selecciona la opción "Nuevo León" o en su caso el estado al que se pertenece.

## Código postal

Código postal personal.

## Sexo

Se elige entre las 2 opciones "hombre" o "mujer".

## Año de nacimiento

Llenar el campo con el año de nacimiento escribiéndolo con cuatro dígitos.

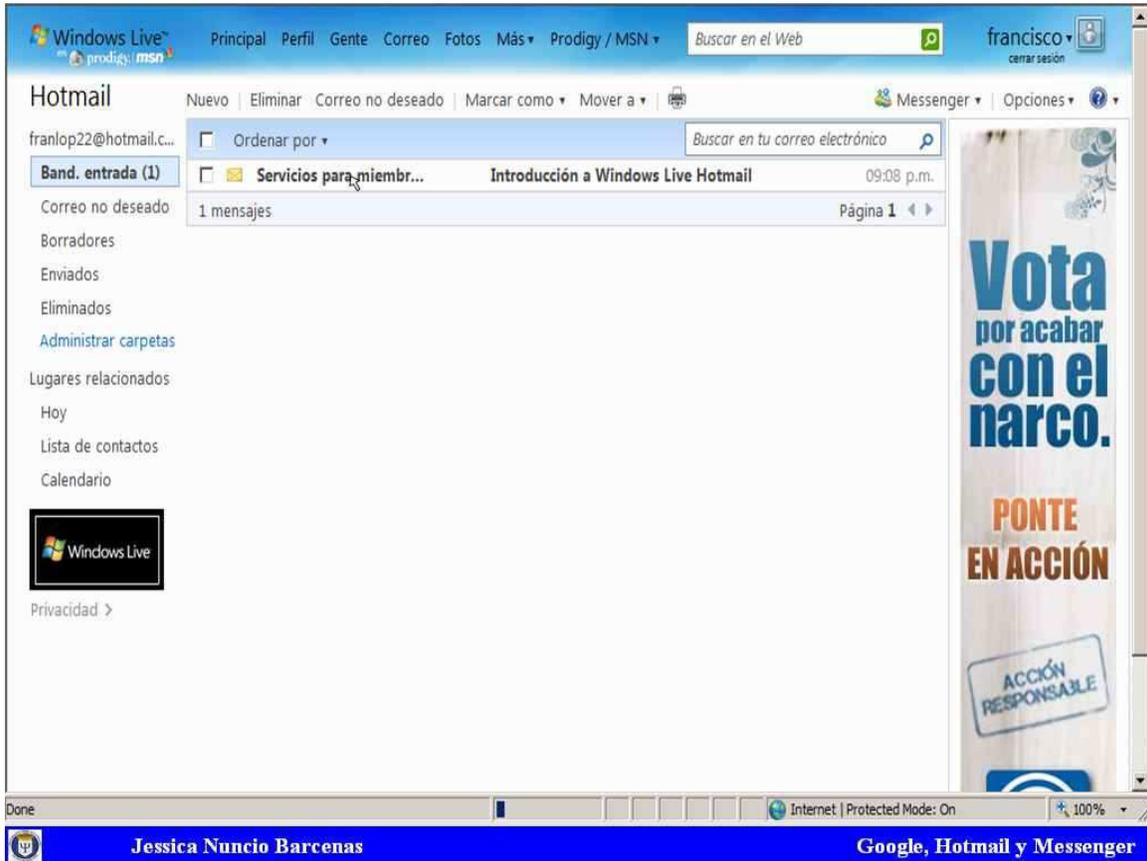
## Comprobación de registro

El siguiente campo pide que se escriba los caracteres que se ven en la imagen, con el fin de evitar que un programador malicioso cree un programa que se dedique a crear millones de cuentas para boicotear a Hotmail.

El último paso que hay que hacer es darle clic en el botón "Aceptar". Al darle clic se está aceptando las condiciones de Microsoft y se quiere que el navegador envíe el formulario de solicitud a la cuenta de Hotmail recién creada.

Es importante que todos los campos estén llenos antes de dar clic en el botón aceptar ya que si no es así marca un error y no se podrá crear la cuenta. Automáticamente identifica los campos que faltan para poder capturarlos.

Si ya todos los datos están correctos se crea la cuenta y manda directamente al correo recién creado un mensaje de bienvenida.



Correo no deseado  
Borradores  
Enviados  
Eliminados  
[Administrar carpetas](#)  
Lugares relacionados  
Hoy  
Lista de contactos  
Calendario

  
[Privacidad >](#)

## Introducción a Windows Live Hotmail

De:  **Servicios para miembros de Windows Live Hotmail** (member\_services@live.com)  
Enviado: viernes, 22 de mayo de 2009 09:08:04 p.m.  
Para: franlop22@hotmail.com

---

 **Windows Live™**

### Bienvenido a Hotmail.

Además de ser más rápido y seguro que nunca, Windows Live Hotmail® incorpora novedosas formas de estar en contacto. Su espacio de almacenamiento\* que crece contigo significa que no tienes que preocuparte por eliminar tu correo. Además, el nuevo calendario permite compartir tu programación con amigos y familiares fácilmente.

**A continuación se ofrecen algunas sugerencias para empezar a usar Windows Live Hotmail:**

- [Obtén acceso a varias cuentas de correo electrónico y adminístralas](#) desde tu bandeja de entrada de Hotmail.
- [Consolida tu libreta de direcciones](#) para realizar el seguimiento de todos tus contactos.
- [Personaliza tu correo electrónico y tu bandeja de entrada](#) para que tu mensajería diga más de ti.
- [Coordina tu programación](#) con tu familia y tus amigos y comparte sólo lo que desees en calendarios codificados por colores.

**Si utilizas Hotmail, estás usando Windows Live.**

Tu dirección y contraseña de Hotmail te dan acceso a la totalidad del conjunto de servicios de Windows Live, para que puedas estar en contacto con las personas y las cosas que te importan en línea.

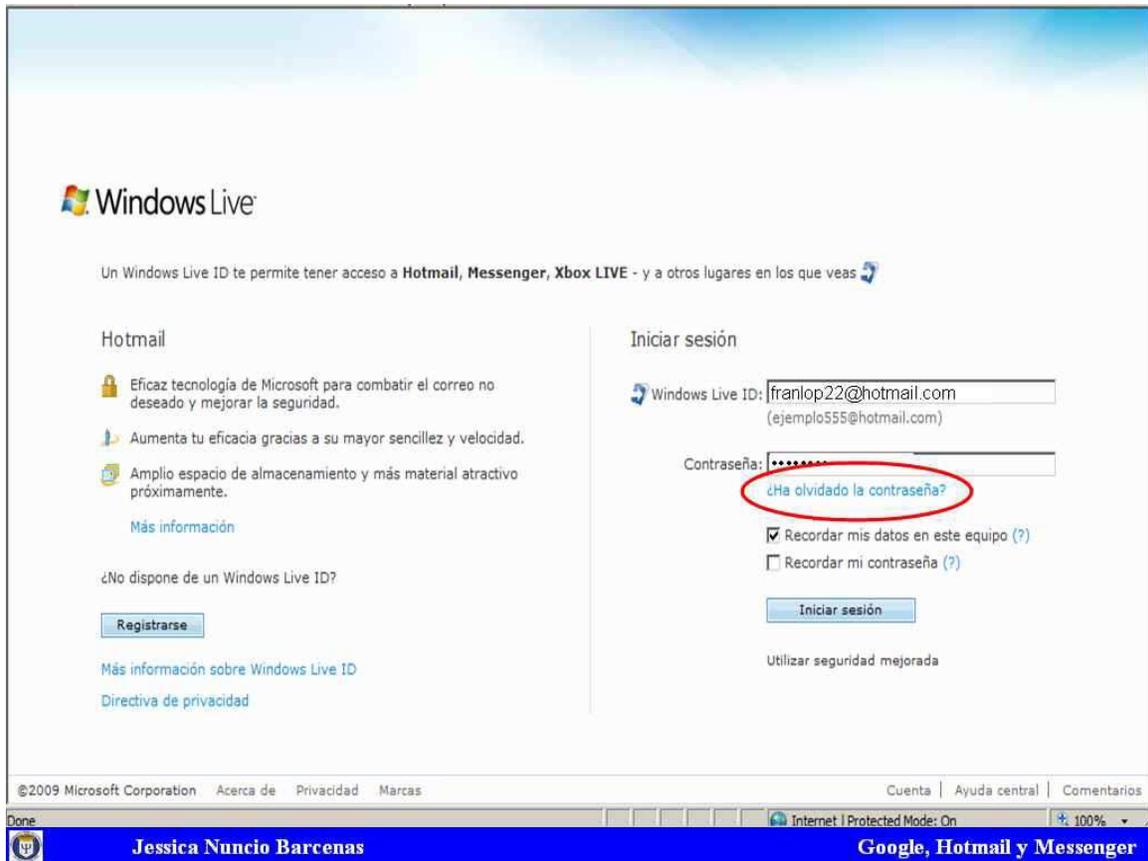
Planea tu próximo evento, escribe un blog, crea un grupo de discusión o incluso recibe actualizaciones de otros sitios web que uses. - "Tu vida, tus cosas, todo reunido en Windows Live".

**¡Próximamente!**  
Descubre otras novedades o [próximamente](#) para Hotmail.

*Excellencia académica  
Profesores comprometidos*

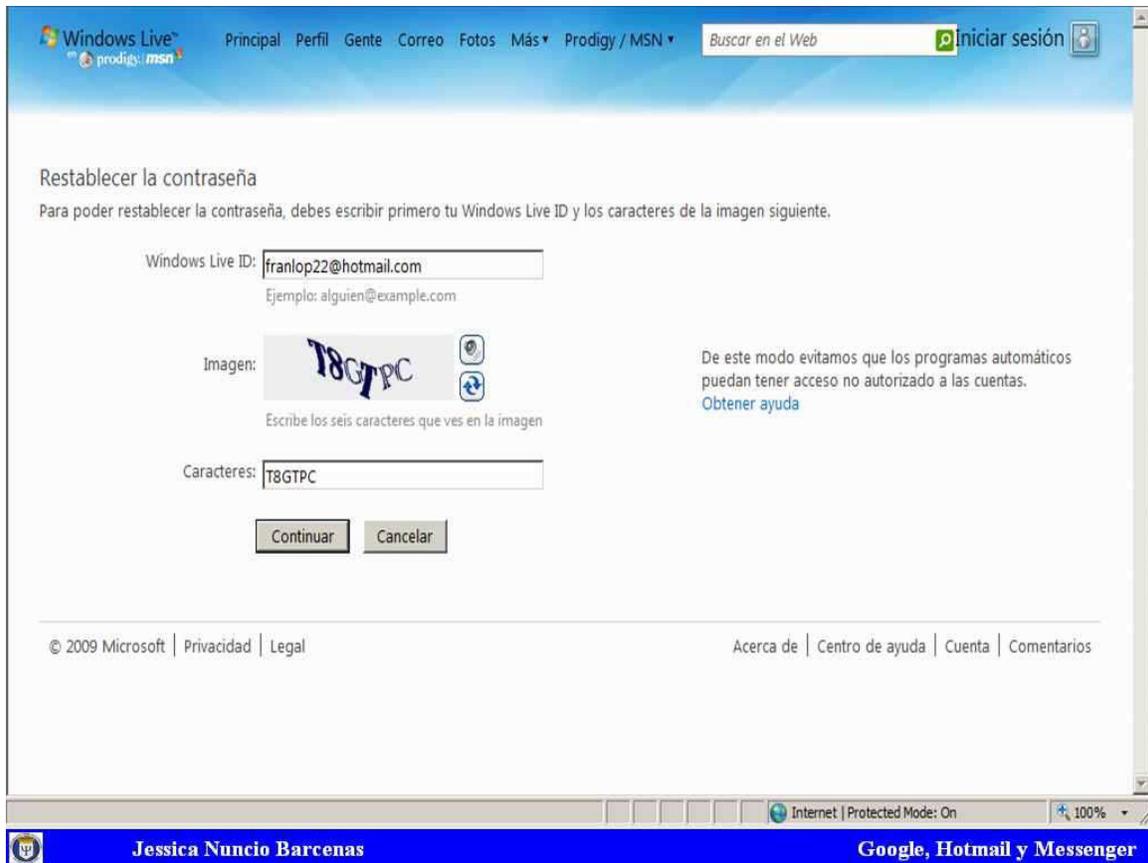






Para entrar al correo nuevamente, lo primero es entrar a la página <http://www.hotmail.com>. En esta página hay que escribir el nuevo correo que se acaba de crear, ejemplo “franlop22@hotmail.com”, el siguiente campo pide la contraseña también creada anteriormente, después de haber llenado estos campos con los datos correctos se le da clic en el botón iniciar sesión.

Si por cualquier razón se ha olvidado la contraseña entonces hay que ingresar a la cuenta seleccionando la opción “¿ha olvidado la contraseña?”.



Para restablecer la contraseña hay que escribir nuevamente el correo “franlop22@hotmail.com” y después escribir los caracteres que vemos en la imagen y después dar clic en el botón continuar.

Windows Live™  
Principal Perfil Gente Correo Fotos Más ▾ Prodigy / MSN ▾ Buscar en el Web iniciar sesión

Restablecer la contraseña  
Selecciona una opción para restablecer tu contraseña:

Utilizar la información de mi lugar de residencia y mi respuesta secreta para comprobar mi identidad

País o región: México

Código postal: 65630

Estado: Nuevo León

Pregunta: Mejor amigo de la infancia

Respuesta secreta: blacky

Continuar Cancelar

Envíenme instrucciones por correo electrónico para restablecer mi contraseña

Internet | Protected Mode: On 100%

Jessica Nuncio Barneas Google, Hotmail y Messenger

En la siguiente página se selecciona la opción *“utilizar la información de mi lugar de residencia y mi respuesta secreta para comprobar mi identidad”*. Y después llenar los siguientes campos:

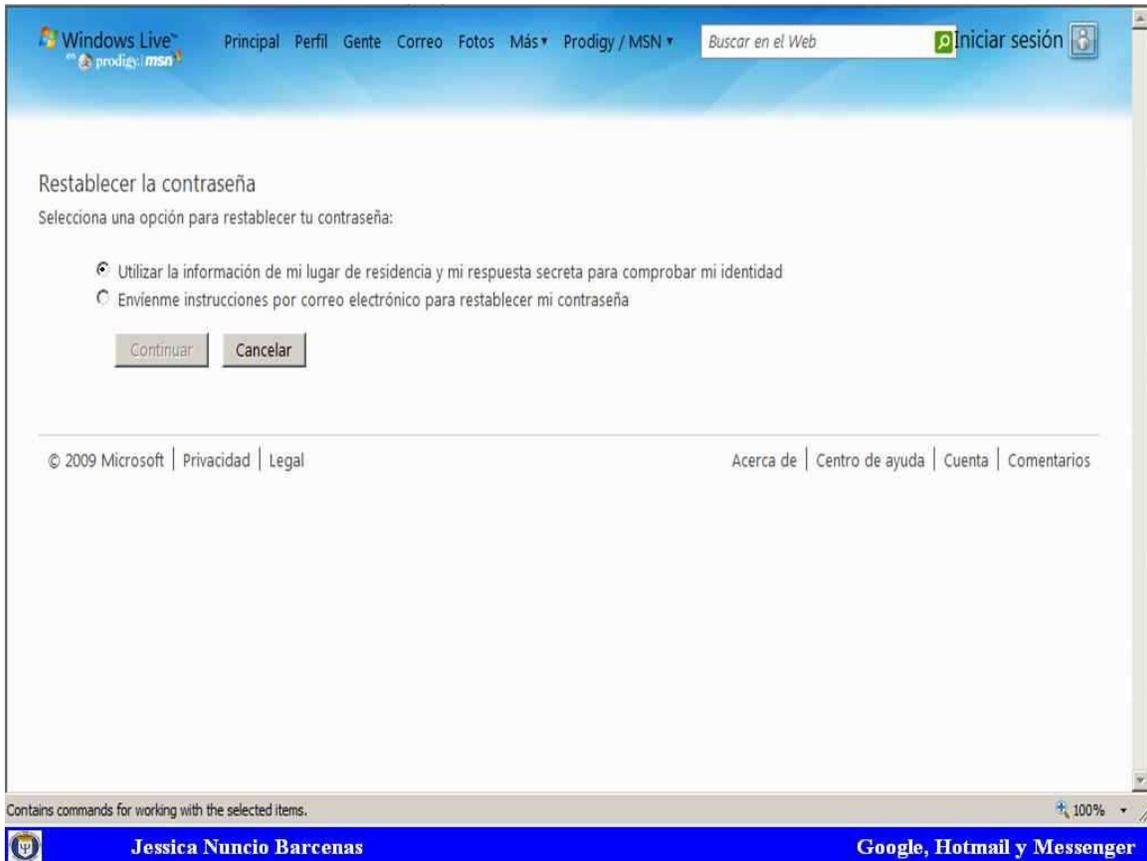
País o región

Código postal

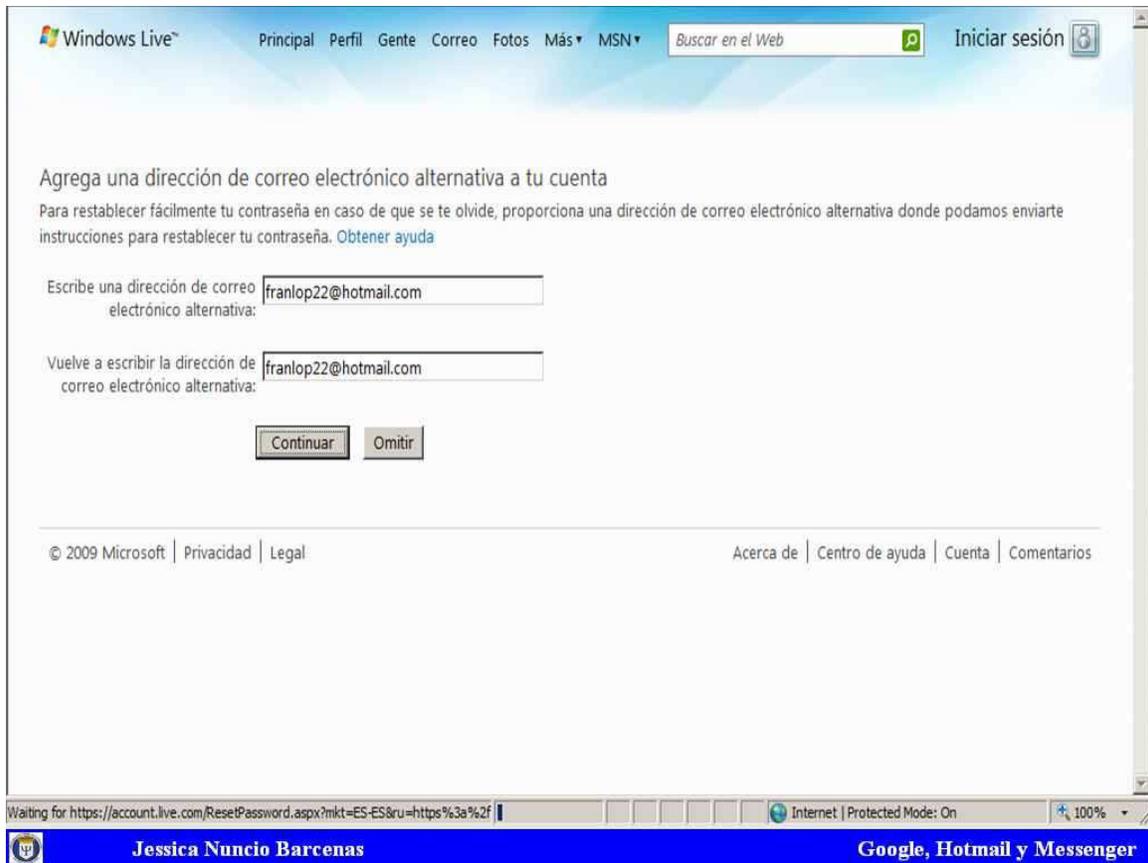
Estado

Respuesta secreta

Después de llenar estos campos darle clic en *“continuar”*.



En la página siguiente hay que capturar una nueva contraseña y confirmarla en diferentes campos, es importante que esta información se recuerde o se apunte para no olvidarla y para terminar darle clic en “*continuar*”.



En esta página pide un correo alternativo al que acabamos de crear donde se manda la contraseña nueva en caso de olvido, si no se tiene alguna se puede dar clic en el botón de “omitir” para pasar a la siguiente página en donde avisa que se ha cambiado la contraseña y pudiendo ya ingresar al correo con la nueva contraseña.

Windows Live™ Principal Perfil Gente Correo Fotos Más ▾ MSN ▾  Iniciar sesión 

Has cambiado la contraseña

Use la nueva contraseña para iniciar sesión en los sitios y servicios de Windows Live ID. [Más información acerca de los sitios y servicios de Windows Live ID.](#)

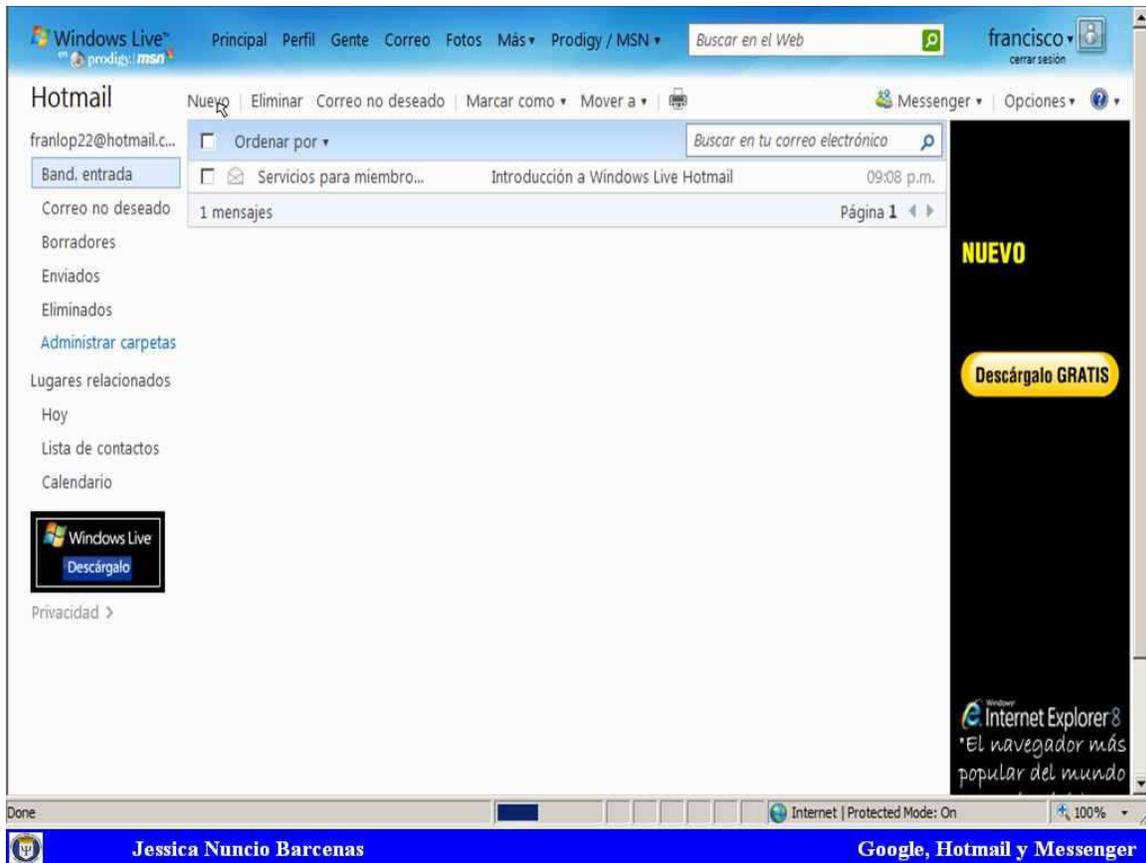
---

© 2009 Microsoft | [Privacidad](#) | [Legal](#) [Acerca de](#) | [Centro de ayuda](#) | [Cuenta](#) | [Comentarios](#)

Done Internet | Protected Mode: On

 **Jessica Nuncio Barcenás** **Google, Hotmail y Messenger**

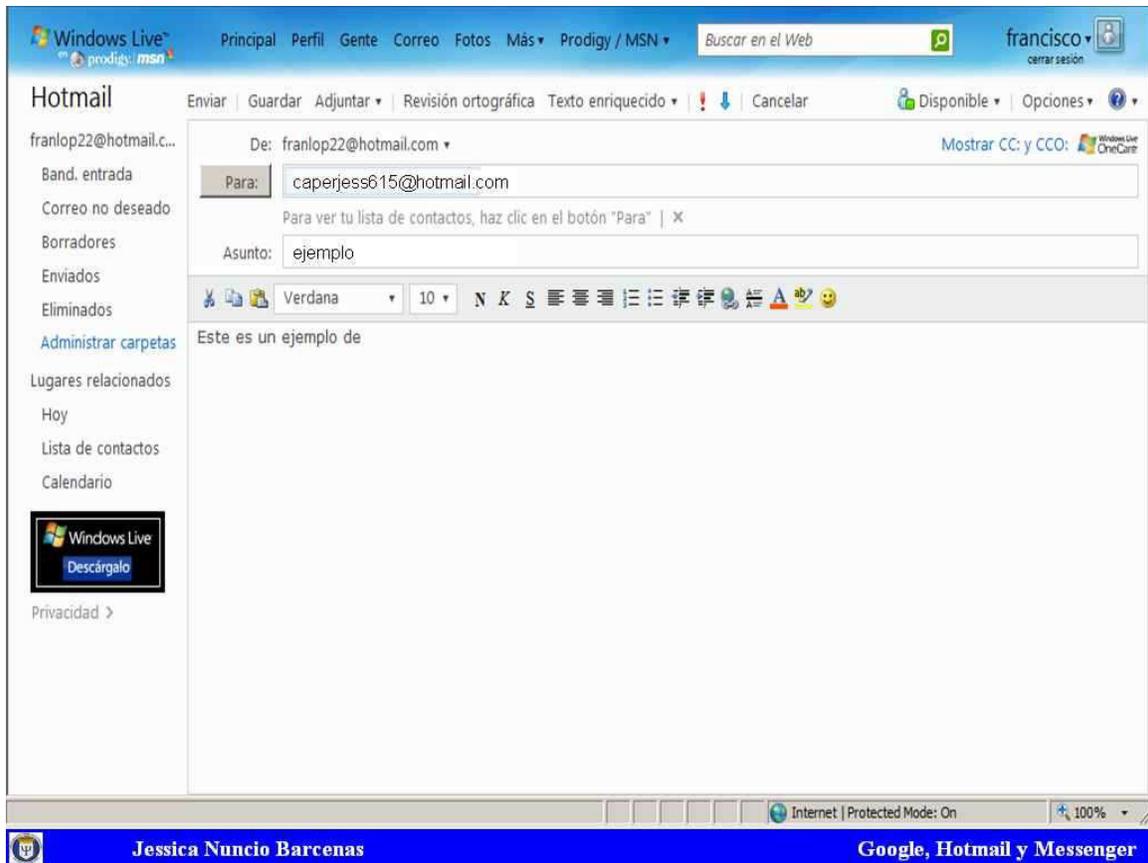
Para ingresar al correo solo dar clic en la opción “*iniciar sesión*” en Windows live, después dar clic en el botón “*iniciar sesión*”.



En el correo se encuentran varias opciones como:

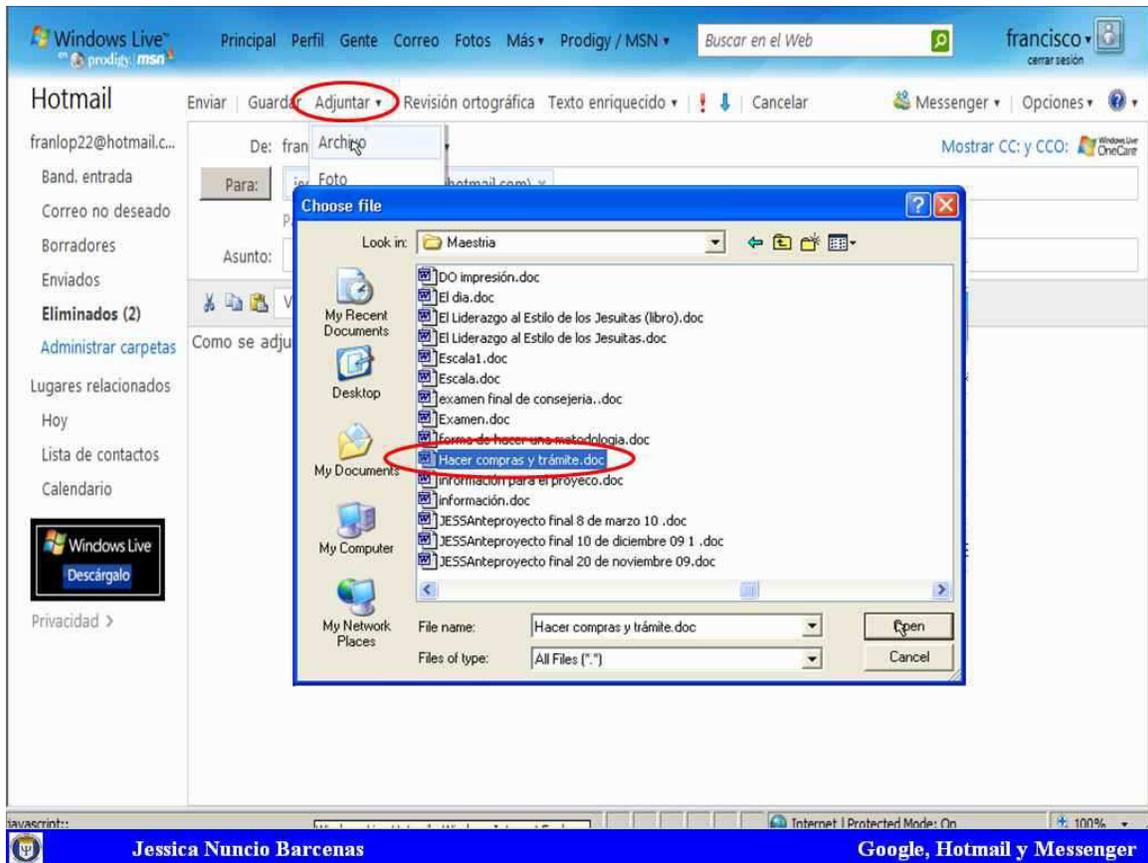
Correo no deseado.

Este icono es para marcar un remitente como no seguro y eliminarlo, solo hay que seleccionar el campo en blanco y pulsar el icono “*correo no deseado*”, después aparece un cuadro de dialogo y elegir la opción “*ok*”.

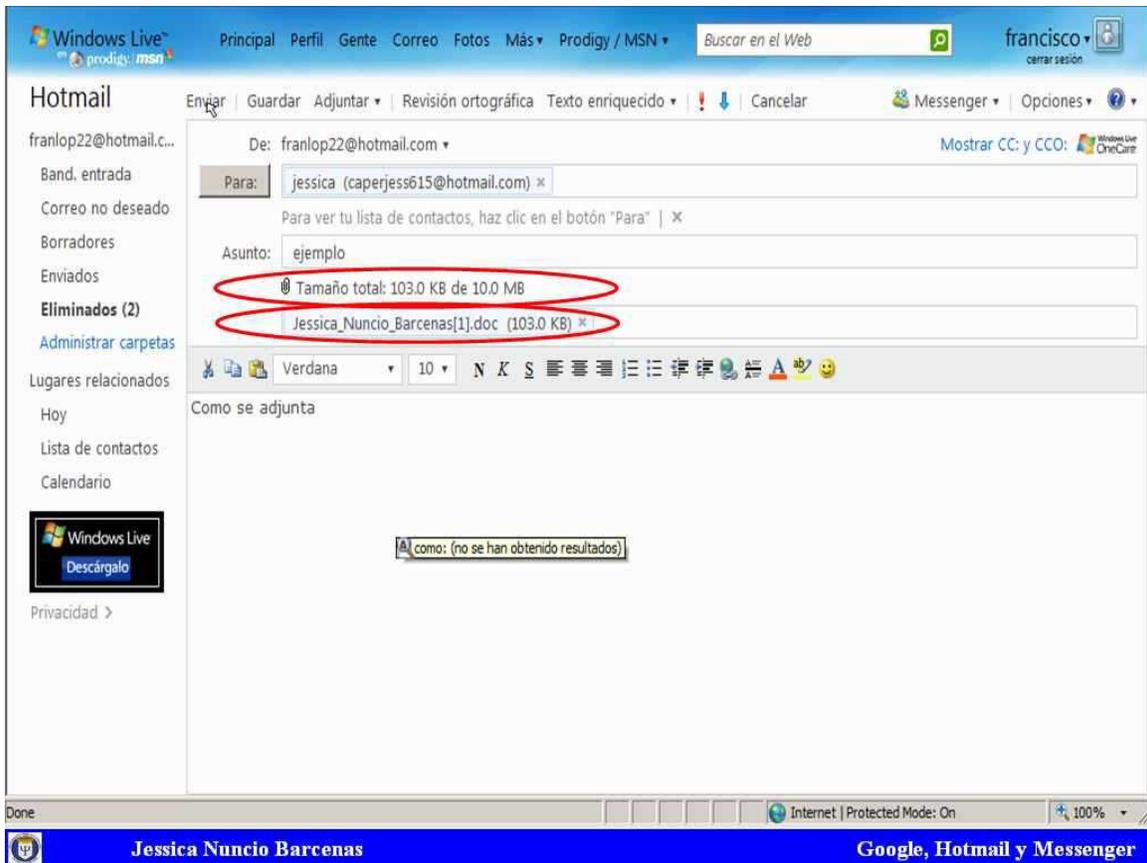


Enviar.

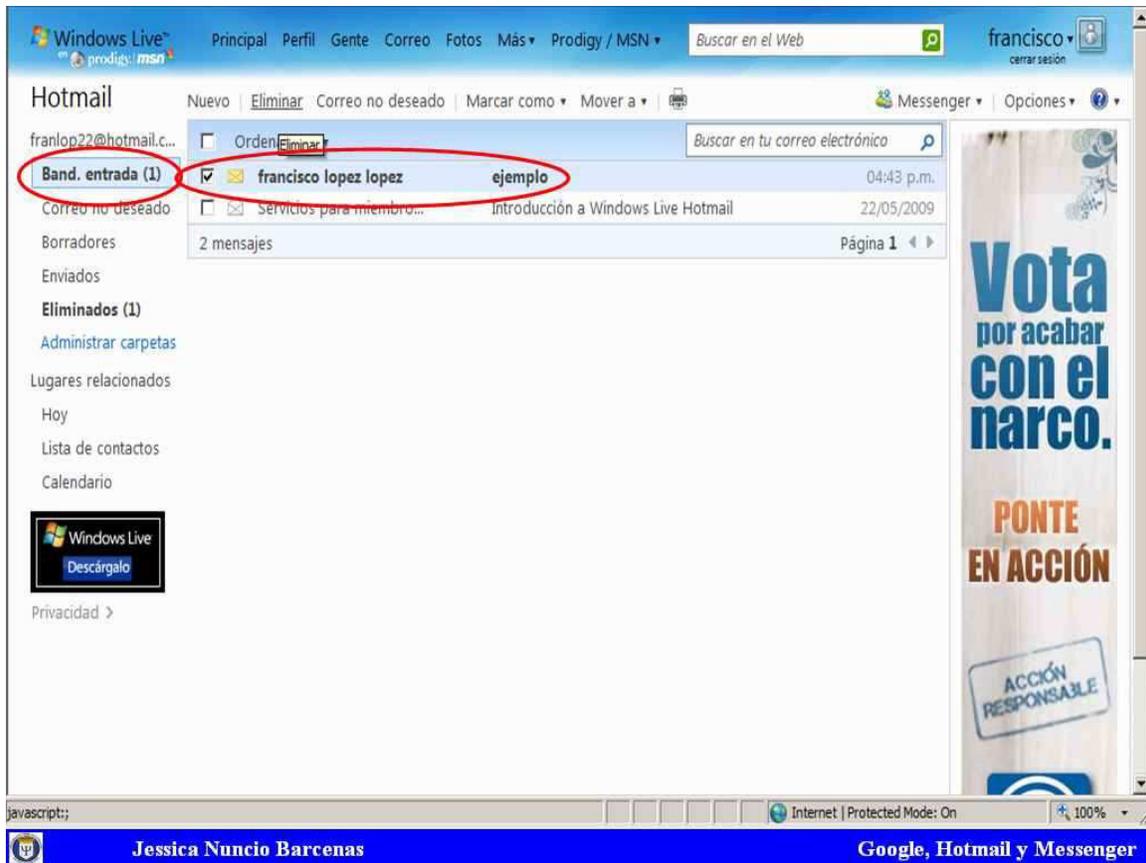
Para mandar un correo se debe dar clic en el ícono de “*enviar*” y abrirá un procesador de texto donde se escribe primero la dirección de correo a quien se quiere mandar el mensaje, si ya se tiene grabado el correo al que se desea escribir este mismo aparece solo y se selecciona para ya no escribirlo, después hay que llenar el campo **asunto** en donde se pone una frase corta de lo que trata el correo o lo que uno desee, después de llenar estos campos se puede pasar a escribir el mensaje que se desea enviar.



También se puede agregar archivos o fotos al correo si así se desea dando clic en el ícono de adjuntar y luego seleccionar la opción “*archivo*” o “*foto*”, según sea lo que se quiere adjuntar, después aparece otra pantalla en donde se debe escoger el folder donde se encuentra el archivo que se quiere adjuntar, a continuación se selecciona el archivo y se le da clic en el ícono de “*open*”, con esto se adjunta en el correo.



Aparece el tamaño del archivo que se envía y el nombre del archivo para verificar que es el correcto; por ultimo solo darle clic en el ícono de “*enviar*” y el correo es enviado.



Para volver a la bandeja de entrada, que es donde se tienen todos los correos recibidos solo hay que dar clic en el ícono “*bandeja de entrada*”.

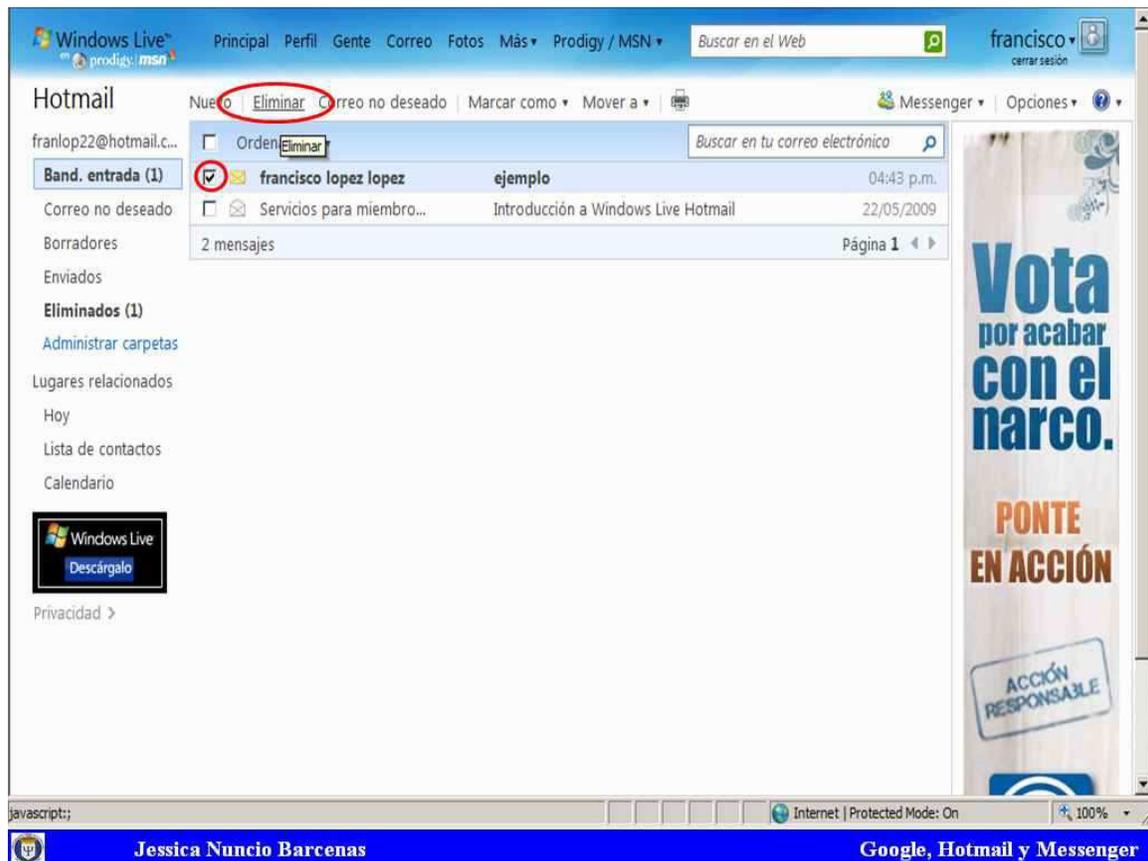
### Bandeja de entrada

En este botón se puede ir a la bandeja donde se encuentran todos los correos que han llegado.

Los correos nuevos se pueden identificar por que tienen al lado del texto un sobre amarillo y cerrado además de estar en letras “negritas” y los que tienen el sobre blanco abierto son correos que ya han sido vistos anteriormente; con solo dar clic en la imagen del correo se puede abrir el mensaje.

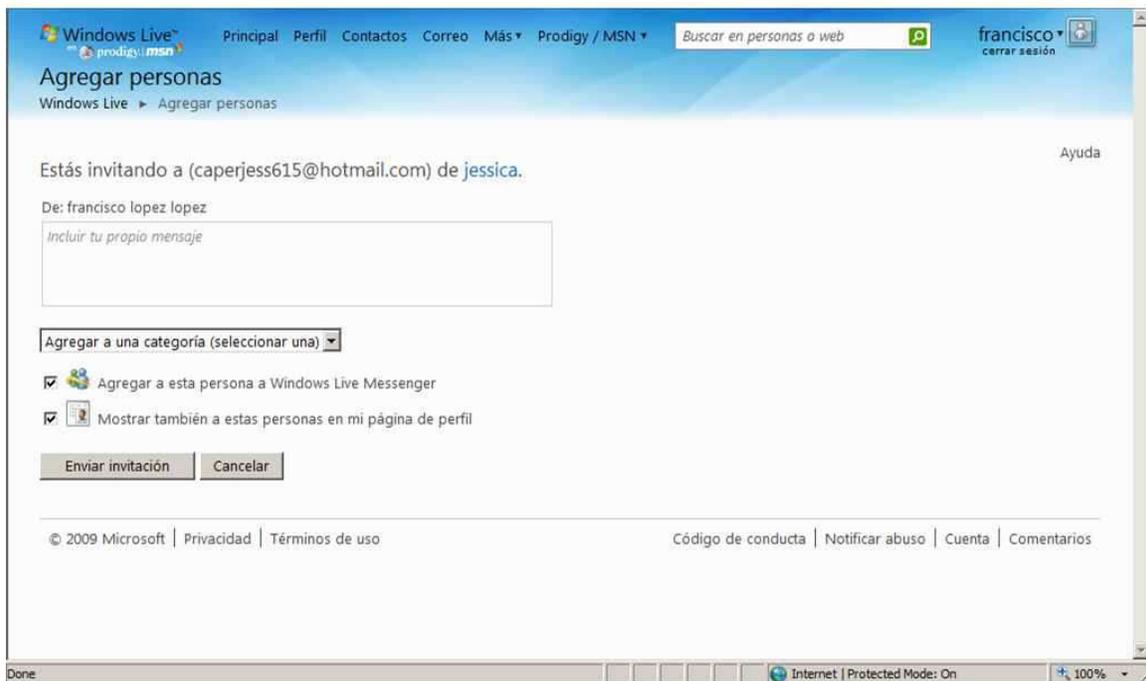
Para responder el mensaje se puede hacer de dos opciones:

1. Responder, si se da clic en esta opción se puede responder a la persona que envió el correo e incluso agregar más correos.
2. Responder a todos, es igual a la opción anterior, pero con la opción de responder no solo al que mandó el correo sino a todos los que estén copiados en el mismo.



## Eliminar

Para eliminar un correo solo hay que seleccionar el campo en blanco que se encuentra al lado derecho del correo y habilitarlo y después dar clic en el botón de “eliminar”.



## Agregar personas.

Primero se debe dar clic en el ícono de “*Agregar personas*”, después aparece una pantalla donde se debe de confirmar los datos dando clic en el ícono de guardar, después aparece una página donde pregunta como se quiere agregar, la opción que se debe elegir será “*agregar por dirección de correo electrónico*” escribiendo en el campo el correo que se desea agregar y después dar clic en la flecha que se encuentra al lado izquierdo del campo, después aparece un campo por si se quiere que este contacto este en alguna categoría en especial, si es así solo hay que seleccionar la categoría y para terminar solo dar clic en enviar invitación. Después envía una a pantalla donde confirma que el mensaje ha sido enviado, para volverá a bandeja de entrada solo hay que dar clic en el ícono.

Windows Live™ Principal Perfil Gente Correo Fotos Más Prodigy / MSN Buscar en el Web francisco cerrar sesión

Hotmail Nuevo **Eliminar** Correo no deseado Marcar como Mover a cerrar: (no se han obtenido resultados)

Introducción a Windows Live Hotmail

De: Servicios para miembros de Windows Live Hotmail (member\_services@live.com)  
Enviado: viernes, 22 de mayo de 2009 09:08:04 p.m.  
Para: franlop22@hotmail.com

Windows Live™

**Bienvenido a Hotmail.**

Además de ser más rápido y seguro que nunca, Windows Live Hotmail® incorpora novedosas formas de estar en contacto. Su espacio de almacenamiento\* que crece contigo significa que no tienes que preocuparte por eliminar tu correo. Además, el nuevo calendario permite compartir tu programación con amigos y familiares fácilmente.

**A continuación se ofrecen algunas sugerencias para empezar a usar Windows Live Hotmail:**

- **Obtén acceso a varias cuentas de correo electrónico y administralas** desde tu bandeja de entrada de Hotmail.
- **Consolida tu libreta de direcciones** para realizar el seguimiento de todos tus contactos.
- **Personaliza tu correo electrónico y tu bandeja de entrada** para que tu mensajería diga más de ti.
- **Coordina tu programación** con tu familia y tus amigos y comparte sólo lo que desees en calendarios codificados por colores.

**Si utilizas Hotmail, estás usando Windows Live.**

Tu dirección y contraseña de Hotmail te dan acceso a la totalidad del conjunto de servicios de Windows Live, para que puedas estar en contacto con las personas y las cosas que te importan en línea.

Planea tu próximo evento, escribe un blog, crea un grupo de discusión o incluso recibe actualizaciones de otros sitios web que uses. - "Tu vida, tus cosas, todo reunido en **Windows Live**".

**¡Próximamente!**  
Descubre otras novedades o **próximamente** para Hotmail.

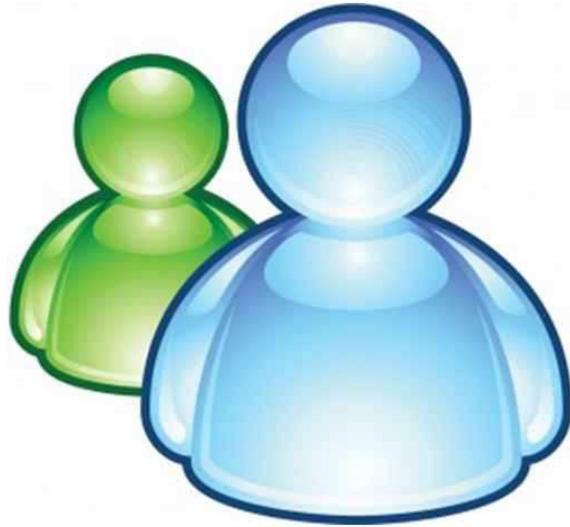
Excellencia académica  
Profesores comprometidos

UVM

Internet | Protected Mode: On 100%

Jessica Nuncio Barceñas Google, Hotmail y Messenger

Para poder eliminar un mensaje desde el mensaje abierto solo hay que dar clic en “eliminar” que está en la parte superior en el menú y este se borra.

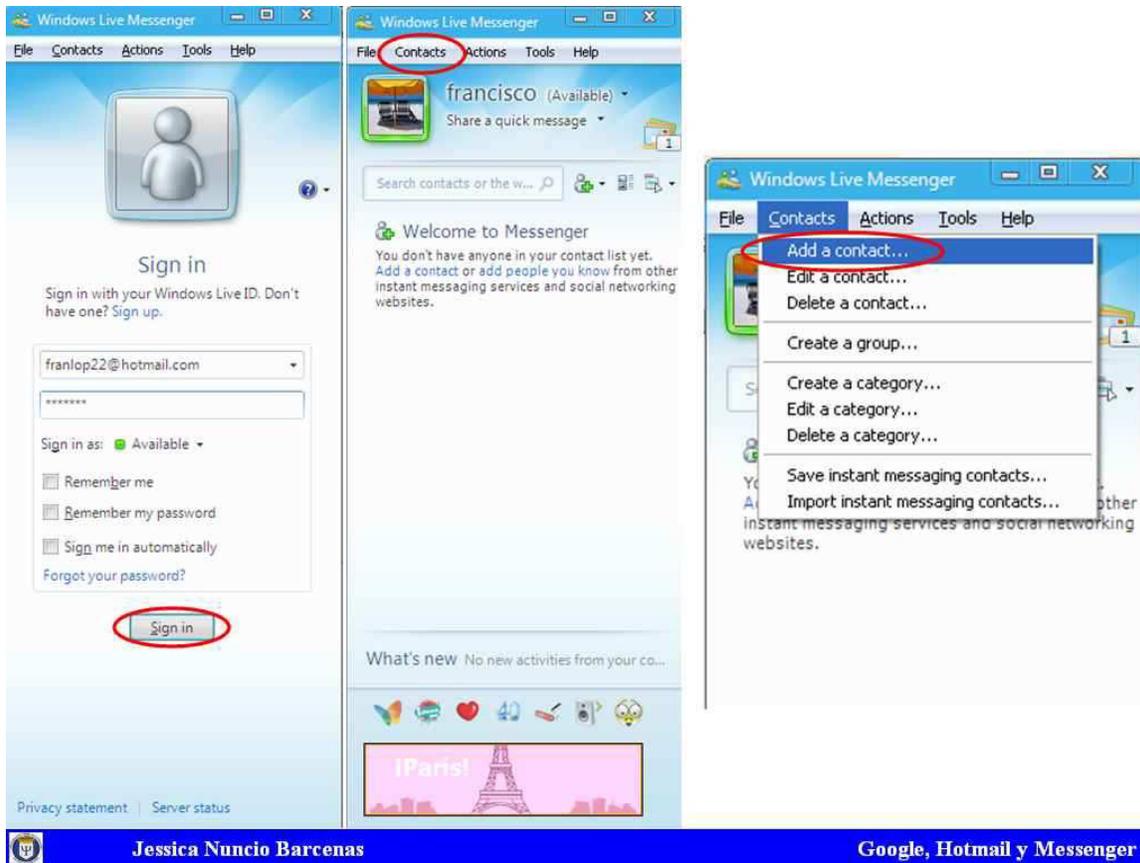


Jessica Nuncio Barcenias

Google, Hotmail y Messenger

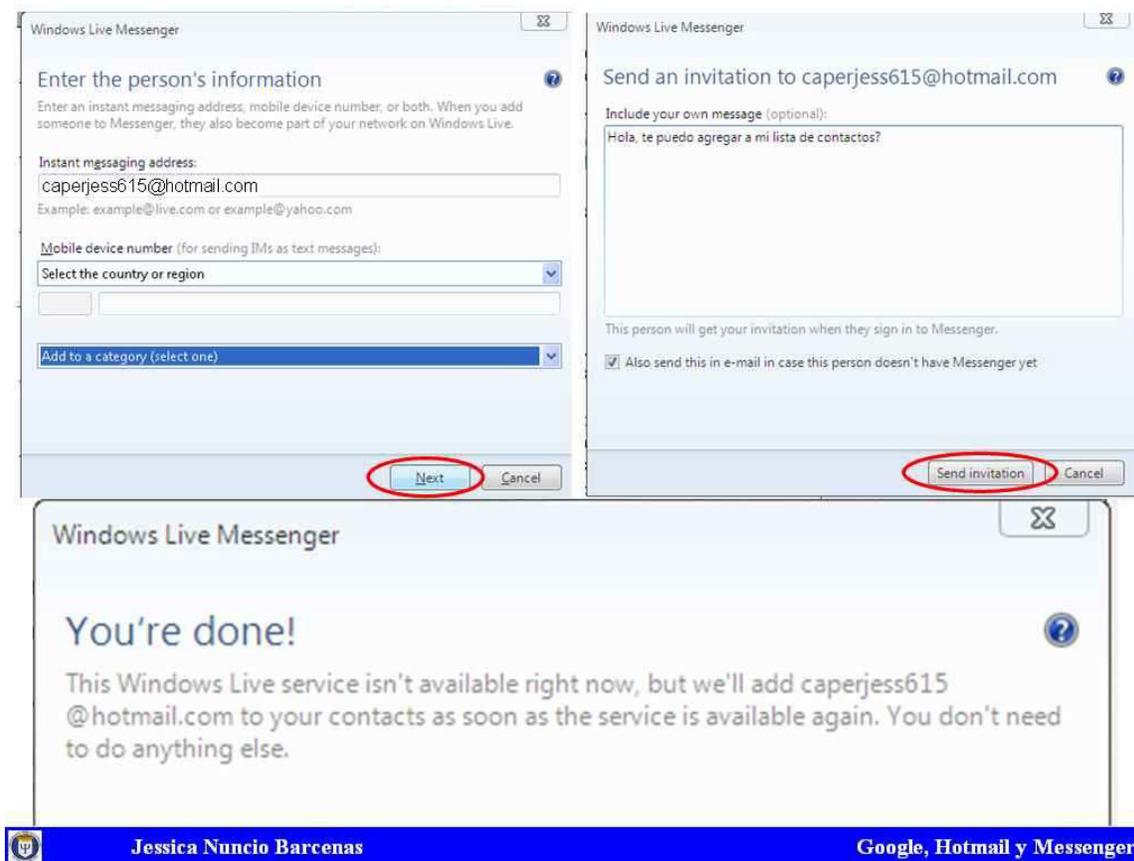
Windows Live Messenger es un software de mensajería instantánea, por medio del cual se puede comunicar en el momento con familiares, amigos, compañero, etc. de cualquier parte del mundo.

Para poder chatear en el msn se tiene que tener una cuenta de windows live activa como la que se dio de alta hace unos momentos.

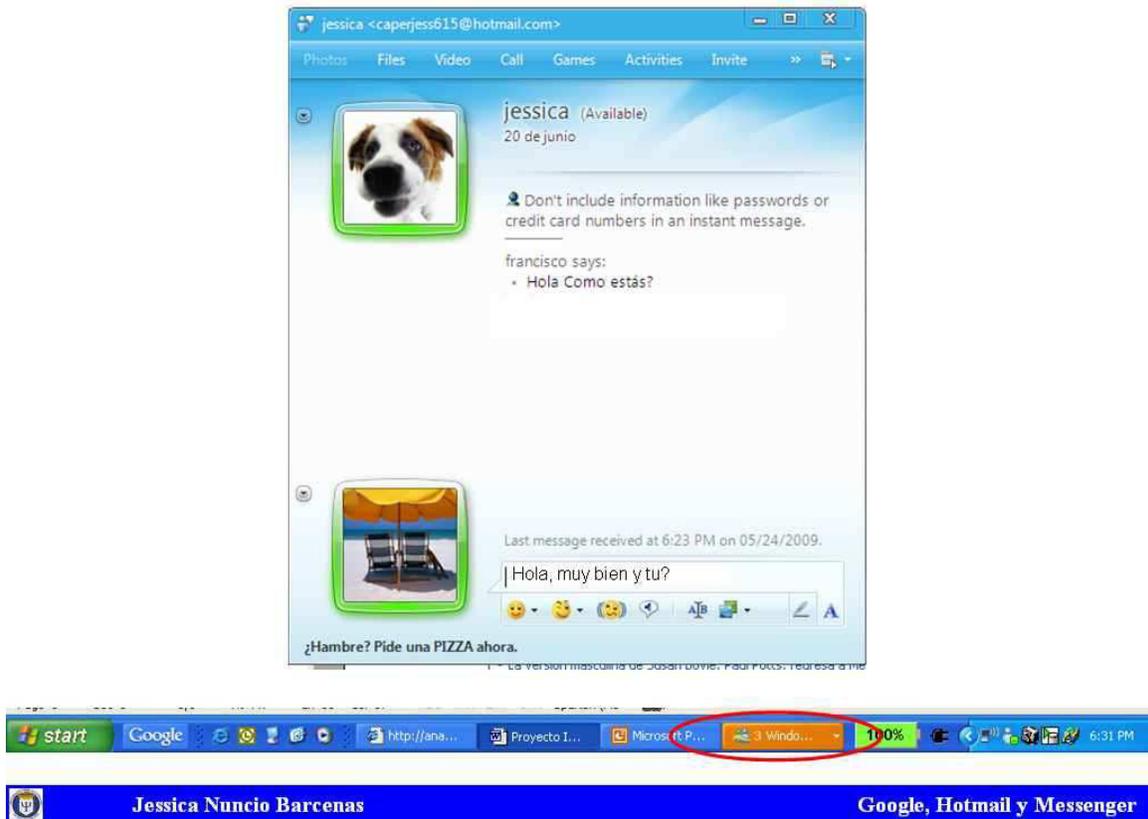


Para poder entrar al programa solo hay que escribir el correo y contraseña después solo darle clic en “sing in” para entrar al portal principal.

En el portal principal del msn donde si es la primera vez que se entra aparece que no se tiene ninguna cuenta dada de alta, es decir, no se tiene con quien chatear por el momento. Para dar de alta alguna persona para chatear se le da clic en el menú principal en el apartado de “contacts” y luego en “Add a contact”.



Para poder dar de alta a alguien se debe de conocer su mail, después de introducirlo en el espacio en blanco hay que seleccionar el país o región de donde es la persona a la que se quiere agregar, después se le da un clic en “next” y despliega una pantalla donde pregunta si se le desea enviar una invitación al contacto, aquí se le puede escribir algún texto a la invitación y para finalizar solo se le da un clic en “send invitation” y aparece una pantalla donde se envió la invitación.



Después de haber agregado a esa persona a la lista de contactos ya se puede chatear, claro si está disponible. Para poder saber si está disponible o no hay que fijarse en su gráfico que está a un lado del nombre que puede tener las opciones siguientes:

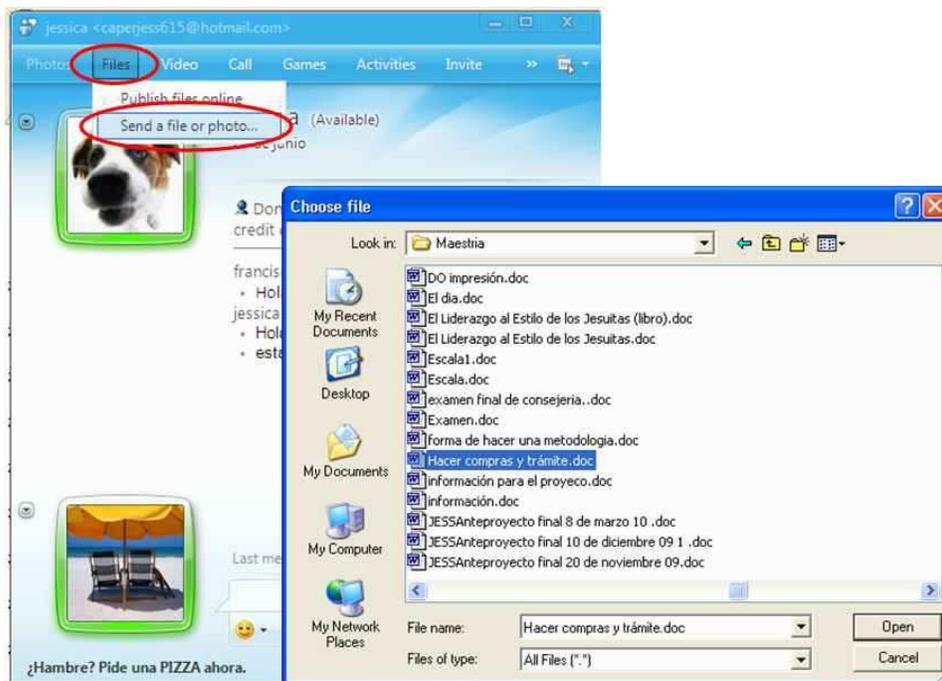
- Disponible
- No en línea
- Ausente
- No disponible

Entre otros.

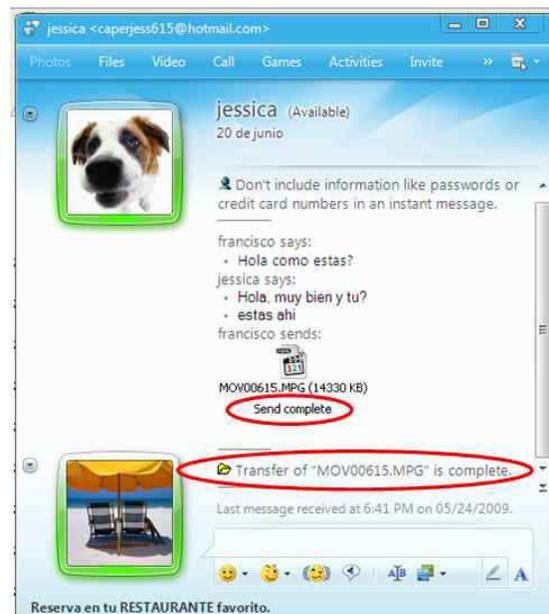
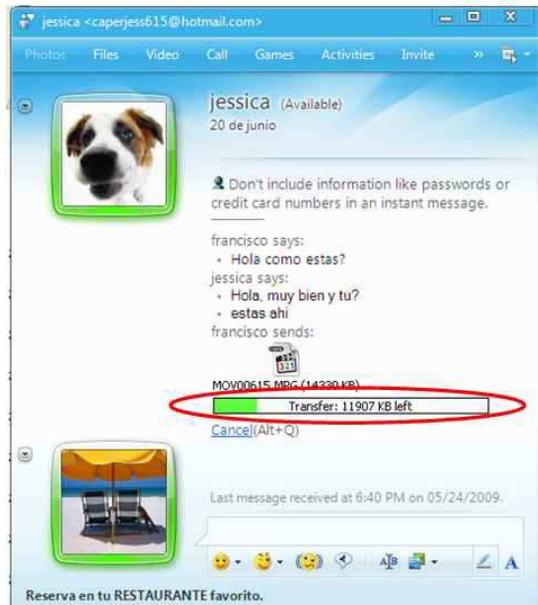
Para poder empezar a chatear se le da doble clic en el nombre que se quiere y listo, solo hay que empezar a platicar con esa persona y que responda.

En la ventana aparece quien dijo cada frase para que se pueda seguir la conversación. Mientras se puede seguir haciendo otras cosas y el software avisa cuando alguien haya contestado o mandado un mensaje. Puede ser de 2 maneras, una es con un sonido cada vez que llega un mensaje nuevo o bien en la parte inferior donde están los programas que se tienen abiertos empieza a parpadear que se tiene un nuevo mensaje. Que quiere decir?, que no se necesita estar siempre atentos con la pantalla abierta y sin poder seguir trabajando y estar atentos a lo que nos escriben, sino que se puede seguir haciendo lo que se necesita en la computadora y poder platicar estando al tanto de todo.

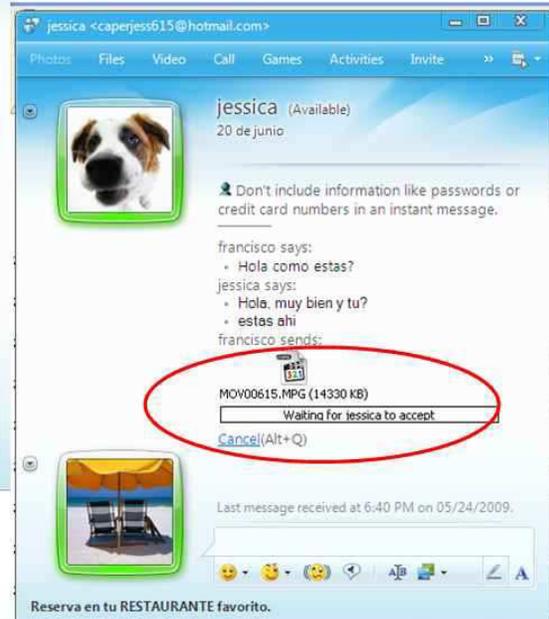
También es posible enviar mensajes a los contactos que están desconectados, los cuales recibirán los mensajes una vez vuelvan a conectarse.



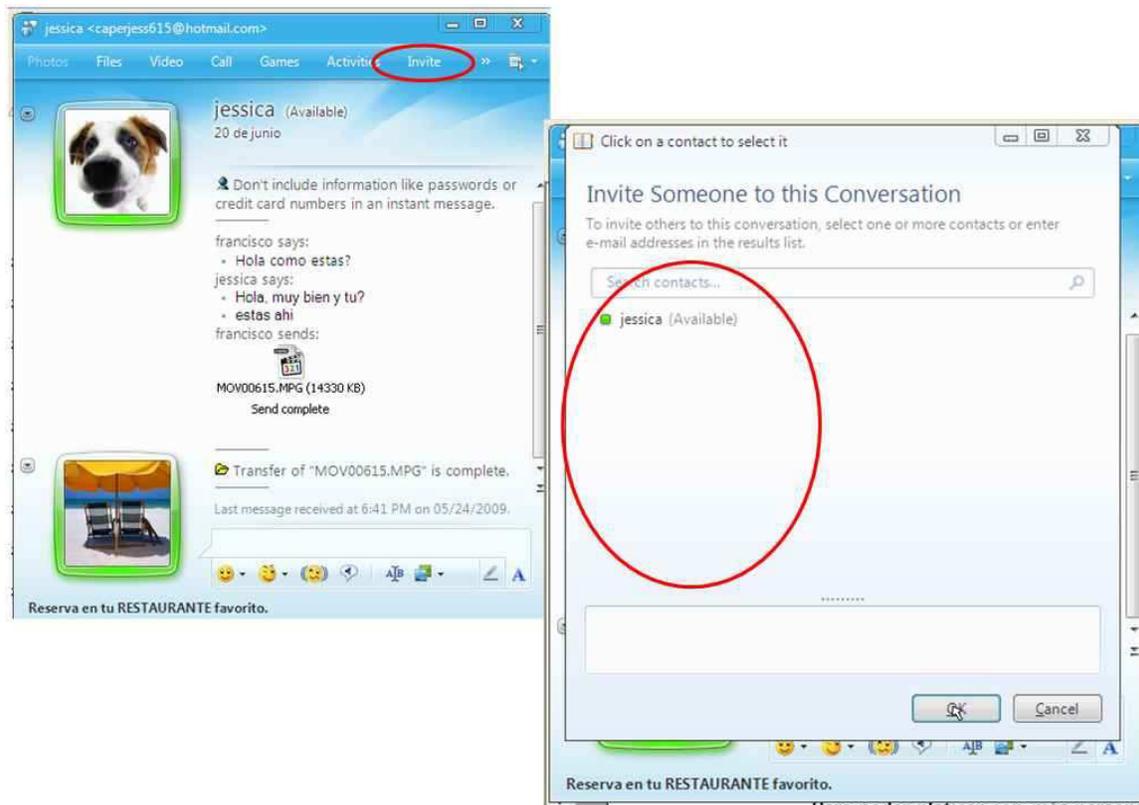
También se puede compartir archivos desde aquí y poderse los mandar a la otra persona, hay que darle en el menú principal en “files” y luego en “send file or photo” y abrirá un explorador de la computadora donde se busca el archivo que se quiere mandar y se le da “open”.



Manda un aviso que dice que se está en espera de autorización de la otra persona para recibir el archivo.



Cuando es aceptado comienza el envío del archivo y hay que esperar a que se descargue, al final manda un mensaje de que la transferencia está completa, cuando se recibe un archivo se puede abrir inmediatamente desde la misma ventana que se tiene abierta y poder verlo.



Para poder platicar con más personas en la parte del menú de la ventana que dice “invite” donde aparecen todos los demás contactos que se tienen y poder platicar los 3 o más a la vez.

Para poder chatear con alguna persona X que esté conectada en ese momento en cualquier parte del mundo solo hay que ubicarse donde está el icono del msn con un símbolo de + y se le da clic, aparece un submenú donde se le da en “search for people” y abrirá una página de internet para buscar a la persona con quien se quiere platicar.

Se escribe el nombre o parte del nombre y dará todos los resultados que estén en el msn con esas mismas características, si se quiere conocer a alguien de algún lugar en específico hay que darle el nombre de la ciudad, país o simplemente si es que en su perfil está lo que se desea buscar aparecerá, es decir, si se escribe *perro* para buscar a alguien

que en su perfil muestra quienes les gustan los perros para conocer a alguien que también les guste los perros entonces aparecen esas personas. Claro si es que esas personas lo tienen dado de alta en su perfil. Por último solo agregarlo la lista de contactos y listo a chatear con esa persona.

Para salir del msn en el menú principal solo hay que darle clic al icono de “sign out” que se encuentra en la parte superior del lado derecho y listo.

