

Envejecimiento activo. Las TIC en la vida del adulto mayor.

Active aging. ICT in the life of the elderly

Maricela Sevilla Caro

Facultad de Contaduría y Administración Tijuana, México

mary_sevilla@uabc.edu.mx

María del Consuelo Salgado Soto.

Facultad de Contaduría y Administración Tijuana, México

csalgado@uabc.edu.mx

Nora del Carmen Osuna Millán

Facultad de Contaduría y Administración Tijuana, México

nora.osuna@uabc.edu.mx

Resumen

La Organización Mundial de la Salud informa que la cantidad de población de la tercera edad crece en todo el mundo, produciéndose un envejecimiento acelerado de la población y un aumento en la expectativa de vida.

El envejecimiento activo trata de ampliar la esperanza de vida en salud y la calidad de vida para todas las personas a medida que envejecen, el término activo hace referencia a la participación continua en las cuestiones sociales, económicas, culturales, espirituales y cívicas.

Este artículo tiene como propósito dar a conocer el impacto que tiene el uso de las computadoras en la vida cotidiana de los adultos mayores que han participado en un curso-taller de computación y conocer los cambios en el estado de ánimo y forma de pensar al incorporarlos a la sociedad tecnológica, información que se obtuvo mediante un proyecto de investigación cualitativa, mediante la modalidad de estudio de caso.

Al término del curso se hizo notorio un incremento de la motivación hacia el aprendizaje y uso de las TIC, la reducción de sentimiento de soledad y aislamiento. El adulto mayor siente que mediante el uso de las nuevas tecnologías se fomenta la comunicación y se reduce la brecha digital generacional.

Palabras Clave: Adulto mayor, TIC, Envejecimiento activo.

Abstract

The World Health Organization reports that the number of old people is growing throughout the world, causing an accelerated aging and increased life expectancy.

Active aging is to extend life expectancy in health and quality of life for all people as they age, the term refers to active continuous participation in social, economic, cultural, spiritual and civic affairs.

This article aims to raise awareness of the impact of the use of computers in everyday life for seniors who have participated in a training workshop and meeting computing changes in mood and mindset to incorporate technological society, information obtained through a qualitative research project, through the modality of case study.

At the end of the course it became notorious increased motivation to learn and use of ICT, reducing feelings of loneliness and isolation. The seniors feels that using new technologies encourages communication and generational digital divide is reduced.

Keywords: Senior, ICT, active aging.

Fecha recepción: Noviembre 2014 **Fecha aceptación:** Mayo 2015

1. Introducción

La era digital vista como revolución tecnológica se ha instalado definitivamente entre nosotros, y como tal, genera miedos, alienta esperanzas y crea industrias. Las Tecnologías de la Información y la Comunicación, conocidas como TIC, son el conjunto de tecnologías desarrolladas para gestionar información y enviarla de un lugar a otro; abarcan un abanico de soluciones muy amplio, que incluyen las tecnologías para almacenar información y recuperarla después, enviar y recibir información de un sitio a otro, o procesar información para poder calcular resultados y elaborar informes. El examinar de una manera crítica las promesas que traen las nuevas tecnologías parece un modo prudente de entrar en la sociedad de la información.

Actualmente es muy elevado, y va en aumento el índice de penetración de Internet a nivel mundial.

Se ha creado el término “Brecha Digital” para definir las diferencias y la separación entre los países con acceso a las nuevas tecnologías y los países que no tienen acceso a ellas. Este término también hace referencia a las diferencias entre los distintos grupos sociales a la hora de utilizar las TIC's, teniendo en cuenta los distintos niveles de alfabetización además de la capacidad tecnológica.

Los adultos de la tercera edad no pueden mantenerse al margen de esta sociedad de la información y del conocimiento que día a día se transforma, evoluciona un entorno de alta tecnología, que genera nuevas formas de crear y mantener relaciones sociales y la producción del conocimiento.

En México, el Instituto de Estadística, Geografía e Informática (INEGI), publicó en diciembre de 2014 que el porcentaje de la población que hace uso de la computadora en el rango de 55 años o más, es el **4.4%** del total de adultos mayores. En cuanto al uso de internet, INEGI reporta que del total de usuarios solo el 4.4% son mayores a los 55 años de edad. Los datos anteriores reflejan que este sector de la población al no utilizar recursos tecnológicos para comunicarse, socializar, actualizarse o buscar información pueden quedar aislados de sus familiares y la sociedad provocando emociones que incrementan la sensación de soledad.

Según define la OMS, envejecimiento activo es el "proceso de optimización de las oportunidades de salud, participación y seguridad, con el fin de mejorar la calidad de vida a medida que las personas envejecen".

El término activo hace referencia a una participación continua en cuestiones sociales, económicas, culturales, espirituales y cívicas, no sólo a la capacidad para estar físicamente activo o participar en la mano de obra. Los adultos de la tercera edad que se jubilan, están enfermos o en situación de discapacidad pueden seguir estando activos dentro de la sociedad.

El envejecimiento activo trata de ampliar la esperanza de vida en salud y la calidad de vida para todas las personas a medida que envejecen, incluyendo aquellas personas frágiles, discapacitadas o que necesitan asistencia.

2. CONTENIDO.

LA TERCERA EDAD.

De acuerdo con Belsky (1996), en la mayoría de las culturas se considera como adulto a toda persona que tiene más de 18 años. Aunque después de los 60 años de edad se les llama personas de la tercera edad, ancianos o adultos mayores, y siguen siendo adultos, existen diferencias entre quienes son mayores de 18 y menores de 60. La adultez no inicia ni termina exactamente en estos límites cronológicos.

La OMS (Organización Mundial de la Salud) informa que en el 2025, habrá un total de cerca de 1,2 mil millones de personas con más de 60 años. Y para el año 2050, habrá 2 mil millones de personas de más de esa edad, con el 80 por ciento de ellas viviendo en los países en vías de desarrollo.

En las sociedades tradicionales los ancianos tenían un lugar destacado y protagónico en cuanto a la orientación de sus respectivas sociedades; se les respetaba, veneraba y obedecía en su papel de consejeros y guías de la comunidad; se les consideraba depositarios de la sabiduría ganada y acumulada a lo largo de su vida.

Gómez (2014), menciona en su artículo que esta situación cambió radicalmente. En las sociedades consumidoras de tecnologías, particularmente en los países subdesarrollados, la gran mayoría de las personas de la tercera edad son víctimas del desamparo y olvido. A partir del momento que dejan de formar parte del aparato productivo o de tener una vida profesional activa, se crea un ambiente en el que pareciera que dejaran de formar parte de la sociedad.

A partir de ese momento, a un enorme porcentaje de ellos ya no se les considera valiosos, estas personas que antiguamente eran tan veneradas, no parecen hoy tener lugar en una sociedad

impulsada por la tecnología y el mercado, donde las cosas cambian rápidamente y la búsqueda de la sabiduría ha cedido su lugar en el camino de la vida a otras cuestiones aparentemente más urgentes, como el consumo y la acumulación de bienes materiales.

Al no pertenecer a la sociedad de tecnología y ser partícipe de los cambios tecnológicos, uno de los efectos en las personas de la tercera edad es que suelen ser considerados una carga para su familia, particularmente cuando por cuestiones de salud caen en una situación de dependencia y deben quedar en manos de cuidadores o ser reclusos en instituciones geriátricas, también se les ve como una carga en el ambiente laboral donde los avances o cambios tecnológicos los rebasan.

Por lo que la OMS insiste en que es necesario que en todos los países, sobre todo en los países en vías de desarrollo, se trabajen medidas estratégicas para ayudar a que las personas ancianas sigan sanas y activas, participando activamente en la sociedad de manera independiente.

EMOCIONES.

Autoestima: Abud y Bojórquez (1997), consideran a la autoestima como un concepto, una actitud, un sentimiento, una imagen; como la capacidad para valorar el yo y tratarse con dignidad, amor y realidad.

Se ha comprobado que el ser humano en todas las edades al poseer una buena relación familiar y fuentes de apoyo significativos, se conserva en óptimas condiciones psicológicas y supera fácilmente las tensiones o la propia enfermedad; según López (1998), las personas de la tercera edad con ausencia o mala calidad de lazos afectivos se ven afectados, cediendo ante la enfermedad, por lo cual el apoyo social marca una notable diferencia entre los deseos de continuar viviendo. Al no haber vínculos afectivos, el anciano pierde asimismo los roles sociales que durante algún tiempo llevo a cabo, lo que influye en su autoestima, en la concepción de su vida futura y en la manera en la que debe socializar con su entorno.

Depresión y ansiedad: Martínez (2003) cita que los estados depresivos son los grandes causantes de pensamientos y reacciones suicidas ya que en todo deprimido existe un suicida en potencia. Se dice que hay depresión siempre que aparezca un fallo en el tono neuropsíquico, ya sea pasajero o perdurable. La depresión puede variar desde un ligero abatimiento hasta el estupor; en su forma más ligera, una persona de la tercera edad infeliz tiene un sentimiento de incapacidad, desaliento, inutilidad y pérdida de interés por las actividades habituales. En la

depresión un poco más profunda hay una constante tensión desagradable; cada experiencia se acompaña de pena, y el enfermo puede estar temeroso, preocupado, angustiado, agitado y padecer un sufrimiento físico o emocional. Un episodio depresivo en una persona de la tercera edad puede en ocasiones ser difícil de diferenciar de la demencia, pues ambos pueden coincidir con síntomas como apatía, dificultad de concentración y alteraciones de memoria.

La ansiedad es una señal o reacción general bastante común en el ser humano, Kaplan y Sadock (1998) mencionan que la experiencia de ansiedad tiene dos componentes: la conciencia de las sensaciones fisiológicas (como palpitaciones y sudores) y la conciencia de estar nerviosos o asustado. El sentimiento de vergüenza puede aumentar la ansiedad. Las personas ansiosas están predispuestas a seleccionar ciertas cosas de su entorno y descuidar otras en su esfuerzo por demostrar que está justificado el que consideren una situación como amenazante, si falsamente justifica su miedo, sus ansiedades aumentan por la respuesta selectiva y crean un círculo vicioso de ansiedad, distorsión de la percepción e incremento de ansiedad.

Soledad y aislamiento: Según Montero y Sánchez (2001), la soledad ha sido concebida como un estado subjetivo que surge como una respuesta ante la falta de una relación particular, cuyas consecuencias pueden afrontarse de manera negativa o positiva. Se puede pensar en las causas que provocan la soledad en las personas de la tercera edad como las asociadas al envejecimiento (Laforet, 1991). Estas crisis se centran en la pérdidas experimentadas que merman la autoestima; en el deterioro físico y la relación de realizar de manera independiente las actividades diarias; y la crisis por pérdida de roles en su grupo social y disminución de las capacidades físicas.

Respecto al tema del aislamiento, según Pisa (2011) es un fenómeno contemporáneo, observable y cuantificable que remite a la falta de compañía y de encuentros significativos con otros. Hay que tener en cuenta que el ser humano puede estar aislado y no sentir soledad o en caso contrario puede tener muchos contactos y sentirse solo.

La soledad y el aislamiento se pueden considerar como unas de las características principales de la forma de vida en las personas de la tercera edad.

TEORIAS DE SOCIALIZACION EN LA TERCERA EDAD

Es necesario considerar dos teorías que condicionan la socialización en el envejecimiento. Siguiendo con el enfoque del Dr. Salvarezza (2000), sugiere las siguientes formas predominantes de enfocar el tema de la vejez:

Teoría del desapego.

Esta teoría indica que a medida que la persona envejece y pierde el interés por las actividades y objetos que lo rodean, se aísla más del entorno, de problemas ajenos y reduce la interacción con otras personas. Este desapego genera que se aleje de la interacción social, conduce a la soledad emocional, a sentimientos de ansiedad y aislamiento que solo se alivia con búsqueda de otros como proveedores de la relación necesitada, según define Amico (2009).

Teoría de la actividad o del apego.

Esta teoría sostiene que los adultos de la tercera edad deben permanecer activos tanto tiempo como sea posible, además indica que deben buscar sustitutos para aquellas actividades que ya no puedan realizar (Amico, 2009). La teoría de la actividad o del apego, como lo comenta en la publicación Montero y Sánchez (2001), indica que el apego lo provee la relación que hace sentir segura a la persona y es proporcionado en la mayoría de los casos por el cónyuge o pareja; lo que caracteriza centralmente a una figura de apego es que se percibe y se siente como proveedora de seguridad, como alguien a quien le importa escuchar, es accesible, confiable, interesada y comprensiva.

ENVEJECIMIENTO ACTIVO.

El envejecimiento, a nivel individual, representa un proceso natural que se acompaña de cambios fisiológicos, psicológicos, afectivos y sociales de diversa índole. El envejecimiento del ser humano implica transformaciones positivas, negativas, o neutras, ocasionados por el paso del tiempo, provenientes del propio organismo, del medio social y cultural. El adulto mayor necesita asimilar todos estos cambios que le ocurren, para poder adaptarse y reproducir las implicaciones sociales y valorativas de dicha categoría, reestructurando su posición y su forma de participación en la sociedad (Laforest, 1991).

Durante el proceso de envejecimiento normal, algunas capacidades cognitivas como la rapidez en el aprendizaje y la memoria disminuyen con la edad. Sin embargo, estas pérdidas pueden compensarse por un incremento de los conocimientos y la experiencia. Frecuentemente el deterioro del rendimiento cognoscitivo es provocado por el desuso o falta de práctica, la enfermedad, depresión, los factores conductuales como el consumo de alcohol y medicamentos,

los factores psicológicos, la falta de motivación y los factores sociales como la soledad y el aislamiento, más que por el envejecimiento por sí mismo.

Al envejecer, nuestro organismo experimenta diversas modificaciones de tipo morfológico, fisiológico, psicológico y social, las cuales son generadas por cambios propios de la edad y desgaste acumulado.

Se ha comprobado que el bienestar personal también se encuentra estrechamente relacionado con las actividades que se realizan en grupo, en este sentido, se expresa el bienestar personal según la satisfacción que experimentan los individuos como resultado de su participación en las actividades que realizan en el medio familiar, en el centro de trabajo y en el ámbito comunal. La participación en actividades sociales permite que se ejerciten las capacidades humanas y se desarrolle la personalidad de los individuos (Fericgla, 2002). Una persona socialmente activa prolonga la aparición de los efectos del envejecimiento en la medida que se siente útil física, social y familiarmente (Adams, 2000).

Galarza (2014) menciona que el concepto de envejecimiento activo implica, que el envejecimiento tiene lugar dentro del contexto de los demás como los amigos, los compañeros de trabajo, los vecinos y los miembros de la familia. La interdependencia y la solidaridad intergeneracional, es decir, dar y recibir de manera recíproca entre individuos, así como entre generaciones de viejos y de jóvenes, son principios importantes del envejecimiento activo.

Los objetivos fundamentales del envejecimiento activo son lograr el máximo de salud, bienestar, calidad de vida y desarrollo social de los adultos mayores, considerando su potencial físico e intelectual, así como las oportunidades que les brinda la sociedad.

La Gerontología indica, que entre los aspectos positivos del envejecimiento activo para la gente de edad avanzada resaltan los siguientes:

- Mayor contacto social y percepción de bienestar.
- Posibilidad de mejorar sus ingresos económicos mediante proyectos productivos.
- Prevención y control de enfermedades crónicas.
- Conservación, extensión y recuperación de la funcionalidad física, mental y social.
- Incremento del desarrollo psicosocial.
- Mejoramiento de la autoestima, calidad de vida y bienestar.

3. CASO DE ESTUDIO: CURSO ADULTOS EN PLENITUD APRENDIENDO NUEVAS TECNOLOGÍAS EN TIJUANA, B.C.

La metodología de investigación en este estudio fue cualitativa, mediante la modalidad de estudio de caso, de acuerdo a Sandín (2003), donde el interés se centra en la indagación de un fenómeno, población o condición general. El estudio no se focaliza en un caso concreto, sino en un determinado conjunto de casos. No se trata del estudio de un colectivo, sino del estudio de varios casos.

El estudio de caso constituye un método de investigación para el análisis de la realidad social, y representa la forma más pertinente y natural de las investigaciones orientadas desde una perspectiva cualitativa. De acuerdo a Martínez Migueles (2007), los estudios de caso se centran en una situación, evento, programa o fenómeno en particular. El caso en sí mismo es importante por lo que revela acerca del fenómeno y por lo que pueda representar. Esta especificidad le hace apto para problemas prácticos, cuestiones y situaciones o acontecimientos que surgen en la vida diaria.

El estudio se realizó en la Universidad Autónoma de Baja California, campus Tijuana, donde profesores de la licenciatura en informática diseñaron un curso de introducción a tecnologías de información para Adultos en Plenitud, con el objetivo de proporcionar las bases necesarias para que interactúen por primera vez con una computadora. La instrucción hacia los adultos se lleva a cabo con la participación de alumnos de la licenciatura en informática inscritos en un programa de servicio social profesional. Una vez ya preparado el curso para iniciar, se publicó la convocatoria, a través de folletos, correo electrónico, radio y página de Internet.

El muestreo cualitativo es propositivo. Las primeras acciones para elegir la muestra ocurren desde el planteamiento mismo y cuando se selecciona el contexto en el cual se espera encontrar los casos que interesan, en las investigaciones cualitativas en lugar de preguntarse: ¿Quiénes van a ser medidos?, se cuestiona: ¿Qué casos interesan inicialmente? ¿Dónde se pueden encontrar?

También se llevó a cabo análisis bibliográfico respecto al tema, observación, además de entrevistas informales. Se analizaron datos cualitativamente. La muestra se tomó de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Baja California, del curso denominado “Adultos en Plenitud Aprendiendo Nuevas Tecnologías”.

Las fuentes de recolección de información son los testimonios de los adultos mayores participantes y asistentes al curso impartido en la Facultad de Contaduría y Administración,

UABC, Tijuana, México. Las técnicas de recolección de datos para este trabajo fueron la entrevista y la observación. La muestra es de 20 adultos mayores, los cuales participaron en un curso diseñado bajo los supuestos de la gerontología, que es la ciencia que estudia a los adultos mayores.

Puntos de vista de los adultos de la tercera edad en el curso 2015.

Los estudiantes del curso Básico I expresaron comentarios positivos acerca de los diferentes aspectos del curso. En cuanto a cómo se enteraron del curso, la mayoría fue por conocidos o familiares que les hacían llegar la información y los volantes. Todos los entrevistados comentaron que se sintieron muy cómodos con el trato que se les daba y sobretodo que se sentían agradecidos por la paciencia de los instructores hacia ellos. Todos mencionaron que si están interesados en tomar el curso de Básico II, con el propósito de seguir aprendiendo y de desarrollar nuevas habilidades además de la conveniencia que se da en los cursos con sus compañeros de clase e instructores.

Los estudiantes de Básico II comentaron que se han sentido muy contentos y cómodos en los cursos debido a la buena atención que se les da por parte de los instructores y coordinadores. También afirman que tomaron el curso otra vez con la finalidad de reafirmar los conocimientos adquiridos, y por el interés de aprender nueva información. La mayoría de los entrevistados piensan volver para el siguiente curso, mientras que unos cuantos mencionaron que ya necesitan un curso más avanzado.

Comentarios adicionales:

- “Todos son muy amables”.
- “Espero que sigan asistiendo”.
- “Todo excelente”.
- “Mucho entusiasmo”.
- “Cafecito al cien”.
- “Divulgar más el curso”.
- “Gracias a la escuela por integrarnos y gracias por su paciencia”.
- “Quisiera que fuera más largo”.

Conclusión

El interés de esta investigación se centró en la activación mental de los adultos de la tercera edad al incorporar las TIC en su vida cotidiana. Es importante mencionar que el primer día que se presentan al curso, los adultos llegan con muchas expectativas y sin confianza en ellos por el temor a lo desconocido, en este caso, con cierto recelo en el uso de las tecnologías.

En la primera fase del estudio se entrevistaron a 20 adultos antes de iniciar el curso denominado "Adultos en plenitud aprendiendo nuevas tecnologías" donde la mayoría de las respuestas se centran en la necesidad de aprender a manejar la computadora pues es el medio de comunicación de hoy en día, el deseo saber usar el medio de comunicación que da la computadora para ingresar a la tecnología actual, lograr comunicarse con la familia y amigos, además, la mayoría menciona el deseo de estar al día y no solicitar ayuda para hacer las cosas, es decir, expresan el deseo de superación.

La segunda fase de la investigación se dio al terminar el curso, donde se entrevistó al mismo grupo de participantes y las respuestas obtenidas quedan resumidas en la experiencia de cada uno de ellos.

Al término del curso se sienten con más confianza en el uso de las nuevas tecnologías relacionándolo con el campo de desempeño laboral como en el personal.

Los adultos en plenitud sienten estar a la vanguardia en la computación y el mundo cibernético, lo que amplía la activación mental y como consecuencia el adulto entra al proceso de envejecimiento activo.

Un punto importante a destacar es que los adultos antes de acudir al curso se sentían asilados y solos, ya que en la mayoría de las respuestas indicaron que se sienten tristes, porque no volverán a ver a sus compañeros del curso y sus nuevas amistades por un tiempo.

Los adultos concluyen sentirse motivados para seguir adelante, así como seguros en el desempeño de actividades relacionadas con tecnologías y por entrar a un mundo nuevo que consideraban imposible, lo anterior se puede relacionar con un grado mayor del nivel de autoestima y confianza, y a la vez que ayuda a disminuir la posibilidad de que las personas de la tercera edad entren en estados de depresión.

Por último, las entrevistas arrojaron que los adultos se sienten integrados a la vida moderna y alejados de un aislamiento tecnológico, además, afirman que ahora tienen más oportunidades que no consideraban tanto en su ámbito profesional como personal.

Bibliografía

ABUD, C., Bojórquez (1997). Efectos psicológicos: ansiedad, depresión, autoestima y relación de pareja. Tesis de licenciatura en psicología. Mérida Yucatán.

ADAMS, R (2000). La amistad como una fuente de cambio social [en línea]: Soka Gakkai Internacional. Disponible:
<http://www.sgi.org/spanish/inicio/quarterly/0401/TemaPrincipal1.html>.

AMICO Lucía del Carmen (2009): Envejecer en el siglo XXI. No siempre Querer es Poder. Hacia la de-construcción de mitos y la superación de estereotipos en torno a los adultos mayores en sociedad. Theories of aging in Socialization. Edición No. 55. Disponible:
<http://margen.org/suscri/margen55/amico.pdf>.

BELSKY, J.K (1996). Psicología del envejecimiento. Barcelona: Masson.

FERICGLA, J. (2002): Envejecer. Una antropología de la ancianidad. Barcelona. Editorial: Herder.

GALARZA Vásquez, Karina (2014): Envejecimiento activo, mejor vida en la tercera edad.

Disponible: <http://www.saludymedicinas.com.mx/centros-de-salud/climaterio/prevencion/envejecimiento-activo.html>

GÓMEZ Vecchio, Ricardo (2014): Tercera Edad y TICs. Una sociedad positiva. Escrita en la Ciudad Digital, presentación de informes en la revista de la Sociedad del Conocimiento, Participación Ciudadana y TICs. Disponible: <http://www.usuaria.org.ar/noticias/tercera-edad-y-tics-una-sociedad-positiva>.

INEGI. Instituto de nacional de estadística geografía e informática. Disponible: <http://www.inegi.org.mx/default.aspx>.

KAPLAN, H. y SADOCK, B.(1998): Sinopsis de psiquiatría. Barcelona: Ediciones científicas y médicas.

LAFORST, J. (1991). Introducción a la gerontología: El arte de envejecer. Barcelona. Editorial :Herder.

LAFORST, J. (1991): La Necesidad de pertenencia. En Introducción a la Gerontología, Barcelona: PI

LÓPEZ, C. (1998): Diferencia de autoestima entre ancianos institucionalizados y no institucionalizados en la ciudad de Mérida. Tesis de Psicología, Mérida Yucatán.

MARTÍNEZ, M. (2003): El paciente con enfermedad en estado terminal y el rechazo a la eutanasia. Tesis de licenciatura. Toluca, Edo. De México.

MARTÍNEZ Migueles, Miguel (2007): Ciencia y arte de la Metodología cualitativa. México. Editorial: Trillas.

MONTERO, L. L.M., SÁNCHEZ, S, J. J.(2001): La soledad como fenómeno psicológico: un análisis conceptual. *Salud Mental*, febrero, 19-27. Disponible: <http://www.rae.es/>.

PISA, H. (2011): Psicogeriatría. Disponible: <http://www.psicogeriatria.net/2011/05/16/soledad-depresi%C3%B3n-y-aislamiento/>.

SALVAREZZA, L. Compilador (2000): *La vejez: Una mirada gerontológica actual*. Buenos Aires. Editorial: Paidós.

SANDÍN, Esteban (2003). *Investigación Cualitativa en educación*. México. Editorial: McGraw-Hill.