

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD
CATÓLICA DEL PERÚ**

FACULTAD DE ARTE Y DISEÑO



“Experiencias Vivas” Servicio de intercambio de experiencias para la revalorización e integración intergeneracional a favor de la participación social de adultos mayores de 60 a 75 años con jóvenes estudiantes en colegios de Carabayllo

Tesis para obtener el título profesional de Licenciada en Arte con mención en Diseño Industrial que presenta:

Nicole Andrea Vidaurre Gonzales

Asesor:

César Gabriel Vicente Galagarza


Lima, 2024

INFORME DE SIMILITUD

Yo, César Gabriel Vicente Galagarza, docente de la Facultad de Arte y Diseño de la Pontificia Universidad Católica del Perú, asesor(a) de la tesis titulada: "Experiencias Vivas" Servicio de intercambio de experiencias para la revalorización e integración intergeneracional a favor de la participación social de adultos mayores de 60 a 75 años con jóvenes estudiantes en colegios de Carabayllo, de la autora Nicole Andrea Vidaurre Gonzales, dejo constancia de lo siguiente:

- El mencionado documento tiene un índice de puntuación de similitud de 10%. Así lo consigna el reporte de similitud emitido por el software *Turnitin* el **19/07/2024**
- He revisado con detalle dicho reporte y la Tesis, y no se advierte indicios de plagio.
- Las citas a otros autores y sus respectivas referencias cumplen con las pautas académicas.

Lugar y fecha: Lima, Perú - 19 de julio del 2024

Apellidos y nombres del asesor / de la asesora: Vicente Galagarza, César Gabriel	
DNI: 42016745	Firma 
ORCID: 0000-0001-9431-2301	

DEDICATORIA

A mi familia por motivarme, apoyarme y acompañarme a lo largo del camino, especialmente agradezco a mis abuelas cuyo ejemplo de resiliencia, fortaleza y empoderamiento ha sido la inspiración detrás de este proyecto.

A cada persona que aportó en esta investigación, agradezco su participación, tiempo, conocimientos y voluntad constante. A mi asesor por su invaluable apoyo, guía y disposición durante la investigación. Agradezco a la Facultad de Arte y Diseño por otorgarme el Fondo Extraordinario de Apoyo para la Investigación 2023 para impulsar este proyecto.



RESUMEN

Actualmente, la población peruana presenta una mentalidad edadista que subestima las capacidades del adulto mayor, considerando que su edad lo limita física y mentalmente. Como consecuencia de este pensamiento, las personas de la tercera edad son excluidas socialmente, limitando su desarrollo y la formación de relaciones sociales e interpersonales, afectando su calidad de vida, especialmente desde el aspecto emocional. Los especialistas identificaron que el edadismo está más extendido que el racismo o el sexismo; sin embargo, debido a su normalización, no se observan grandes avances en la revalorización del adulto mayor. Existen diversas iniciativas que brindan posibles soluciones, promoviendo la exposición de los saberes de las personas de la tercera edad en beneficio de su comunidad. En la mayoría de los proyectos investigados contra el edadismo, se identificó un enfoque hacia la educación de los participantes jóvenes, descuidando el desarrollo de las relaciones entre los participantes y la integración comunal sostenible. “Experiencias Vivas” es un servicio social que promueve el intercambio de experiencias para construir conexiones significativas, fomentar el aprendizaje continuo y la participación social de las personas de la tercera edad con jóvenes estudiantes de colegios en el distrito de Carabayllo. Para el diseño del estudio, se aplicaron métodos como entrevistas con adultos mayores y especialistas, focus groups y el enfoque del diseño participativo, lo que permitió comprender el ecosistema e identificar las principales necesidades de este grupo generacional. Como resultado durante la realización de los estudios se analizó extensamente el contexto, se reflexionó desde la perspectiva del adulto mayor y los estudiantes, se incorporaron conceptos clave para el proyecto y se examinó la interacción y respuestas de los usuarios al desarrollar el servicio. Se concluyó que “Experiencias Vivas” no solo promueve el desarrollo de relaciones interpersonales sostenibles en los adultos mayores desde la intergeneracionalidad, sino que también genera actividades significativas, mejora la calidad emocional en sus interacciones, promueve el aprendizaje continuo y la participación social, lo que tiene un impacto positivo en su calidad de vida.

Keywords: Adultos mayores, edadismo, diseño inclusivo, envejecimiento activo, diseño centrado en el humano

ABSTRACT

Currently, the Peruvian population exhibits an ageist mentality that underestimates the capabilities of older adults, considering that their age limits them physically and mentally. As a consequence of this mindset, the elderly are socially excluded, which limits their development and the formation of social and interpersonal relationships, affecting their quality of life, especially from an emotional aspect. Specialists have identified that ageism is more widespread than racism or sexism; however, due to its normalization, significant advances in the revaluation of older adults are not observed. Various initiatives provide potential solutions by promoting the exposure of older adults' knowledge for the benefit of their community. In most projects investigated against ageism, there is a focus on educating young participants while neglecting the development of relationships among participants and sustainable communal integration. "Experiencias Vivas" is a social service that promotes the exchange of experiences to build meaningful connections, foster continuous learning, and encourage social participation among older adults and young students in schools in the Carabayllo district. For the study's design, methods such as interviews with older adults and specialists, focus groups, and a participatory design approach were applied, allowing a comprehensive understanding of the ecosystem and identifying the main needs of this generational group. As a result, during the studies, the context was extensively analyzed, reflections were made from the perspective of both older adults and students, key concepts for the project were incorporated, and user interaction and responses were examined during the service development. It was concluded that "Experiencias Vivas" not only promotes the development of sustainable interpersonal relationships among older adults through intergenerational interactions but also generates meaningful activities, improves the emotional quality of their interactions, promotes continuous learning, and encourages social participation, which has a positive impact on their quality of life.

Keywords: Older adults, ageism, inclusive design, active aging, human centered design

ÍNDICE DE CONTENIDO

CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Problema General	1
1.2. Problema Específico	2
1.2.1. Participación Social en Carabayllo	4
1.3. Pregunta de Investigación	6
1.4. Lineamientos de la Investigación	6
CAPÍTULO 2. ANTECEDENTES	8
2.1. Marco Teórico	8
2.1.1. Relaciones del Adulto Mayor desde el Envejecimiento y el Edadismo	8
2.1.1.1. Repercusiones del Edadismo en las Relaciones de las Personas de la Tercera Edad	9
2.1.1.2. Aislamiento Social y Desvalorización en la Vejez	11
2.1.2. Calidad de Vida para el Envejecimiento	13
2.1.2.1. Envejecimiento Activo	15
2.1.2.2. Estrategias de Envejecimiento Activo para el Desarrollo Personal	18
2.1.3. Diseño para la Integración Intergeneracional a favor de las Personas de Edad Avanzada	26
2.1.3.1. Diseño de Servicios en Experiencias	26
2.1.3.2. Diseño Centrado en el Humano con Enfoque en el Adulto Mayor	29
2.1.3.3. Diseño para la Inclusión e Innovación Social	30
2.1.3.4. Diseño Universal para el Aprendizaje	32
2.1.4. Quipus: Preservación del Conocimiento y la Inclusión Cultural en la Vejez	36
2.2. Estado del Arte	39
2.3. Brecha de Innovación	46
2.4. Hipótesis	48
2.5. Objetivos	49

2.5.1. Objetivo General	49
2.5.2. Objetivos Específicos	49
CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA	50
3.1 Descripción de los Sujetos de Estudio	53
3.1.1. Descripción del Perfil de los Adultos Mayores	53
3.1.2. Descripción del Perfil de los Jóvenes	55
3.2. Estudios Inductivos	57
3.2.1. Entrevistas	58
3.2.2 Focus Group	62
3.3. Estudios de Conceptualización	67
3.3.1. Entrevistas	68
3.3.2. Focus Group	75
3.4. Estudios de Validación	80
3.4.1. Entrevistas	80
3.4.2. Etnografía	83
3.4.3. Prueba de Usabilidad	84
3.5. Estrategias de Análisis	88
CAPÍTULO 4: RESULTADOS Y DISCUSIÓN	93
4.1. Propuesta de Solución	93
4.1.1. Concepto y Tipología	93
4.2. Diseño, Desarrollo e Implementación de la Propuesta de Solución	103
4.2.1. Nivel I: Preparación y Promoción	107
4.2.2. Nivel II: Implementación de Talleres	114
4.2.3. Nivel III: Seguimiento, Evaluación, Retroalimentación y Replicabilidad	132
4.2.4. Resultados y Discusión para los Aspectos Técnico - Funcionales	136
4.2.5. Resultados y Discusión para los Aspectos Estético - Emocionales	160
4.2.6. Resultados y Discusión para los Aspectos Socio - Ambientales	174
CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES	186

CAPÍTULO 6: RECOMENDACIONES	191
6.1 Limitaciones	191
6.2 Trabajo a Futuro	192
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	196
ANEXOS	207



LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Relaciones teóricas entre calidad de vida, bienestar y satisfacción con la vida y envejecimiento con éxito, Fernández-Ballesteros, Kruse, Zamarrón y Caprarra, 2007, Universidad Miguel Hernández de Elche	15
Figura 2: Los determinantes del envejecimiento activo, Fernández-Ballesteros, Kruse, Zamarrón y Caprarra, 2002, Universidad Miguel Hernández de Elche	17
Figura 3. Service Blueprint, Nielsen Norman Group, 2017	27
Figura 4. Customer Journey Map, Nielsen Norman Group, 2016	28
Figura 5: Eldera: The New Global Intergenerational Mentoring Program, Forbes, 2020	40
Figura 6: Life Stories Project, Bridging Ages, 2020	41
Figura 7: Healthy Ageing Collaborative, UN Decade of Healthy Ageing, 2022	42
Figura 8: Participatory video for meaningful engagement of older people, UN Decade of Healthy Ageing, 2023	44
Figura 9: Encuentro de Saberes Productores, Servindi, 2016	45
Figura 10: Metodología del Doble Diamante, Design Council, 2021	51
Figura 11: Registro fotográfico de las entrevistas por videollamada, Elaboración propia, 2023	60
Figura 12: Registro fotográfico de una de las entrevistas presenciales, Elaboración propia, 2023	60
Figura 13. Estructura de desarrollo de entrevistas a usuarios, Elaboración propia, 2023	61
Figura 14: Registro de la entrevistas virtual con experta, Elaboración propia, 2023	61
Figura 15: Estructura de desarrollo de entrevista a experta, Elaboración propia, 2023	61
Figura 16: Registro del focus group, Elaboración propia, 2023	63
Figura 17: Estructura de desarrollo de focus group, Elaboración propia, 2023	63
Figura 18: Mapa Mental, Elaboración propia, 2023	65
Figura 19: Mapa de empatía, Elaboración propia, 2023	65
Figura 20: User persona de adulto mayor, Elaboración propia, 2023	66
Figura 21: User persona de joven estudiante, Elaboración propia, 2023	66

Figura 22: Registro de la entrevista individual y grupal, Elaboración propia, 2023	69
Figura 23: Presentación con información y preguntas para las entrevistas individual y grupal de conceptualización, Elaboración propia, 2023	69
Figura 24: Registro de la lluvia de ideas para la conceptualización, Elaboración propia, 2023	70
Figura 25: Moodboard para la conceptualización, Elaboración propia, 2023	70
Figura 26: Estructura de desarrollo de entrevista individual y grupal, Elaboración propia, 2023	71
Figura 27: Registro de la primera entrevista grupal, Elaboración propia, 2023	71
Figura 28: Estructura de desarrollo de entrevistas grupales a estudiantes, Elaboración propia, 2023	72
Figura 29: Storyboard para completar, Elaboración propia, 2023	73
Figura 30: Moodboard de conceptualización, Elaboración propia, 2023	74
Figura 31: Collage de paleta de colores, Elaboración propia, 2023	74
Figura 32: Collage para generar una referencia gráfica, Elaboración propia, 2023	74
Figura 33: Registro de las actividades de la asociación, Elaboración propia, 2023	76
Figura 34: Registro fotográfico del focus group, Elaboración propia, 2023	76
Figura 35: Video de contextualización para el focus group, Elaboración propia, 2023	77
Figura 36: Video explicativo del servicio conceptualizado antes del focus group, Elaboración propia, 2023	77
Figura 37: Presentación con información y preguntas para el focus group de conceptualización, Elaboración propia, 2023	78
Figura 38: Estructura de desarrollo del focus group en la conceptualización, Elaboración propia, 2023	78
Figura 39: Value Proposition Canvas, Elaboración propia, 2023	79
Figura 40: Business Canvas Model, Elaboración propia, 2023	79
Figura 41: Registro de la entrevista individual, Elaboración propia, 2023	81
Figura 42: Registro de la entrevista a especialista, Elaboración propia, 2023	81
Figura 43: Estructura de desarrollo de entrevista grupal a expertos,	

Elaboración propia, 2023	82
Figura 44. Registro fotográfico de la fachada de ingreso al CIAM de Carabayllo, Elaboración propia, 2023	83
Figura 45. Registro fotográfico del patio y edificio del CIAM de Carabayllo, Elaboración propia, 2023	84
Figura 46. Registro fotográfico del espacio compartido del CIAM de Carabayllo y otras áreas municipales, Elaboración propia, 2023	84
Figura 47. Registro fotográfico del desarrollo de los talleres, Elaboración propia, 2023	85
Figura 48. Recursos utilizados en la primera reunión, Elaboración propia, 2023	86
Figura 49. Estructura de desarrollo de la primera prueba de usabilidad, Elaboración propia, 2023	86
Figura 50. Registro fotográfico de los talleres y quipu desarrollado, Elaboración propia, 2024	87
Figura 51. Tarjetas diseñadas para los talleres, Elaboración propia, 2024	88
Figura 52. Estructura de desarrollo de la segunda prueba de usabilidad, Elaboración propia, 2024	88
Figura 53. Árbol de problemas, Elaboración propia, 2023	90
Figura 54. Mapa de actores, Elaboración propia, 2023	91
Figura 55. Diagrama de afinidad, Elaboración propia, 2023	91
Figura 56. Moodboard de la primera propuesta, Elaboración propia, 2023	99
Figura 57. Journey map de la segunda propuesta, Elaboración propia, 2023	101
Figura 58. Temario de la tercera propuesta, Elaboración propia, 2023	102
Figura 59. Blueprint del servicio, Elaboración propia, 2024	104
Figura 60. Mapa de viaje que integra la experiencia de ambos usuarios, adulto mayor y joven, Elaboración propia, 2024	105
Figura 61. Diagrama del proceso del servicio, Elaboración propia, 2024	105
Figura 62. Diagrama del nivel de implementación de talleres, Elaboración propia, 2024	107
Figura 63. Ejemplo de banner promocional del servicio, Elaboración propia, 2024	109
Figura 64. Página frontal de Facebook y publicación del servicio, Elaboración propia, 2024	109

Figura 65. Página frontal de Instagram y publicación del servicio, Elaboración propia, 2024	110
Figura 66. Página frontal de TikTok y publicación del servicio, Elaboración propia, 2024	110
Figura 67. Recursos de identidad de marca, Elaboración propia, 2023	111
Figura 68. Imagotipo, isotipo y logotipo, Elaboración propia, 2023	112
Figura 69. Logotipo y variaciones, tipografía y paleta de colores, Elaboración propia, 2023	112
Figura 70. Formulario digital para la inscripción al servicio, Elaboración propia, 2023	113
Figura 71. Imagen del desarrollo de la dinámica del primer taller, Elaboración propia, 2023	116
Figura 72. Tarjetas utilizadas en el primer taller, Elaboración propia, 2023	117
Figura 73. Tarjetas finales para el primer taller, Elaboración propia, 2023	118
Figura 74. Mockup de tarjetas utilizadas, Elaboración propia, 2023	119
Figura 75. Diagrama del proceso del primer taller, Elaboración propia, 2024	119
Figura 76. Imagen del desarrollo de la dinámica del primer taller, Elaboración propia, 2023	122
Figura 77. Tarjetas utilizadas en el segundo taller, Elaboración propia, 2023.	123
Figura 78. Mockup de tarjetas utilizadas, Elaboración propia, 2023	124
Figura 79. Diagrama del proceso del segundo taller, Elaboración propia, 2024	124
Figura 80. Diagrama de procesos de creación del quipu. Elaboración propia, 2024	127
Figura 81. Registro fotográfico de los talleres y quipu desarrollado. Elaboración propia, 2024	127
Figura 82. Tarjetas utilizadas en el tercer taller, Elaboración propia, 2023	129
Figura 83. Mockup de tarjetas utilizadas, Elaboración propia, 2023	129
Figura 84. Diagrama del proceso del tercer taller, Elaboración propia, 2024	130
Figura 85. Malla receptora de información, Elaboración propia, 2024	132
Figura 86. Tabla de indicadores para evaluar los resultados de los estudiantes	133
Figura 87. Tabla de indicadores para evaluar los resultados de los adultos mayores	134
Figura 88. Tabla de Indicadores de sostenibilidad del proyecto	134
Figura 89. Publicación de videos de la experiencia en el servicio por	

redes, Elaboración propia, 2024	135
Figura 90. Referencia de las aulas en las que se realiza el servicio, Elaboración propia, 2024	140
Figura 91. Banner publicitario en la entrada de las aulas, Elaboración propia, 2024	140
Figura 92. Folleto publicitario, Elaboración propia, 2024	143
Figura 93. Potencial usuaria informándose sobre el servicio por redes, Elaboración propia, 2024	144
Figura 94. Comparación de tarjetas, Elaboración propia, 2023	146
Figura 95. Tarjetas en sobres individuales, Elaboración propia, 2024	147
Figura 96. Lider de proyecto brindando asistencia a un adulto mayor, 2024	148
Figura 97. Registro fotográfico de la historia que compartió un adulto mayor, Elaboración propia, 2024	149
Figura 98. Participantes desarrollando las dinámicas independientemente, Elaboración propia, 2023	151
Figura 99. Tarjeta para plantear soluciones e integrar conocimientos del segundo taller, Elaboración propia, 2023	153
Figura 100. Dinamica de creación de proyecto intergeneracional, Elaboración propia, 2023	153
Figura 101. Tableros de visión del tercer taller, Elaboración propia, 2023	154
Figura 102. Registro de la preparación del quipu, Elaboración propia, 2024	155
Figura 103. Registro fotográfico de la creación del quipu, Elaboración propia, 2024	156
Figura 104. Tabla de Indicadores evaluados durante los Talleres	157
Figura 105. Tabla de costos de materiales, Elaboración propia, 2024	159
Figura 106. Historias significativas escritas por los participantes en el primer taller, Elaboración propia, 2024	166
Figura 107. Registro fotográfico de un momento emotivo de los talleres, Elaboración propia, 2024	167
Figura 108. Tarjetas utilizadas para destacar los resultados de la experiencia en la actividad final del tercer taller, Elaboración propia, 2023	172
Figura 109. Tarjetas para compartir la relación entre compañeros utilizadas en el tercer taller, Elaboración propia, 2023	173

CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN

1.1. Problema General

En los últimos años, el envejecimiento poblacional ha representado una de las megatendencias más resaltantes a nivel global. La relevancia del adulto mayor en la sociedad incrementa cada año junto con la cantidad de adultos mayores en el país que representan una cifra aproximada de 4,3 millones de peruanos, así como la esperanza de vida que de 1950 a la actualidad ha incrementado en 35 años (ONU, 2019).

Sin embargo, a pesar de este crecimiento demográfico, la participación de los adultos mayores en los ámbitos sociales, políticos y culturales debería incrementarse. Los estereotipos y prejuicios negativos generados por la percepción de su edad, fenómeno conocido como edadismo, están tan arraigados en la mentalidad de la sociedad que se aísla a los adultos mayores de manera que pasan desapercibidos como actores clave para su desarrollo. Según estudios del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2020), "la soledad y la pobreza constituyen problemas que agravan la situación de salud física y mental de los adultos mayores". Esta problemática afecta la integración social de este grupo, lo que impide la formación de relaciones sociales y genera, además, una falta de oportunidades laborales formales para este sector demográfico.

En el Perú, se ha observado un incremento significativo en la esperanza de vida en adultos mayores. Considerando esta prolongación de la vida, sería lógico esperar un mayor reconocimiento hacia este grupo demográfico para el desarrollo de la sociedad peruana, lo que implicaría un aumento en su participación en los ámbitos sociales, políticos y culturales. Sin embargo, como señala el enfermero e investigador del grupo Ageing On, Borja Doncel García, "en los últimos años el sexismo y el racismo están recibiendo mucha atención, pero al edadismo - dirigido hacia el adulto mayor -, en cambio, no se le presta atención". Esta falta de atención hacia el edadismo se relaciona con la normalización que se presenta en la sociedad hacia este tema, lo que resulta en una menor exposición, a pesar de que, como indica Doncel, "la discriminación por edad - que sufren las personas de la tercera edad - es más habitual que el sexismo y el racismo" (Doncel, 2021).

La sociedad suele asociar el proceso de envejecimiento en los adultos mayores con la incapacidad, considerándolos una carga para la familia, los colegas de trabajo y la comunidad en general. En respuesta a esta problemática, en Perú se promulgó la legislación en favor de las personas mayores (60 años en adelante) como parte del *Plan Nacional 2013-2017 para las Personas Adultas Mayores (Decreto Supremo N. 002-2013-MIMP)*. Sin embargo, como indica la investigadora María Cruz, "Su bienestar —el de los adultos mayores— no ha mejorado desde la suscripción de la *Declaración Política y Plan de Acción Internacional de Madrid sobre el Envejecimiento del año 2002*". Por esta razón, hace dos años, se aprobó el *Decreto Supremo No. 006-2021-MIMP* en Perú, en favor de una *Política Nacional Multisectorial para las Personas Adultas Mayores al 2030 (PNMPAM)* (MIMP, 2021). Este plan se fundamenta en el reconocimiento del problema principal: la discriminación estructural, que genera una serie de brechas en la atención y los servicios públicos para las personas mayores (Cruz, 2021), limitando así sus oportunidades de desarrollo.

La situación de los adultos mayores en Perú es compleja y multifacética. A pesar del aumento en la esperanza de vida y la relevancia creciente de este grupo demográfico en la sociedad, persisten serios desafíos en cuanto a su participación social, el respeto a sus derechos humanos y la percepción que la sociedad tiene sobre ellos. El siguiente capítulo explorará en detalle los problemas específicos que enfrentan los adultos mayores en Perú, centrándose en aspectos como la vulneración de derechos humanos, la soledad, la falta de oportunidades educativas y laborales, y la escasa participación social. Además, se analizará cómo estas problemáticas se manifiestan en el contexto específico de Carabaylo, el área de enfoque e investigación del proyecto. Se buscará comprender cómo estas dificultades influyen en el envejecimiento activo y en la calidad de vida de este grupo poblacional a nivel comunitario.

1.2. Problema Específico

En la *Encuesta Nacional de Derechos Humanos* se identificaron los principales derechos humanos de los adultos mayores vulnerados, siendo algunos de los más resaltantes: el derecho a la seguridad social (40%), a la salud (38%), al trato digno y a no ser discriminado (36%), a la protección y asistencia familiar (35%), al trabajo y

salario digno (34%), y a la libertad de expresión y opinión (19%), entre otros (IPSOS, 2020).

Investigaciones del Instituto Nacional de Estadística e Informática han identificado la soledad y la pobreza como factores principales que deterioran la salud física y mental de los adultos mayores (INEI, 2020). Esta información es aún más significativa a la luz de estudios que muestran cómo la soledad resulta del desinterés de otros actores de la sociedad en establecer relaciones con los ancianos, contribuyendo a su aislamiento social. Por otro lado, la pobreza está directamente vinculada con la escasez de oportunidades para acceder a empleos formales para este grupo etario.

Al subestimar las capacidades del adulto mayor se reduce su importancia como miembros de la sociedad y la relevancia de sus experiencias de vida, consecuentemente son aislados socialmente lo cual limita su acceso a recursos a favor de su desarrollo personal, autonomía, participación social y autopercepción, afectando directamente su calidad de vida a pesar de seguir siendo miembros de la sociedad y que merecen una vida digna.

Además, se reconoce que por una menor cantidad de recursos tecnológicos y desarrollo económico consecuente del contexto peruano en su generación, una mayoría de la población adulto mayor tuvo limitaciones que afectaron su educación, desarrollo profesional y económico, en este caso sus experiencias de vida y aprendizajes generados.

Consecuentemente, se identificó que el adulto mayor busca reforzar su aprendizaje; pero esta mentalidad edadista y la poca cantidad de servicios para la educación continua de la población adulto mayor dificulta que en esta etapa de vida tengan acceso a recursos esenciales que permitan su desarrollo personal, profesional y emocional, afectando así su calidad de vida.

El *Plan Nacional de Personas Adultas Mayores 2013 - 2021* resalta la importancia que le da el adulto mayor a su tiempo libre, indica que “Contrariamente a lo que podría ocurrir con generaciones más jóvenes, para ellas -los adultos mayores- la abundante disponibilidad de horas libres resulta con frecuencia en una importante fuente de preocupación” (MIMP, 2013), tomando en cuenta que las actividades

realizadas en este tiempo libre permitirían que realicen actividades significativas que cambien la monotonía del día a día, aporten a su desarrollo personal y promuevan la participación social; de esta manera se debe resaltar la importancia del entorno del adulto mayor a favor de su integración y unión con su comunidad a manera de evitar el aislamiento de este grupo etario y formar una red social, de manera que el Estado debería promover la generación de espacios de diálogo y fomentar la participación de las personas de la tercera edad; pero la *Política Nacional Multisectorial para las Personas Adultas Mayores al 2030* resalta que “La precaria institucionalidad pública no permite garantizar el ejercicio de la participación efectiva de las Personas Adultas Mayores (PAM) del país, un grupo social vulnerable e históricamente discriminado”. Además, el MIDIS (2020) considera lo siguiente.

Las personas mayores de 60 años del Perú son sistemáticamente excluidas de los espacios de decisión política, y de participación social, cultural y laboral, por lo que se reproducen procesos discriminatorios hacia este grupo poblacional y se fomenta el aislamiento social reduciéndose sus redes sociales.

Comprendiendo la deficiencia de la participación social relacionada a la falta de relaciones sociales en los adultos mayores se identificó que esto afecta la construcción de conexiones significativas o también identificadas como relaciones interpersonales, de manera que se afecta la calidad de las interacciones y la generación de actividades, afectando directamente el envejecimiento activo y su calidad de vida.

1.2.1. Participación social en Carabayllo

Carabayllo se destaca por ser el distrito más extenso de Lima Norte, abarcando una superficie de 346,9 km². Además, es uno de los distritos con mayor densidad poblacional de la zona, albergando a más de 300,000 habitantes. Cuenta con una población aproximada de 19,000 habitantes de 65 años o más, y presenta una tasa de crecimiento poblacional promedio anual del 4,6% (INEI, 2018).

Desde la Municipalidad de Carabayllo se impulsan iniciativas para fomentar la participación social y cultural de las Personas Adultas Mayores (PAM). Entre los programas a destacar, se encuentran los Clubes de Adultos Mayores, respaldados

por el Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar (INABIF) del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP). Asimismo, se promueven clubes y círculos para adultos mayores organizados por el Ministerio de Salud y EsSALUD, además de los Centros Integrales de Atención al Adulto Mayor (CIAM) que, de acuerdo con la Ley N° 28803, deben ser implementados por las municipalidades provinciales y distritales de todo el país.

Por otro lado, también se pueden tomar en cuenta a las iniciativas para los adultos mayores en conjunto con otros grupos generacionales como Saberes Productivos, una iniciativa para la sistematización de conocimientos y transmisión a las jóvenes generaciones, de la que se comentará posteriormente. Tomando en cuenta el contexto de desarrollo del proyecto también se considera relevante el resaltar que en el distrito de Carabaylo hay cerca de 82 mil estudiantes, de los cuales 43,255 están en 187 colegios públicos y 35,469 en 248 instituciones educativas privadas (MINEDU, 2020).

A través de los estudios y entrevistas realizadas para la elaboración del libro *La situación de la población adulta mayor en el Perú* (MIMP, 2015), se recopilaron opiniones anónimas de varios representantes estatales. Estas destacan una serie de problemáticas asociadas a los programas para las Personas Adultas Mayores (PAM), atribuidas principalmente a la ausencia de un diagnóstico adecuado sobre su situación.

Según un representante de la Defensoría del Pueblo, es crucial que "las municipalidades sean capaces de generar un diagnóstico de la situación del adulto mayor en su localidad, que se traduzca en una política de los servicios que tiene". Esto refleja una falta de profundización en las investigaciones sobre las personas mayores de manera contextual, así como en el desarrollo de sus servicios y en el cumplimiento de sus objetivos a largo plazo.

Por otro lado, un representante de la Asociación Nacional de Adultos Mayores Perú (ANAM Perú) subrayó la importancia de asignar a los Centros Integrales de Atención al Adulto Mayor (CIAM) al menos el 25% del presupuesto municipal destinado a asuntos sociales, debido a que estos centros han probado ser altamente efectivos en promover la participación social de la población mayor. No obstante, la realidad dista mucho de este ideal, especialmente en lugares como Carabaylo, donde

la asignación presupuestaria insuficiente repercute negativamente en la mejora de infraestructuras, la disponibilidad de personal capacitado, la calidad y variedad de actividades ofrecidas —que se limitan mayormente a lo recreativo y artístico—, alejándose así de la integración social efectiva. Además, el acceso a potenciales nuevos miembros se ve limitado debido a la existencia de un solo CIAM en un territorio tan amplio como Carabayllo y la capacidad de afiliación que no satisface la demanda existente a pesar de haber una falta de campañas de difusión.

1.3. Pregunta de Investigación

La relevancia de la investigación radica en la necesidad de revalorar al adulto mayor como un miembro importante en el desarrollo de la sociedad peruana. Desde aquí, se plantea la siguiente pregunta de investigación ¿De qué manera a través del diseño de un servicio se pueden mejorar las relaciones sociales mediante el desarrollo de las relaciones interpersonales, la calidad de las interacciones y la generación de actividades significativas para promover el envejecimiento activo en personas de la tercera edad entre 60 a 70 años con jóvenes estudiantes de un colegio del distrito de Carabayllo?

1.4. Lineamientos de la Investigación

Esta investigación se enfoca en la revalorización e integración intergeneracional en el entorno vecinal del adulto mayor, con el objetivo de promover el envejecimiento activo a través de las experiencias de vida de las personas de la tercera edad. En el capítulo 2, se abordarán los conceptos del marco teórico que complementarán la descripción de la problemática definida anteriormente y se explorará el tema de la discriminación por edad, enfocado en la vejez y la forma en que esta impacta en el valor percibido del adulto mayor y sus experiencias de vida. Además, con el fin de explorar posibles soluciones hacia una inclusión de los adultos mayores en la sociedad, se analizará el impacto potencial de la intergeneracionalidad, creando así un marco para investigar el envejecimiento activo y otros principios que promueven la integración del grupo de la tercera edad, como la economía plateada. De esta manera, se examinarán los principios del diseño centrado en el humano

dirigido al adulto mayor como pilares del servicio a diseñar, complementados con el enfoque de la inclusión e innovación social, cambio de comportamiento para el aprendizaje colaborativo, la formación de redes de apoyo y envejecimiento activo. También se revisarán los estados del arte que han contribuido a la identificación de la brecha de innovación y el desarrollo de la hipótesis, así como el establecimiento de los objetivos general y específicos que delimitan la propuesta.

El tercer capítulo desarrolla el diseño del estudio, con un enfoque en el diseño centrado en el humano y una investigación de tipo explorativa por ser un tema de investigación poco estudiado en el Perú desde la disciplina del Diseño Industrial. Además, se utiliza el marco de trabajo Double Diamond; se realizaron estudios inductivos, de conceptualización y validación utilizando diversas herramientas como: entrevistas, tanto presenciales como virtuales, para la comprensión de la mentalidad de los actores claves y la generación de una propuesta viable que responda a la problemática del usuario.

En el capítulo cuatro, sobre Estrategias de análisis, se fragmentó, ordenó y se comparó la información recolectada mediante el uso de herramientas como: diagramas de afinidad y análisis de contenido.

El capítulo 5, muestra los resultados y la discusión de la investigación mediante el método de triangulación de la información, donde se analizó y se contrastó la información obtenida a través de los diferentes métodos implementados en el capítulo de diseño del estudio. Los resultados se muestran en base a los aspectos técnico-funcionales, estético-emocionales y socio-ambientales.

El sexto capítulo, conclusiones, plantea los hallazgos obtenidos más relevantes, y su redacción se desarrolla como respuesta a la pregunta de investigación, la hipótesis, los objetivos planteados y los aspectos técnicos-funcionales, estéticos-emocionales y socio-ambientales.

Finalmente, el capítulo 7 de recomendaciones se comparten las posibles acciones a futuro para potenciar y mejorar el alcance del proyecto de manera que se genere un mayor impacto a favor del respeto a la integración social del adulto mayor.

CAPÍTULO 2: ANTECEDENTES

El siguiente capítulo presenta el marco teórico, en este se explican las bases teóricas y conceptos claves para la comprensión a profundidad del fenómeno de estudio abordado en el problema específico.

2.1. Marco Teórico

2.1.1. Relaciones del Adulto Mayor desde el Envejecimiento y el Edadismo

En el Plan Nacional peruano para las personas adultas mayores se define el envejecimiento como un proceso que "se inicia con el nacimiento de las personas" (MIMP, 2013). Asimismo, la Ley de las Personas Adultas Mayores considera como persona adulta mayor a aquella que tenga 60 o más años de edad.

La Dra. Huenchuan señala la existencia de diversos paradigmas, teorías y modelos del envejecimiento, indicando que "es difícil encontrar una teoría o enfoque integral que permita comprender completamente la vejez y el envejecimiento" (Huenchuan, 2011). No obstante, el Centro Latinoamericano y Caribeño de Demografía (CELADE), en colaboración con la División de Población de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), identifica tres modelos para entender y conceptualizar la vejez: la "edad cronológica", que se refiere al límite a partir del cual una persona se considera adulta mayor; la "edad fisiológica", vinculada con el proceso de envejecimiento físico y la pérdida de capacidades físico-funcionales; y la "edad social", que se basa en los conceptos establecidos por la sociedad (CELADE-CEPAL, 2011). Si bien se reconoce la interrelación entre estas categorías, este proyecto de investigación se enfoca principalmente en la comprensión de la edad social.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), cuando se utiliza la edad para clasificar y dividir a las personas de una manera que implica daño, desventaja o injusticia, se comprende a este fenómeno como edadismo (OMS, 2021).

La gerontopsiquiatra de la Universidad de Chile, Susana González, explica que "cuando eres joven y tienes un concepto de lo que es la vejez poblado de prejuicios, al llegar a esa etapa de la vida y arrastras esas representaciones, se produce el

fenómeno de la profecía autocumplida y al llegar a la vejez quedas atrapado en esos propios prejuicios" (PUCC, 2021).

A pesar del aumento demográfico de los adultos mayores y la comprensión del impacto que el edadismo no sólo tiene en ellos, sino también en la sociedad, no se le otorga la importancia correspondiente debido a la normalización. De hecho, "la discriminación por edad hacia las personas de la tercera edad es más habitual que el sexismo y el racismo" (Doncel, 2021).

Desde este punto de vista, debemos reflexionar sobre la importancia de desafiar los estereotipos relacionados con la vejez y promover una visión más inclusiva y respetuosa de las personas mayores en nuestra sociedad. Solo a través de un compromiso colectivo con la igualdad y el respeto, podremos construir un futuro donde la edad no sea motivo de discriminación, sino un aspecto enriquecedor y valorado de la experiencia humana.

2.1.1.1 Repercusiones del Edadismo en las Relaciones de las Personas de la Tercera Edad. El edadismo tiene consecuencias sobre el bienestar físico, emocional, mental, personal y social de las personas de la tercera edad, debido a las desventajas que surgen para su salud, desarrollo y calidad de vida. Entre las consecuencias del edadismo en este grupo generacional se destacan una menor esperanza de vida, un deterioro tanto físico como mental, una recuperación más lenta de la discapacidad y un declive cognitivo. Además, contribuye al aumento del aislamiento social y la soledad, limita la expresión de la sexualidad, incrementa el riesgo de violencia contra las personas mayores y conduce a la pobreza y la inseguridad económica en la vejez (OPS, 2021).

Este contexto edadista afecta la obtención de un empleo formal y, por ende, la generación de ingresos, limitados servicios geriátricos y gerontológicos para la seguridad social, genera exclusión social y, por ende, disminuye los niveles de productividad. Este contexto agrava la vulnerabilidad económica y social de las personas en vejez, por lo cual la familia y las redes de apoyo constituyen una fuente importante de apoyo y cuidado en la vejez (MIMP, 2013).

El edadismo se manifiesta en diversos ámbitos, desde estructuras sistémicas hasta los círculos más cercanos del adulto mayor. En este sentido, la Organización Mundial de la Salud (OMS) identifica tres escalas principales del edadismo:

Edadismo institucional

A partir de este contexto, se pueden comprender las relaciones sociales y comunitarias que ejemplifican la interacción de una persona con la sociedad en su conjunto, abarcando su comunidad y su participación en la sociedad en general. En este análisis se revelan las desigualdades y carencias basadas en la edad hacia los adultos mayores en servicios estatales, oportunidades laborales, comunicación y sistemas legales de carácter público. Cuando estos sistemas sociales se desarrollan con una perspectiva edadista, se obstaculiza la creación de políticas efectivas para las personas de la tercera edad, afectando su participación cívica, la formación de redes sociales, la colaboración en proyectos comunitarios, el sentido de pertenencia y la responsabilidad social. Alejandro Reyes destaca que "la discriminación hacia las personas mayores está arraigada en la institucionalidad pública, y obviamente se refleja posteriormente en la base" (2021).

Edadismo interpersonal

Este enfoque se centra en las relaciones interpersonales del adulto mayor, que abarcan las conexiones que una persona establece con seres queridos, como familiares, amistades y parejas románticas. En el contexto del edadismo interpersonal, se manifiestan estereotipos y prejuicios entre individuos que interactúan socialmente. Esto condiciona las interacciones de las personas mayores, ya que los demás tienen preconcepciones sobre sus capacidades físicas, mentales y sociales, lo que limita la calidad e independencia de sus interacciones. Esta limitación impide la construcción de conexiones significativas, la comunicación efectiva, la empatía y la resolución de conflictos.

Edadismo autoinfligido

Con base en la relación intrapersonal, este tipo de edadismo se enfoca en la relación que una persona tiene consigo misma. En este contexto, las personas de la tercera edad internalizan las preconcepciones que tuvieron sobre los adultos mayores en su juventud y aquellas que han ido adquiriendo a lo largo de su vida.

Esto afecta principalmente la autoestima y la autoimagen, repercutiendo en su percepción de crecimiento y desarrollo personal. Incluso cuando no existen limitaciones familiares o económicas, estas creencias internalizadas pueden influir en su desarrollo, motivaciones y calidad de vida.

En resumen, mejorar estas tres categorías de relaciones contribuye al bienestar integral de una persona y a su capacidad para funcionar de manera saludable en la sociedad. Cada una de estas relaciones desempeña un papel importante en la vida de una persona y puede influir en su calidad de vida y felicidad en general. Comprender las diversas escalas del edadismo permite visualizarlo como un problema multidimensional, lo que nos lleva a reconocer la problemática a la que se enfrentan las personas en la vejez.

2.1.1.2 Aislamiento Social y Desvalorización en la Vejez. El aislamiento social se define como el estado de tener un menor número de contactos sociales, lo que contribuye a la soledad, manifestada como el dolor que sentimos cuando nuestras conexiones sociales no satisfacen nuestras necesidades (OMS, 2021). En sociedades tradicionales, los adultos mayores gozaban de reconocimiento social. Sin embargo, en la actualidad, el entorno social de los adultos mayores se caracteriza por su inadaptación social, según la *Teoría de la modernización* (González, 2010).

Para comprender la desvinculación entre los adultos mayores y otros miembros de la sociedad debemos entender la *Teoría de la desvinculación*. Según esta teoría, la vejez se caracteriza por un distanciamiento mutuo entre la persona adulta mayor y la sociedad. El adulto mayor reduce voluntariamente sus actividades y compromisos, mientras que la sociedad estimula la segregación generacional presionando, entre otras cosas, para que las personas mayores se retiren del mercado laboral y de la vida social (Papalia y Feldman, 2012).

Desde la *Teoría de la soledad* de Robert Weiss (1974) podemos esclarecer la repercusión emocional del aislamiento, ya que esta plantea la existencia de dos tipos principales de soledad: la emocional y la social. Comprendemos el impacto que el aislamiento social refleja en las personas en la vejez. Según la teoría, la soledad emocional se identifica como la falta de vínculos íntimos debido al desapego emocional, cuya solución es la integración de otro vínculo emocional o la reintegración del perdido. La soledad social, por otro lado, surge de la falta de una red de participación con familiares, pares, amigos y vecinos, cuya solución es el acceso a una red social adecuada y atractiva.

Si bien el adulto mayor reduce sus actividades tanto por el cambio de roles sociales, como dejar el rol principal de padre o madre de familia o el de trabajador al jubilarse, la respuesta de la sociedad desde la segregación revela los condicionantes en el pensamiento colectivo sobre el envejecimiento. Este se asocia con limitaciones físicas, mentales y sociales que restringen por completo a las personas de la tercera edad. Este pensamiento "impide la construcción de conexiones significativas, la comunicación efectiva, la empatía y la resolución de conflictos" (OPS, 2021), afectando sus relaciones sociales y repercutiendo en su percepción personal, ya que "afecta principalmente la autoestima y la autoimagen, repercutiendo en su percepción de crecimiento y desarrollo personal" (OPS, 2021).

Gironda y Lubben confirman que "la interrupción de los vínculos personales, la soledad y las interacciones conflictivas son fuentes importantes de estrés, mientras que los contactos sociales de apoyo y las relaciones íntimas son fuentes vitales de fortaleza emocional" (Gironda y Lubben, 2003). Esto refleja la necesidad crítica de formar vínculos emocionales en los espacios de desarrollo social de las personas en la vejez, lo cual permitiría generar un impacto positivo en el desarrollo personal, la salud emocional, el desenvolvimiento social y la calidad de vida.

El proceso de envejecimiento cambiará sustancialmente las relaciones familiares y sociales, así como las relaciones de género e intergeneracionales. La sociedad deberá estar preparada para brindar una atención adecuada a las personas adultas mayores y posibilitar que continúen siendo actores sociales importantes en el desarrollo de su comunidad. Esto aseguraría su condición de ciudadanos activos en pleno ejercicio de sus derechos y deberes, garantizando que lleven una vida digna y

segura, especialmente los más pobres (MIMP, 2013). Un cambio en la percepción social del envejecimiento es natural, pero no necesariamente negativo.

La *Teoría del contacto intergrupala* explica que las intervenciones de contacto intergeneracional pueden reducir el edadismo, ya que al facilitar el contacto entre grupos en condiciones óptimas, se reducen los prejuicios intergrupales y los estereotipos, disminuyendo la ansiedad sobre el contacto intergrupala y aumentando la perspectiva y la empatía (Pettigrew, 2006).

El aislamiento social y la desvalorización en la vejez son fenómenos que afectan profundamente a los adultos mayores, limitando su participación social y afectando su bienestar emocional. La sociedad actual, a menudo influenciada por estereotipos edadistas, contribuye a la desconexión y al desapego de los adultos mayores, llevándolos a una soledad tanto emocional como social. Sin embargo, es crucial reconocer la importancia de formar vínculos emocionales y redes de apoyo para mejorar la calidad de vida de los mayores. La integración intergeneracional y la reducción del edadismo a través del contacto intergrupala pueden ser herramientas efectivas para enfrentar estos desafíos, promoviendo una sociedad más inclusiva y respetuosa con sus miembros de mayor edad.

Desde estas perspectivas, se observa una normalización de la desconexión, el desapego y el aislamiento asociados al envejecimiento de los adultos mayores, así como la percepción que tiene la sociedad sobre este proceso. A lo largo del proceso de envejecimiento, los adultos mayores experimentan cambios conductuales progresivos que reflejan su proceso de envejecimiento y pueden llevar a una adaptación inadecuada a esta nueva identidad como personas de la tercera edad.

2.1.2. Calidad de Vida para el Envejecimiento

La calidad de vida, según la Organización Mundial de la Salud, se define como "la percepción que tiene una persona sobre su posición en la vida dentro del contexto cultural y el sistema de valores en el que vive y con respecto a sus metas, expectativas, estándares y preocupaciones. Es un concepto de amplio alcance que está atravesado de forma compleja por la salud física de la persona, su estado

fisiológico, el nivel de independencia, sus relaciones sociales y la relación que tiene con su entorno" (OMS, 2002).

En este sentido, la calidad de vida del adulto mayor está influenciada por su autopercepción y sus interacciones en aspectos interpersonales y sociales, lo que crea una percepción muy subjetiva y variable según el contexto. Para comprender cómo afecta el envejecimiento a la calidad de vida, es importante destacar el concepto de "envejecimiento con éxito" según Havighurst (1961), que lo define como un proceso de adaptación en el que la satisfacción es un indicador clave. Además, Butler y Schechter (1995) proponen el término "envejecimiento productivo" para referirse a la capacidad de los adultos mayores para participar en actividades de voluntariado y socialización, demostrando su independencia.

Para ejemplificar las relaciones teóricas entre la calidad de vida y el envejecimiento activo, Lawton (1983) desarrolló un gráfico que fue actualizado por Fernández-Ballesteros, Kruse, Zamarón y Caprara (2007). Este gráfico establece cuatro ejes principales: bienestar y satisfacción con la vida, competencias y salud, calidad de vida percibida y calidad de vida ambiental (objetiva). A partir de esto, se refleja la relatividad contextual del envejecimiento activo, que depende de indicadores como el bienestar y la salud. Asimismo, la calidad de vida abarca los cuatro ejes; pero pone énfasis en la calidad de vida percibida y la objetiva. Es crucial destacar la importancia del apoyo emocional en todos estos aspectos para promover el envejecimiento activo y la calidad de vida.



Figura 1. Relaciones teóricas entre calidad de vida, bienestar y satisfacción con la vida y envejecimiento con éxito, Fernández-Ballesteros, Kruse, Zamarrón y Caprarra, 2007, Universidad Miguel Hernández de Elche.

2.1.2.1 Envejecimiento Activo. Para cambiar la narrativa tradicional sobre el envejecimiento, la OMS acuñó el término "envejecimiento activo" como "el proceso de optimización de oportunidades a lo largo de la vida para la salud, la participación y la seguridad para mejorar la calidad de vida a medida que las personas envejecen" (UNESCO, 2020).

El Programa de Envejecimiento y Ciclo Vital de la OMS desarrolló el documento *Envejecimiento activo: Un marco político* (2002) para la Segunda Asamblea Mundial de las Naciones Unidas sobre el Envejecimiento llevada a cabo en Madrid. En este, se plantean los pilares fundamentales y los determinantes del envejecimiento activo, como se ilustra en la figura 2.

Entre los determinantes transversales se encuentran la cultura y el género. Se revela que la cultura ejerce una influencia significativa sobre todos los demás determinantes del envejecimiento activo debido a que los valores y tradiciones culturales son cruciales para definir cómo una sociedad percibe el propio proceso de envejecimiento y a las personas mayores en este entorno. En el contexto peruano, por ejemplo, es común y valorada la convivencia intergeneracional en familias

numerosas, lo que refleja cómo la cultura influye en las formas de vida y en las dinámicas familiares.

En cuanto al género, se debe resaltar que este factor también desempeña un papel importante en la forma en que se experimenta el envejecimiento activo. Las mujeres, debido a su rol tradicional como cuidadoras, pueden enfrentar mayores riesgos de pobreza y problemas de salud en la vejez. Por otro lado, los hombres tienden a participar en comportamientos de mayor riesgo, como el consumo de alcohol, tabaco y drogas, así como en la exposición a situaciones peligrosas, lo que también incide en su calidad de vida a medida que envejecen (OMS, 2002).

Dentro de este marco, el envejecimiento activo se determina por seis ejes: los determinantes económicos, los determinantes relacionados con los sistemas sanitarios y los servicios sociales, los determinantes conductuales, los determinantes relacionados con los factores personales, los determinantes relacionados con el entorno físico y los determinantes relacionados con el entorno social (Fernández-Ballesteros, Kruse, Zamarrón y Caprarra, 2002).

Tomar en cuenta estos determinantes es fundamental para abordar de manera integral las necesidades y desafíos de la población mayor, proporcionando un marco holístico que permite entender y mejorar su calidad de vida. Así, una aproximación multidimensional y contextualizada al envejecimiento activo no solo promueve el bienestar de los mayores, sino que también fomenta una sociedad más inclusiva y equitativa.



Figura 2. Los determinantes del envejecimiento activo, Fernández-Ballesteros, Kruse, Zamarrón y Caprarra, 2002, Universidad Miguel Hernández de Elche.

Por ello, no solo debemos reconocer la importancia de las personas de la tercera edad como un grupo etario en expansión y desarrollo, del cual todos formaremos parte en algún momento de nuestras vidas, sino también cambiar el enfoque normalizado que prioriza exclusivamente la salud física en los adultos mayores. Por esto, es crucial resaltar igualmente el bienestar mental, emocional y social. Este cambio de perspectiva debe incluir a toda la población, no solo a los individuos en vejez.

“En un marco de envejecimiento activo, las políticas y programas que promuevan la salud mental y las conexiones sociales son tan importantes como aquellos que mejoran el estado de salud física” (OMS, 2014).

Al promover la integración y participación social, permitimos que los adultos mayores participen en áreas políticas, sociales, económicas, religiosas y culturales, involucrándose en la toma de decisiones para su propio bienestar. Esto potencia sus capacidades y deseos para su desarrollo físico, social, mental y emocional, fomentando el crecimiento intrapersonal, interpersonal y social. “Mantener la autonomía y la independencia a medida que uno envejece es un objetivo clave tanto para los individuos como para los responsables de las políticas” (OMS, 2014).

De esta manera, el bienestar no se limita a la ausencia de discapacidades deteriorativas naturales de la edad. Con el desarrollo del envejecimiento activo, se mejoran las capacidades y se genera una mentalidad proactiva, permitiendo que los adultos mayores busquen y continúen contribuyendo en su entorno social.

2.1.2.2. Estrategias de Envejecimiento Activo para el Desarrollo Personal.

Para desarrollar estrategias efectivas de envejecimiento activo, es esencial tener en cuenta los principios fundamentales delineados por la *Teoría del envejecimiento satisfactorio* de Rowe (1987). Esta teoría resalta la importancia del mantenimiento de diversas capacidades, incluyendo las funcionales, físicas, cerebrales, afectivas y sociales, un buen estado nutricional, un proyecto de vida motivante y el empleo de paliativos apropiados que permitan compensar las incapacidades, entre otros elementos (Vellas, 1996).

Para comprender adecuadamente las necesidades de las personas en la vejez, es fundamental considerar las dimensiones básicas del desarrollo en esta etapa, según Fernández-Ballesteros (2003). Esto implica la búsqueda de alternativas en las actividades y el uso del tiempo, la adaptación a los cambios en la dinámica familiar y la reorganización de las actividades cotidianas. Además, se destaca la creciente demanda de cuidados específicos de salud, así como la necesidad de acceso a productos y recursos que promuevan el bienestar tanto individual como comunitario. Finalmente, es crucial generar una estructura clara de metas y fomentar relaciones sociales que contribuyan al desarrollo integral en la vejez.

Actividad significativa

En este sentido, las personas mayores a menudo enfrentan la dificultad de redefinir sus roles en la sociedad, lo que puede generar confusión y llevar a un estado de inadaptación (González, 2010). Para garantizar una buena calidad de vida, es fundamental que las personas mayores se mantengan activas. Sin embargo, no se trata de realizar cualquier tipo de actividad, sino de participar en aquellas que generen satisfacción y promuevan tanto el desarrollo intelectual como el social. Según Kristensen (2007), mejorar las condiciones de vida de los adultos mayores implica

fomentar su participación en actividades socioculturales, planificar su tiempo libre de manera efectiva y asumir roles más activos tanto dentro como fuera del entorno familiar.

La ausencia de roles definidos, como el de ser padre y encargarse de la crianza de hijos, puede provocar que las personas mayores pierdan un sentido constante de propósito y objetivos, lo que a menudo deriva en una independencia centrada en el autocuidado. Este cambio en los roles tradicionales puede afectar negativamente su sentido de propósito, debilitando la percepción de su contribución dentro de la sociedad y su propio entorno familiar.

Para abordar las dificultades sociales más relevantes relacionadas con la adaptación del adulto mayor, se debe tomar en cuenta la *Teoría de la Actividad que vincula las múltiples tareas que desarrolla una persona con la satisfacción con la vida*, esta propone que lo importante para llevar una vida exitosa son la frecuencia y la intimidad social de las actividades (Lemon, Bengtson y Peterson, 1972).

Según esta teoría, la privación de roles o la asignación de roles de inactividad puede llevar a experimentar una sensación de anomia, caracterizada por la falta de propósito o identidad clara. Por lo tanto, es crucial promover la visibilización de objetivos a corto y largo plazo en los adultos mayores para ayudarles a encontrar un sentido de propósito en la vida adulta. En este contexto, se destaca la importancia de fomentar actividades significativas que tengan un impacto positivo en el desarrollo personal del adulto mayor (Papalia y Feldman, 2012).

Es importante destacar que, sin una adecuada integración social, este desarrollo puede verse obstaculizado, lo que puede limitar el acceso a recursos y herramientas necesarios para el bienestar, así como la valoración de las experiencias de vida y conocimientos de las personas mayores. Por lo tanto, promover una mayor integración social es fundamental para apoyar el desarrollo integral de los adultos mayores y garantizar que puedan disfrutar de una calidad de vida satisfactoria.

Para llevar a cabo estas actividades, no basta solo con la motivación del adulto mayor; también es crucial integrar el bienestar comunitario. Esta integración no solo responde a la naturaleza social del adulto mayor, sino que también aborda una necesidad vital en esta etapa de la vida, marcada por un aislamiento social

generalizado. En este contexto, las interacciones en las que se sienten apreciados y escuchados desempeñan un papel fundamental en su salud emocional.

Debido a que la fragilidad y el deterioro de las capacidades físicas son factores vulnerables en la vejez, se ha incrementado la promoción del ejercicio físico en esta etapa de la vida, tanto desde servicios públicos como privados.

Una encuesta realizada por IPSOS (2019) a personas de este grupo etario reveló que sus actividades favoritas fuera de casa incluyen salir a comer (41%), visitar parques (30%), ir a casa de amigos y familiares (22%) y hacer ejercicio (12%). Es destacable que estas actividades más apreciadas están estrechamente relacionadas tanto con la interacción interpersonal y social como con la recreación en espacios al aire libre.

Educación continua

El proceso de aprendizaje y educación es una jornada continua que no reconoce límites de edad, ofreciendo oportunidades valiosas de desarrollo personal y bienestar emocional para el adulto mayor. Al entender que el aprendizaje puede y debe continuar en la edad adulta, se han expandido los servicios educativos especialmente diseñados para adaptarse a las necesidades y métodos de aprendizaje de los mayores.

Es relevante destacar iniciativas como la Universidad de la Tercera Edad (U3A), fundada en 1972, que proporciona educación no formal y no vocacional enfocada en el crecimiento personal a través de la educación liberal para adultos (Manninen, 2017). Este enfoque pone especial atención en el bienestar y la satisfacción personal, reafirmando el valor del aprendizaje continuo en la mejora de la calidad de vida.

La educación continua no sólo empodera a las personas mayores incrementando su capital humano, cultural y social, sino que también promueve mejores prácticas y resultados de salud, así como la actividad cerebral, contribuyendo significativamente a su bienestar (UNESCO, 2021). Estos beneficios son cruciales,

especialmente en una etapa de la vida en la que comúnmente se percibe que las capacidades de aprendizaje disminuyen.

Más allá del desarrollo intrínseco del adulto mayor, es crucial la inclusión de otros actores sociales para cambiar la percepción edadista en su entorno. Las intervenciones educativas son fundamentales en este proceso, ya que no solo transmiten información, conocimientos y habilidades, sino que también incluyen actividades diseñadas para fomentar la empatía.

Estas intervenciones han demostrado ser algunas de las estrategias más efectivas para reducir el edadismo, según se describe en el informe mundial sobre el edadismo (OPS, 2021).

La educación en este contexto es vital para reducir estereotipos y prejuicios, abriendo camino a una mayor empatía hacia el adulto mayor. La participación de diversos grupos generacionales en estas intervenciones es esencial, ya que permite abordar y modificar las preconcepciones que cada grupo puede tener hacia las personas en la vejez.

De igual forma, es fundamental reconocer el valor de la educación continua para el adulto mayor, no solo como un medio para su desarrollo personal, sino también como una forma de fomentar una actitud positiva hacia la educación y el aprendizaje. Esta educación se enriquece enormemente con las experiencias de vida previas de los adultos mayores, convirtiéndolas en lecciones de vida invaluable.

Al hacerlo, promovemos un enfoque integrador que valoriza sus vivencias y conocimientos acumulados, contribuyendo significativamente a su bienestar y crecimiento continuo. Además, el aprendizaje basado en las experiencias de vida de los adultos mayores no solo aporta en su propio desarrollo, sino que también se convierte en lecciones de vida enriquecedoras para la comunidad, promoviendo un pensamiento positivo sobre la educación y el aprendizaje en esta etapa de la vida.

Participación social

Para mejorar el bienestar y la calidad de vida de las personas mayores, es crucial ofrecer oportunidades equitativas de desarrollo que fomenten su participación

social. Este proceso no solo promueve la interacción con otros miembros de la comunidad, contribuyendo al bienestar colectivo y al desarrollo social, sino que también otorga a los adultos mayores una voz para representarse. Según Rodríguez (2011), la participación social es "un determinante esencial de la salud —física y emocional—, ya que se tienen en cuenta los verdaderos intereses y necesidades directamente expresados por la población y no supuestos por los profesionales de la salud". De este modo, no solo se respetan las necesidades de las personas mayores, sino que también se generan servicios efectivos a largo plazo, optimizando el uso de esfuerzos y recursos.

Por esto, desde la Segunda Asamblea Mundial sobre el Envejecimiento se busca resaltar los peligros resultantes del aislamiento social a favor de reducir los riesgos para la salud de las personas de edad, apoyando a los grupos de habilitación comunitaria y asistencia mutua. Además, se aclara la importancia de promover la participación de las personas de edad en actividades cívicas y culturales como estrategia para luchar contra el aislamiento social y favorecer su inclusión (ONU, 2002).

El aislamiento social puede ser producto de varios factores, incluidos el deterioro físico, la reducción de la movilidad, problemas cognitivos y cambios significativos en la vida, como la jubilación. No obstante, la participación social, por naturaleza, no depende exclusivamente de un grupo generacional, sino de la intervención de diversos grupos que, en primer lugar, deben ser educados sobre su impacto, no solo individual, sino también comunal.

En este sentido, es necesario comprender las situaciones propicias para generar un cambio de comportamiento que fomente la participación social activa no solo de los adultos mayores, sino también de otros grupos clave como la juventud.

La *Teoría del Comportamiento Planificado* (Ajzen, 1985) sugiere que el comportamiento está influido por las actitudes, las normas sociales percibidas y el control que los individuos creen tener sobre sus acciones. En el caso de los jóvenes, esta teoría destaca la importancia de crear un entorno donde la inclusión de los adultos mayores sea valorada tanto por sus pares como por la sociedad.

Si los jóvenes perciben que estas interacciones son positivas y relevantes, y sienten que tienen el control y la capacidad para participar, estarán más motivados a involucrarse, fortaleciendo así los lazos intergeneracionales. Entonces, si el comportamiento está influenciado por el entorno, este puede mejorarse generando nuevas influencias positivas que promuevan un impacto comunal.

Como explica Bandura en la *Teoría del Aprendizaje Social* (1971), los individuos aprenden mediante la observación de otros, lo que resulta clave para fomentar la inclusión social entre generaciones. Exponer tanto a jóvenes como a adultos mayores a ejemplos positivos de interacción intergeneracional promueve comportamientos proactivos en ambos grupos.

Para los adultos mayores, estas interacciones les permiten adaptarse a nuevas dinámicas sociales y participar más activamente en la comunidad, reforzando su confianza y reduciendo el aislamiento al sentirse incluidos y valorados. Simultáneamente, los jóvenes aprenden a respetar y valorar a las generaciones mayores, desarrollando empatía y habilidades sociales al participar en estas interacciones, ayudando a romper estereotipos. Este intercambio intergeneracional contribuye a una mayor cohesión social y a la formación de relaciones interpersonales significativas dentro de la comunidad. Mejorar esta percepción es el primer paso para influir positivamente y fomentar la participación constante.

Según la *Teoría de la Autodeterminación* (Deci & Ryan, 2000), la participación se incrementa cuando los individuos perciben autonomía, competencia y conexión. Las personas mayores y la juventud pueden experimentar autonomía eligiendo cómo desean contribuir, competencia a través del desempeño en las actividades y conexión al trabajar en actividades colaborativas.

Para los adultos mayores, observar interacciones positivas con jóvenes les permite adaptarse a nuevas dinámicas sociales y fomentar actitudes proactivas hacia la participación comunitaria. Esto refuerza su confianza y reduce el sentimiento de aislamiento, ya que se sienten incluidos y valorados.

Por su parte, los jóvenes aprenden a valorar y respetar a las generaciones mayores al observar comportamientos de inclusión y cooperación. Al participar en actividades intergeneracionales les permite desarrollar empatía y habilidades

sociales, contribuyendo a romper estereotipos generacionales. De esta forma, la teoría facilita un intercambio enriquecedor que promueve una mayor cohesión social y relaciones interpersonales significativas.

Es fundamental que los participantes reconozcan el impacto que pueden tener en la vida del otro y en su comunidad, lo que puede aumentar su disposición a participar activamente.

Intergeneracionalidad

Para lograr un desarrollo sostenible y un bienestar integral en la vejez, es crucial fomentar la solidaridad entre generaciones. En el Perú, es imperativo promover relaciones y asociaciones intergeneracionales equitativas y exitosas, asegurando igualdad de oportunidades para todos los grupos sociales. Este enfoque es particularmente relevante en un contexto de envejecimiento poblacional, donde el intercambio entre generaciones jóvenes y personas mayores puede contribuir al fortalecimiento de la cohesión social.

Las relaciones intergeneracionales hacen referencia a la interacción entre personas de distintos grupos generacionales. Estas relaciones están atravesadas por múltiples heterogeneidades, como territoriales, étnicas, condiciones de discapacidad, socioeconómicas y acceso a oportunidades de desarrollo, entre otras (UNFPA, 2022).

El Fondo de Población de las Naciones Unidas (UNFPA) define el enfoque intergeneracional como el "análisis en tiempo y espacio de las relaciones intergeneracionales en contextos históricos, sociales, económicos, políticos y culturales determinados, tomando en cuenta los ciclos de vida, roles, acciones e imaginarios simbólicos que la persona establece con sus entornos, la sociedad y sus instituciones" (2019).

Abarcar este enfoque es esencial porque promueve el intercambio de conocimientos, fortalece los lazos entre generaciones y contribuye a una mayor cohesión social. Estas interacciones, basadas en el intercambio de experiencias y saberes, tienen el potencial de enriquecer tanto la vida de los adultos mayores como de los jóvenes. Como plantea la doctora Valerie Kuehne, la intergeneracionalidad no

solo beneficia a las personas de la tercera edad, sino que también ofrece ventajas significativas para los adolescentes, potenciando en ambos grupos el desarrollo de empatía, habilidades sociales y una mayor apreciación por las experiencias de vida (2003).

En el entorno de los adultos mayores, los actores clave suelen ser la familia y las amistades; sin embargo, debido a diversas responsabilidades individuales o la distancia, los encuentros se vuelven menos recurrentes con el paso del tiempo, llegando incluso al aislamiento. Esto cambiaría si las interacciones se dieran con personas que formen parte de su entorno vecinal, lo que aseguraría la cercanía. Tomando las cuanta a las responsabilidades que ocupan el tiempo de los adultos, como el trabajo o el cuidado familiar, un grupo óptimo para generar interacciones y actividades es la juventud.

Las interacciones intergeneracionales que ocurren entre jóvenes y personas mayores pueden fomentar la transmisión de valores culturales, fortalecer los lazos comunitarios y crear un sentido compartido de responsabilidad social. Además, estas relaciones permiten a los jóvenes desarrollar una mayor sensibilidad hacia las necesidades y desafíos que enfrentan los adultos mayores, contribuyendo a la reducción de estereotipos edadistas. Para las personas mayores, estas interacciones proporcionan apoyo emocional y compañía, mitigando los efectos del aislamiento social, que puede afectar negativamente su salud mental y física. Al compartir sus conocimientos y experiencias, los adultos mayores encuentran un propósito renovado, sintiéndose valorados por las generaciones jóvenes.

Al mismo tiempo, los adolescentes que participan en este tipo de interacciones experimentan un crecimiento personal y social significativo. Muestran mejoras en sus habilidades de comunicación, una mayor comprensión de los ciclos de vida y un sentido de pertenencia a la comunidad más amplio (Larkin & Newman, 1997). La interdependencia y solidaridad entre generaciones son principios clave del envejecimiento activo, y estas relaciones no solo enriquecen la vida de los adultos mayores, sino que también ofrecen a la juventud oportunidades valiosas de desarrollo personal y social. Promover este tipo de interacciones puede ayudar a construir una sociedad más equitativa, donde personas de todas las edades contribuyan al bienestar común.

2.1.3. Diseño para la Integración intergeneracional a favor de las Personas de Edad Avanzada

2.1.3.1. Diseño de Servicios en Experiencias. El diseño de servicios es una disciplina que estructura el diseño del servicio de extremo a extremo, asegurando que todas las partes del servicio funcionen juntas de manera coherente. Esto generalmente se realiza a través de un proceso de fases que incluyen la investigación, la definición, el desarrollo y la implementación (Downe, 2020).

En el contexto de las experiencias, este enfoque se enriquece al incluir elementos emocionales y estéticos, diseñando interacciones que generen un valor significativo para los usuarios a través de sus vivencias personales. El diseño de servicios no solo mejora las experiencias del cliente, sino también las del empleado, al alinear y optimizar las operaciones de una organización para respaldar mejor las interacciones con los clientes (Gibbons, 2017).

El servicio puede representarse a través de un Service Blueprint o Plano del Servicio (Figura 3), que es un diagrama que visualiza las relaciones entre los diferentes componentes del servicio y cómo estos están directamente vinculados a los puntos de contacto en un recorrido específico del cliente (Gibbons, 2017). Este diagrama mapea las interacciones visibles e invisibles entre el usuario y el proveedor, lo que permite comprender cómo se organizan los recursos, las personas y los sistemas para ofrecer una experiencia coherente y eficaz.

SERVICE BLUEPRINT 101

A diagram that visualizes the relationships between different service components (people, props, and processes) that are directly tied to the touchpoints throughout the customer's journey.

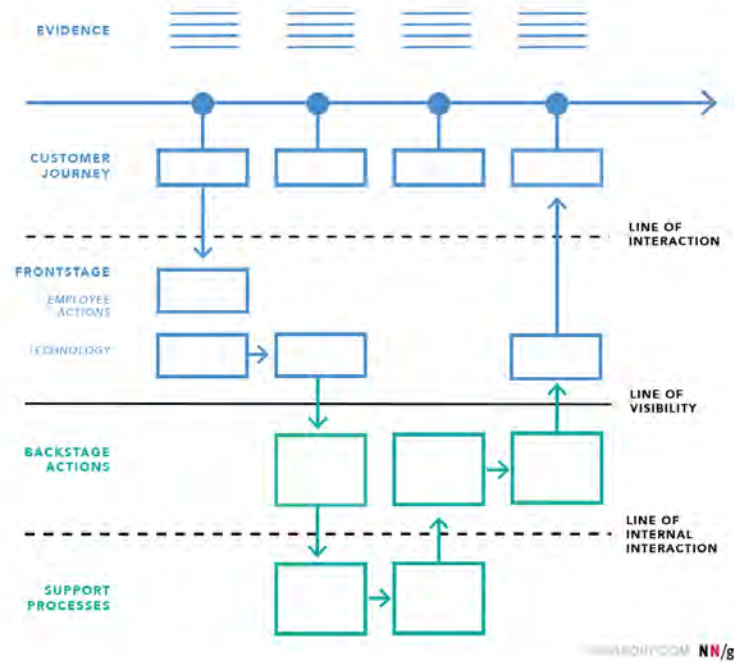


Figura 3. Service Blueprint, Nielsen Norman Group, 2017.

(<https://www.nngroup.com/articles/service-blueprints-definition/>)

Además, centrado el análisis desde la perspectiva del usuario, se pueden utilizar herramientas como el Customer Journey Map o Mapa del Viaje del cliente (Figura 4), una representación visual del proceso que recorre el cliente al interactuar con el servicio. Esta herramienta combina dos elementos poderosos, la narración de historias y la visualización, para ayudar a los equipos a comprender y abordar las necesidades de los clientes (Kaplan, 2016). La estructura de este enfoque sigue un proceso iterativo que incluye la co-creación con los usuarios para entender sus necesidades emocionales y prácticas. Elementos como la empatía, la narrativa y el diseño centrado en el ser humano son claves en esta disciplina.

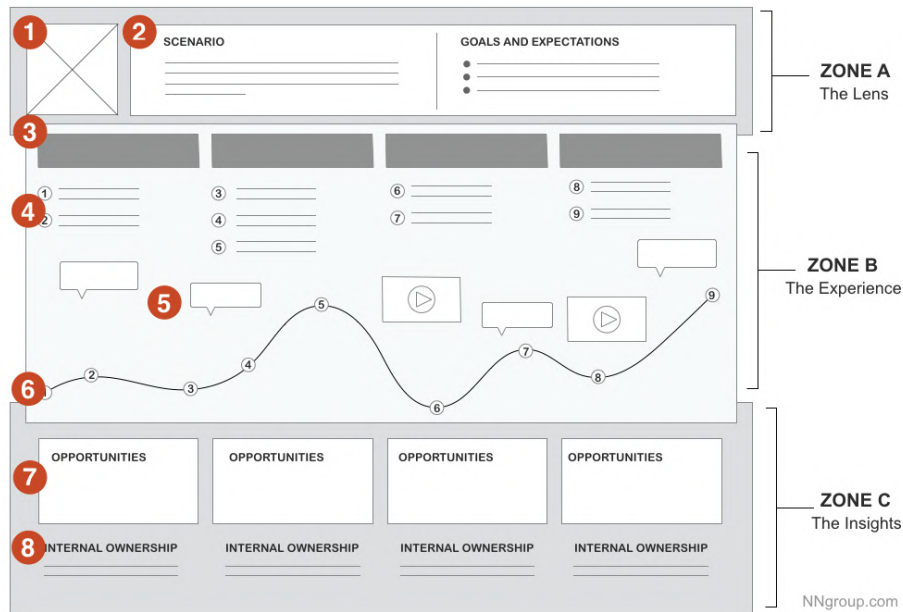


Figura 4. Customer Journey Map, Nielsen Norman Group, 2016. (<https://www.nngroup.com/articles/customer-journey-mapping/>)

Un diseño de servicios eficaz se centra en generar experiencias positivas a lo largo de todo el recorrido del cliente, desde el momento en que el usuario se informa sobre el servicio hasta el seguimiento y la retroalimentación posterior a la prestación del servicio. Esta experiencia debe ser fluida, intuitiva y coherente, asegurando que cada punto de contacto del cliente con la organización refuerce una percepción positiva.

Además, la experiencia emocional juega un papel fundamental en la percepción del cliente. Un servicio bien diseñado puede generar emociones como satisfacción, confianza y fidelidad. Esto implica no solo cumplir con las expectativas funcionales, sino también crear momentos significativos que generen una conexión emocional con el cliente, este enfoque desempeña un rol esencial en la creación de relaciones interpersonales profundas entre generaciones (Manzini, 2015). Facilita que la interacción entre jóvenes y adultos mayores no solo se base en el intercambio de información, sino también en la construcción de vínculos significativos que trascienden las diferencias generacionales

El diseño de servicios es crucial para crear experiencias que no solo satisfagan las expectativas del cliente, sino que las superen. Al integrar todos los componentes del servicio y alinear los objetivos operativos con las necesidades emocionales y funcionales del cliente, las organizaciones pueden ofrecer servicios que generen valor a largo plazo y fortalezcan las relaciones con sus usuarios. En un entorno cada vez más centrado en el cliente, diseñar experiencias coherentes, satisfactorias y memorables se convierte en un factor clave de éxito.

2.1.3.2 Diseño Centrado en el Humano con Enfoque en el Adulto Mayor.

El diseño centrado en el humano (DCH) surge en la década de 1950 como respuesta a la creciente complejidad de productos y servicios, así como a la necesidad de satisfacer las demandas y expectativas de los usuarios. Uno de sus puntos de partida fue el trabajo de investigadores y diseñadores como Donald Norman, Patricia Moore y Jacob Nielsen. Norman, en su libro *The Design of Everyday Things* (1969), describe el DCH como "un enfoque que antepone las necesidades, capacidades y comportamientos humanos, y luego diseña para adaptarse a esas necesidades, capacidades y formas de comportamiento", esto requiere comunicación, investigación y análisis consciente del contexto del usuario, especialmente cuando se trabaja con individuos en situación de vulnerabilidad.

Hasta la actualidad, persisten problemáticas al diseñar para adultos mayores, en parte debido a la visión edadista aún presente en la sociedad. Ostlund señala que al diseñar para personas de la tercera edad se identifica una perspectiva negativa en la que el adulto mayor es percibido como "viejo" (Ostlund, 2005) de manera que se afectan los objetivos de las investigaciones generando un enfoque en la mejora de la salud.

Frente a esto, Manzini (2015) destaca que las personas de la tercera edad no son "personas con problemas", sino "personas con capacidades" y potenciales agentes activos para resolver problemas. Por lo tanto, las intervenciones de diseño deberían promover la participación social del adulto mayor en lugar de centrarse únicamente en la atención necesaria (Jongen, Burazeri & Brand, 2015).

El envejecimiento de la población es un hecho inevitable y globalmente reconocido. Con el aumento de la esperanza de vida y la disminución de las tasas de natalidad, cada vez más personas están llegando a la tercera edad. En este contexto, el diseño centrado en el humano con enfoque en el adulto mayor se vuelve fundamental para garantizar que esta parte de la población no quede excluida y pueda disfrutar de una vida plena y participativa en la sociedad.

2.1.3.3. Diseño para la Innovación e Inclusión Social. Al reconocer que el ser humano es intrínsecamente social, es natural que el diseño promueve esta tendencia a la socialización. Históricamente, el enfoque del diseño se limitaba principalmente a la interacción entre el usuario y el objeto, sin una profunda investigación previa sobre el producto ni consideración del impacto social que el diseño podría generar. Uno de los pioneros en el ámbito del diseño social fue Victor Papanek, quien sostenía que el diseño debe ser significativo:

Y “significativo” reemplaza el ruido semánticamente cargado de expresiones tales como “hermoso”, “feo”, “genial”, “lindo”, “asqueroso”, “realista”, “oscuro”, “abstracto” y “agradable”, etiquetas convenientes para una mente en bancarrota cuando se enfrentan con “Guernica” de Picasso, Fallingwater de Frank Lloyd Wright, Eroica de Beethoven, Le Sacre du printemps de Stravinsky, Finnegans Wake de Joyce. En todos estos respondemos a lo que tiene significado.” (Papanek, 1985).

De esta manera, Papanek no solo revaloriza el potencial del diseño como un medio para crear un impacto significativo, sino que también sentó las bases del diseño social. Influenciados por estas ideas, diseñadores como Ezio Manzini han explorado el concepto de diseño social como una forma de innovación social. En su libro *Design, When Everybody Designs: An Introduction to Design for Social Innovation* (2015), Manzini plantea que “todos” pueden ser diseñadores, pero esto “implica poner en práctica su capacidad de diseño: una forma de pensar y hacer que requiere reflexión y un sentido estratégico, que nos invita a observar nuestro entorno y a nosotros mismos, y a decidir si y cómo actuar para mejorar las cosas”.

Este enfoque se basa en la creación de valor social mediante la co-creación y la participación activa de la comunidad. Manzini (2015) expresa que la innovación social en el diseño es un proceso participativo que busca crear soluciones sostenibles y contextualmente relevantes. Al involucrar a distintos grupos generacionales y comunidades en el proceso de diseño, se garantiza que las soluciones sean adecuadas y aceptadas, promoviendo un cambio positivo y duradero en la sociedad.

Así, el diseño social se concibe como un acto de innovación social, donde las soluciones emergen de la colaboración e integración entre comunidades que identifican necesidades en su contexto y diseñadores con habilidades específicas.

De hecho, investigaciones han demostrado que los programas intergeneracionales aumentan el sentido de pertenencia y reducen los estereotipos negativos entre generaciones, fortaleciendo el tejido social (Newman & Sanchez, 2007). Además, este tipo de diseño inclusivo permite que los jóvenes se conviertan en agentes activos de cambio dentro de sus comunidades, ayudando a resolver problemas sociales de manera colaborativa y beneficiando tanto a ellos como a los adultos mayores con los que interactúan.

El diseño para la inclusión busca ofrecer soluciones centradas en la flexibilidad y adaptabilidad, permitiendo que puedan ser utilizadas de manera efectiva por personas con una amplia variedad de contextos, edades y capacidades. Este enfoque se basa en principios de accesibilidad y equidad, asegurando que las soluciones diseñadas no excluyan a ningún grupo.

Higginbotham & Pullin (2009) explican que el diseño inclusivo no solo implica cumplir normas de accesibilidad, sino también entender y respetar la diversidad humana. Además, resaltan la importancia de abordar esta visión a través del involucramiento de usuarios y diseñadores diversos. Esto asegura que las soluciones sean universales y beneficien a una mayor cantidad de personas, promoviendo la igualdad y la justicia en el acceso a los recursos y oportunidades.

Adoptar un enfoque de diseño para la inclusión e innovación social puede conducir al empoderamiento de comunidades vulnerables, permitiendo que las personas sean protagonistas en el desarrollo de soluciones a sus propios desafíos, fomentando la creación de redes de colaboración para enfrentar colectivamente

problemas sociales, desarrollando resiliencia e integración comunitaria, y promoviendo la innovación abierta y compartida, donde el conocimiento y las soluciones se distribuyen en beneficio del desarrollo colectivo.

2.1.3.4. Diseño Universal para el Aprendizaje. El diseño universal para el aprendizaje es un enfoque educativo que busca desarrollar estrategias de enseñanza que se adapten y respondan atender a la diversidad de los involucrados de manera que los estudiantes cuentan con igualdad de oportunidades para aprender. Este enfoque, desarrollado inicialmente por el Center for Applied Special Technology (CAST), se estructura en base a tres principios fundamentales: proporcionar múltiples formas de representación, múltiples formas de acción y expresión, y múltiples formas de compromiso (CAST, 2011).

El primer principio, proporcionar múltiples formas de representación, sugiere que los educadores deben presentar la información de diversas maneras para responder a las diferentes formas en que los estudiantes perciben y comprenden el contenido. Esto puede incluir el uso de textos, gráficos, videos y otros recursos multimedia que faciliten el acceso a la información.

El segundo principio, múltiples formas de acción y expresión, se enfoca en proporcionar a los estudiantes diversas formas de demostrar lo que han aprendido. Esto puede lograrse ofreciendo múltiples opciones para la expresión, como presentaciones orales, proyectos escritos o actividades prácticas, se busca que cada estudiante pueda mostrar sus conocimientos de la manera que mejor se adapte a sus habilidades.

El tercer principio, múltiples medios de compromiso, subraya la importancia de motivar a los estudiantes y mantener su interés en el aprendizaje. Esto puede lograrse proporcionando opciones y autonomía en las tareas, y conectando el contenido con los intereses y objetivos personales de los estudiantes.

A través de lo comprendido en el libro *Teaching every student in the digital age: Universal design for learning* se interpreta que el diferencial del diseño universal para el aprendizaje es la utilización de estrategias de enseñanza flexibles y personalizables para responder a la diversidad natural de cada persona (Rose & Meyer, 2002).

Comprendiendo la importancia de cambiar el enfoque actual de la educación, las corrientes pedagógicas contemporáneas han enfatizado la importancia del impacto social de la educación, promoviendo métodos que no solo transmiten conocimientos, sino que también fortalezcan las relaciones sociales y el sentido de comunidad entre los estudiantes.

En este contexto, el diseño universal para el aprendizaje (DUA) se presenta como una herramienta poderosa para fomentar un entorno inclusivo, en el cual todos los aprendices, independientemente de sus capacidades o antecedentes, puedan participar y beneficiarse plenamente del proceso educativo. Este enfoque no solo promueve la equidad educativa, sino que también contribuye al desarrollo de habilidades sociales y emocionales esenciales para la vida en sociedad. Además, con su integración se crean entornos de aprendizaje que no solo sean accesibles e inclusivos, sino también socialmente enriquecedores, preparando a los estudiantes para participar activamente en sus comunidades.

Desde las corrientes educativas y métodos de aprendizaje se proporciona una base teórica para el diseño universal para el aprendizaje, destacando cómo se produce el aprendizaje y qué principios deben guiar el proceso educativo.

Constructivismo y Socio Constructivismo

El constructivismo es una corriente pedagógica que sostiene que los estudiantes construyen activamente su propio conocimiento a través de experiencias y reflexiones. Uno de los principales teóricos del constructivismo fue Jean Piaget, este argumenta que los niños desarrollan su inteligencia a través de la interacción con el entorno, formulando hipótesis y probándolas, además de adaptar sus ideas en función de los resultados de esas pruebas (Piaget, 1952).

Esta perspectiva destaca la importancia del aprendizaje activo y participativo, donde los estudiantes son vistos como agentes activos en el proceso de creación de significado. En lugar de ser receptores pasivos de información, los estudiantes constructivistas crean significados a partir de sus experiencias y conexiones previas.

El constructivismo también promueve la idea de que el aprendizaje es un proceso social y colaborativo (Bruner, 1976). Al trabajar juntos en proyectos y actividades, los estudiantes pueden compartir sus ideas y perspectivas, lo que enriquece el proceso de aprendizaje y fortalece las relaciones sociales.

Desde el socioconstructivismo, una extensión del constructivismo, se enfatiza el papel crucial del entorno social y cultural para la interacción y el desarrollo cognitivo. Según Vygotsky, el aprendizaje es inherentemente a un proceso social y colaborativo, donde el lenguaje y la interacción con otros juegan un papel fundamental en la construcción del conocimiento (Vygotsky, 1978). Esta perspectiva sugiere que el aprendizaje se enriquece a través del diálogo y la cooperación por lo cual se debe promover el trabajo colaborativo y el aprendizaje entre los unos a los otros.

Además, este enfoque apoya la idea de que los educadores deben actuar como mediadores del aprendizaje, proporcionando herramientas, recursos y andamiajes que ayuden a los estudiantes a alcanzar niveles más altos de comprensión y habilidad, facilitando así la construcción de su propio aprendizaje a través de experiencias significativas.

Construccionismo

El construccionismo surge como una extensión del constructivismo y se desenvuelve como una corriente educativa que enfatiza la importancia de la creación activa en el proceso de aprendizaje. Seymour Papert (1980) sostiene que el aprendizaje es más efectivo cuando se involucran a los estudiantes a través de la construcción de artefactos tangibles ya que este proceso permite experimentar y reflexionar sobre sus creaciones.

Esta perspectiva se basa en la premisa de que el aprendizaje es más eficaz cuando los estudiantes pueden crear algo tangible que refleje su comprensión y habilidades, no solo mejorando la retención de la información, sino también fomentando la creatividad y el pensamiento crítico.

A través de la construcción se forma una conexión emocional de manera que el aprendizaje es más significativo. Según la teoría de Papert, los proyectos que los estudiantes encuentran personalmente significativos y emocionantes son los que fomentan un aprendizaje más profundo y duradero (Papert, 1993) por lo cual se debe potenciar que sigan sus pasiones e intereses personales facilitando la construcción de conocimiento a través de la creación de proyectos creativos y relevantes para ellos.

Al permitir que los estudiantes trabajen en proyectos creativos tangibles que les interesen y que tengan relevancia personal, se les da la oportunidad de aplicar conocimientos mediante diferentes herramientas y recursos que les permitan mostrar su comprensión de formas variadas y creativas, construyendo y compartiendo sus ideas y habilidades en contextos reales.

El constructivismo no solo apoya el aprendizaje individual, sino que también fortalece las relaciones y habilidades sociales dentro del entorno educativo, como la comunicación, la cooperación y la resolución de problemas (Papert, 1980). Al trabajar en proyectos colaborativos, los estudiantes pueden aprender a negociar, colaborar y resolver conflictos de manera efectiva.

Andamiaje

El andamiaje es una estrategia de enseñanza que implica el ofrecer soporte al estudiante a medida que desarrolla nuevas habilidades y conocimientos. Este método de aprendizaje introducido por Jerome Bruner establece que el educador debería ajustarse a las necesidades del aprendiz, retirando gradualmente este soporte a medida que el estudiante se vuelve más competente y autónomo (Bruner, 1976).

Este soporte puede incluir guía, orientación, reflexión, retroalimentación y estrategias que, gradualmente y a medida que los estudiantes se vuelven más competentes, se retiran para que el estudiante genere estos por cuenta propia, adoptando un aprendizaje autónomo y proporcionando un equilibrio entre desafío y apoyo.

El andamiaje también promueve la idea de que el aprendizaje es un proceso dinámico y progresivo. Al ofrecer apoyo adecuado en el momento adecuado, los

educadores pueden ayudar a los estudiantes a construir sobre sus conocimientos previos y desarrollar nuevas habilidades.

En lo estipulado en *The Role of Tutoring in Problem Solving* se destaca que el andamiaje también implica la estructuración del entorno de aprendizaje para que los aprendices progresen de manera incremental (Wood, Bruner & Ross, 1976). De esta forma, es clave la utilización de materiales y recursos diseñados que guíen el aprendizaje, así como la creación de oportunidades para la práctica y la reflexión.

Además, al trabajar juntos en proyectos, los estudiantes pueden aprender a negociar, colaborar y resolver conflictos de manera efectiva. Estas habilidades son cruciales no solo para el éxito académico, sino también para la vida en sociedad.

2.1.4. Quipus: Preservación del Conocimiento y la Inclusión Cultural en la Vejez

El quipu, un antiguo instrumento andino de registro de información, es universalmente asociado con los Incas, quienes lo empleaban para la contabilidad administrativa de su vasto imperio multiétnico para mantener y transmitir la memoria de sus historias dinásticas (Curatola & De la Puente, 2014).

El término "quipu" proviene del quechua "khipu," que significa "nudo" (Cerrón, 2014). Este ancestral instrumento consiste en una estructura de cuerdas trenzadas, en las que el uso de diferentes colores, formas de nudos con varias posiciones y distancias entre ellos permitían distinguir el tipo de información registrada.

Como demuestra Setlak a través de estudios se identificaron "una gran variedad de patrones de quipus y que existieron, por lo menos, once tipos de quipus incas, a saber: 1) quipus históricos, que contenían mitos e historia inca, la genealogía de sus gobernantes y los cantares que los conmemoraban; 2) quipus religiosos, en cuyas cuerdas se asentaban huacas, sacrificios y ofrendas; 3) quipus calendáricos y con ceques, que registraban ciclos religiosos y la organización social del Cuzco, pero también los ciclos agrícolas; 4) quipus judiciales, entre los cuales hemos diferenciado tres tipos de registros: códigos, expedientes y testamentos; 5) quipus-padrones locales, que contenían padrones detallados de todos los habitantes de cada comunidad y parcialidad; 6) quipus-censos que eran registros centrales mantenidos

por las autoridades estatales; 7) quipus-corrée en los cuales se asentaban todos los servicios prestados en calidad de mita o corrée; 8) quipus-fiscales, que servían para anotar las obligaciones tributarias y su desempeño y que, con frecuencia, eran ejemplares conjuntos con los quipu-corrée; 9) quipus-contables, que serían todos los registros de cuentas salvo los que anotaban tributos y mitas, entonces estos serían como, por ejemplo, los registros de existencias de los depósitos y tambos o de lo que se gastaba; 10) quipus-mapas, compuestos de topónimos o nombres de etnias que reflejarían, por ejemplo, las conquistas incas durante sus campañas militares; 11) quipus-cartas, cuyo contenido desconocemos, pero algunas menciones en las crónicas sugieren su existencia (2020).

Esto no solo resalta la variedad narrativa de los quipus e importancia para funciones diversas sino que se debe resaltar la capacidad de los quipus como herramientas que manejan información narrativa: los llamados quipus historiográficos que tendrían relatos míticos o hechos históricos. Respecto del quipu como elemento que puede contar una historia (Curatola y de la Puente, 2013). De esta forma, la importancia de los quipus trasciende su función como herramienta de registro numérico y administrativo, desempeñando un papel crucial en la preservación de la identidad cultural, transmisión de saberes y conocimientos ancestrales entre generaciones. Mediante la interpretación de los nudos y combinaciones de colores, los ancianos y líderes comunitarios conservaban y compartían información vital sobre historia, astronomía, agricultura, genealogía y otros aspectos fortaleciendo la cohesión social y el sentido de pertenencia comunitaria. En el libro “Relación de la religión y ritos del Perú hecha por los padres agustinos” se relata que:

Estos lo hacían y gobernaban todo con Ataguju; preguntemosles como sabían estos dicen que de inmemorial tiempo a esta parte sus padres lo supieron de sus padres y antepasados y así vino de mano en mano hasta nuestros tiempos de padres a hijos sucesivamente (1992).

Resaltando la transmisión de información que realizaban los antiguos indígenas de padres a hijos desde tiempos inmemoriales, Petrocchi y de la Puente resaltan que al utilizar la frase de «mano en mano» se estaría infiriendo la utilización de objeto de registro como lo serían los quipus.

Hoy en día, el estudio y la preservación de los quipus son cruciales para entender la historia y la cultura de los pueblos originarios de los Andes. Además, su valor como medio de transmisión de saberes sigue siendo relevante en contextos contemporáneos, recordándonos la importancia de preservar y valorar el conocimiento tradicional como un recurso invaluable para el desarrollo comunal y la preservación de la diversidad cultural. Integrar la sabiduría de los mayores a través de sistemas inspirados en los quipus puede ser una poderosa manera de honrar su legado además pueden inspirar enfoques innovadores para la preservación del conocimiento y la inclusión social en la vejez en la sociedad contemporánea.

Los adultos mayores poseen un vasto conocimiento y experiencia que, desafortunadamente, a menudo se subestima en la sociedad actual. Utilizando una metodología inspirada en los quipus, se pueden crear programas intergeneracionales donde los mayores compartan sus historias y habilidades con las generaciones más jóvenes y viceversa. Esto no solo ayuda a preservar el conocimiento, sino que también fomenta el respeto y la comprensión mutua entre diferentes edades.

La inclusión cultural y la preservación del conocimiento a través de actividades inspiradas en los quipus pueden tener un impacto significativo en la cohesión social. Los adultos mayores se sienten valorados y escuchados, mientras que los jóvenes aprenden a apreciar y respetar las vivencias y enseñanzas de sus mayores. Este intercambio enriquece a todos los involucrados y fortalece el tejido social de la comunidad.

Los quipus no solo deben ser vistos como reliquias de un pasado glorioso, sino como una fuente de inspiración para la construcción de un futuro más inclusivo y respetuoso con nuestras raíces. Al utilizar técnicas inspiradas en los quipus para la preservación del conocimiento y la inclusión cultural, especialmente en la vejez, se honra la memoria de nuestros antepasados y se crea un legado valioso para las generaciones futuras. De esta manera, el conocimiento y la cultura no solo se preservan, sino que se revitalizan y se transmiten de una manera dinámica y significativa.

2.2 Estado del Arte

En esta sección se revisan diversas iniciativas y proyectos clave que, al igual que en el presente proyecto, promueven la inclusión de los adultos mayores en la sociedad contemporánea mediante el fortalecimiento de las relaciones intergeneracionales, subrayando las áreas en las que se ha logrado un progreso significativo, así como aquellas que requieren mayor atención y desarrollo.

Eldera

Eldera busca desbloquear el tiempo y la sabiduría de los adultos mayores revalorizándola como un nuevo recurso natural para que prosperen todas las generaciones. Creen que la sabiduría del adulto mayor, con décadas de experiencia, conocimiento, amor, pérdida y sentido común, es el recurso más valioso que se puede compartir con la generación más joven para ayudarlos a imaginar un futuro mejor para todos.

Eldera empareja a los niños con adultos mayores para contar historias virtualmente, ayuda con el trabajo escolar o simplemente una charla amistosa. Una vez que el padre o guardian genera una cuenta se realiza el emparejamiento entre la persona joven y el adulto mayor, para luego reunirse a través de Zoom. Este proyecto busca crear vínculos intergeneracionales en los que se aproveche el tiempo y la sabiduría del adulto mayor aportando sus saberes para diversas tareas que no necesiten ser de carácter educacional.



Figura 5. Eldera: The New Global Intergenerational Mentoring Program, Forbes, 2020.

(<https://www.forbes.com/sites/nextavenue/2021/01/05/eldera-the-new-global-intergenerational-mentoring-program/?sh=9835f381f2f8>)

Life Stories Project

Bridging Ages, una organización sin fines de lucro del Reino Unido, desarrolló Life Stories Project, en el que los adolescentes entrevistan a personas mayores sobre sus vidas y luego escriben libros basados en las entrevistas. Debido a su éxito, Bridging Ages desarrolló una plataforma en línea, para que personas de todo el mundo accedan a una caja de herramientas en línea que incluye un software que permite a los participantes cargar su historia y enviarla para que sea impresa.

Las conexiones intergeneracionales se están volviendo más difíciles en las culturas occidentales, donde las personas mayores viven de forma independiente o están segregadas en comunidades de jubilados y los adolescentes tienen pocas interacciones con las personas mayores; pero este proyecto creativo permite reducir el aislamiento social y fomentar la comprensión a lo largo de décadas de brechas de edad. Si bien los libros sirven como un registro de la vida de los mayores, las conexiones entre los jóvenes y los participantes mayores son el propósito real del proyecto, brindando una estructura que hace que los jóvenes tengan más probabilidades de interactuar con personas mayores fuera de su círculo social. “A

través del proyecto, cada uno se convierte en parte de la historia de vida del otro. Los lazos construidos entre las generaciones, a su vez, fortalecen sus comunidades”, dijo la directora Hannah Fincham.



Figura 6. Life Stories Project, Bridging Ages, 2020.

(<https://bridgingages.co.uk/#:~:text=Bridging%20Ages%27%20project%20Life%20Stories,online%20Toolkit%20and%20web%20app.>)

Healthy Ageing Collaborative

Esta es una red multisectorial y de múltiples partes interesadas para promover la implementación del *Decenio de las Naciones Unidas para el Envejecimiento Saludable (2021-2030)*, esta plataforma promueve el trabajo colaborativo a favor de mejorar las vidas de las personas mayores, sus familias y comunidades.

Healthy Ageing Collaborative (HAC) brinda una nueva oportunidad para que los actores estatales y no estatales trabajen juntos, aprovechando sus respectivas fortalezas para abordar cuestiones apremiantes que afectan las vidas de las personas mayores, sus familias y comunidades, además creará conciencia, fortalecerá la coordinación internacional sobre el envejecimiento saludable, apoyará la implementación a nivel nacional y al mismo tiempo reconocerá el papel de las

personas mayores, garantizando su participación significativa y la aplicación de enfoques basados en los derechos humanos.

Los objetivos del HAC incluyen la concientización sobre el *Decenio de las Naciones Unidas para el Envejecimiento Saludable (2021-2030)* y sus vínculos con otras agendas y mecanismos, incluidos entre otros la *Estrategia mundial y el plan de acción de la OMS sobre el envejecimiento y la salud 2016-2030*, el *Plan de Acción Internacional de Madrid sobre Envejecimiento* y la *Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible (ODS)* y *Nuestra Agenda Común*; igualmente busca fortalecer la coordinación internacional sobre el envejecimiento saludable, promover el compromiso y la cooperación multisectorial; busca apoyar la implementación a nivel nacional del Decenio de las Naciones Unidas para el Envejecimiento Saludable, incluso para llegar a las personas donde viven, reconocer el papel de las personas mayores y garantizar su participación significativa en la implementación del Decenio, incluso mediante la aplicación de enfoques relacionados con los derechos humanos.



Figura 7. Healthy Ageing Collaborative, UN Decade of Healthy Ageing, 2022.

(<https://www.decadeofhealthyageing.org/find-knowledge/resources/decade-news/detail/launch-of-the-healthy-ageing-collaborative>)

Participatory video: Toolkit

Este Toolkit es un conjunto de recursos y herramientas que formaron parte de un proyecto piloto a través de tres estudios de casos piloto comunitarios realizados en Canadá, Jordania y Togo.

Como objetivo, este Toolkit busca proporcionar a las personas que trabajan para implementar el United Nations Decade of Healthy Ageing, a través de éste buscan formar prácticas de comprender y utilizar los métodos del proceso de Participatory video para lograr una participación significativa de las personas mayores, amplificar sus voces y fomentar un envejecimiento saludable en todas partes. El conjunto de herramientas establece pasos para planificar, preparar, equipar, facilitar y gestionar la realización del video, incluida la obtención del consentimiento y el uso de las películas para el diálogo con los tomadores de decisiones y para una promoción más amplia.

La primera etapa del proyecto resultó en tres películas realizadas por comunidades en Canadá, Jordania y Togo, a través de estos videos se capturaron las lecciones aprendidas del proceso. Estos vídeos participativos son una herramienta de medios visuales que utiliza un conjunto de técnicas para explorar temas y movilizar a las personas para que cuenten sus historias y tomen medidas colectivas. Este proceso poderoso y creativo coloca a las personas mayores en el centro del Decenio. Muestra una forma de amplificar las voces de diversas personas mayores y fortalecer su participación significativa en las actividades del Decenio.



Figura 8. Participatory video for meaningful engagement of older people, UN Decade of Healthy Ageing, 2023.

(<https://www.who.int/news-room/events/detail/2022/03/29/default-calendar/premiere-screening-pv-un-decade-of-healthy-ageing>)

Saberes Productivos

Saberes Productivos es una intervención del Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65 que forma parte del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS), cuyo objetivo principal es promover la protección social de las personas mayores, especialmente aquellas en situación de vulnerabilidad social. Esta intervención se lleva a cabo en colaboración con los gobiernos locales para valorizar a los adultos mayores y su papel como portadores de conocimientos que fortalecen la memoria colectiva y se transmiten a las nuevas generaciones, constituyéndose así en un activo valioso para las comunidades.

Saberes Productivos se enfoca en la sistematización de los conocimientos que poseen los adultos mayores con el fin de transmitirlos a las nuevas generaciones, contribuyendo al fomento del sentido de pertenencia y el orgullo por la identidad local.

La estrategia de "Saberes Productivos" se divide en tres etapas principales. La primera es la identificación de espacios para la participación activa de los adultos

mayores a través de la ordenanza municipal, esto busca el apoyo de actores estratégicos dentro de la sociedad civil y las instituciones, y establecer espacios permanentes para la participación de los adultos mayores en su localidad. La segunda etapa se centra en el desarrollo de estrategias para la identificación, recuperación y registro de los saberes locales, reconociendo el papel protagonista de los adultos mayores en su conservación y transmisión intergeneracional. La etapa final consiste en desarrollar estrategias de transmisión intergeneracional, realizar una documentación de los saberes para su difusión masiva y facilitar la apropiación de estos conocimientos por parte de los actores de la comunidad.



Figura 9. Encuentro de Saberes Productores, Servindi, 2016.

(<https://www.servindi.org/actualidad-noticias/25/10/2016/en-pichirhua-preparan-el-i-encuentro-de-saberes-productivos>)

A lo largo de estos diferentes enfoques, se destacan los esfuerzos por integrar a los adultos mayores en el tejido social y cultural, generando vínculos con las generaciones más jóvenes. Sin embargo, la investigación subraya que la prioridad actual de estos proyectos es cambiar la mentalidad o los prejuicios que los niños o jóvenes puedan tener sobre los adultos mayores, desplazando con frecuencia a estos últimos como los verdaderos protagonistas de la intervención.

Para lograr esto la mayoría de los proyectos se enfocan en exponer los conocimientos de los adultos mayores, sin embargo, estos se convierten en una ganancia unilateral. El enfoque en compartir conocimientos sin profundizar en las relaciones personales y emocionales con los adultos mayores puede limitar la durabilidad de las conexiones, reducir el impacto de las experiencias compartidas y obstaculizar una integración comunitaria más equitativa.

Estas carencias sugieren una oportunidad para adoptar un enfoque más integral que vaya más allá de la simple exposición de conocimientos, centrado en la construcción de relaciones emocionales auténticas y duraderas que fortalezcan a la comunidad en su conjunto.

2.3. Brecha de Innovación

El estado del arte permitió explorar distintos grupos etarios con los que trabajar, y la investigación identificó la buena complementariedad entre los perfiles de los adultos mayores, quienes buscan ser escuchados, apreciados y valorados por sus experiencias de vida, y los jóvenes, que se encuentran en una etapa de incertidumbre respecto a su futuro al no contar con muchas experiencias y enfrentarse al reto de terminar el colegio e ingresar a la universidad. Por ello, se consideró ideal centrarse en estos dos grupos etarios, de manera que ambos complementen sus necesidades de conocimientos y aprendizaje.

Asimismo, es importante que el acompañamiento se centre en la vinculación emocional, ya que este es el elemento común que genera mayor impacto y compromiso en los grupos participantes. Este acompañamiento debe mantenerse constante tras la finalización de los proyectos. Sin embargo, en los proyectos analizados no se garantiza dicha continuidad. Para potenciar este aspecto, resulta fundamental que los participantes del proyecto pertenezcan a un mismo vecindario o comunidad, de manera que la cercanía geográfica facilite las interacciones posteriores al proyecto. Aunque estas interacciones pueden ser con cualquier actor social, se valoran más las relaciones interpersonales, especialmente con seres queridos, aunque no siempre exista la disponibilidad o disposición por parte de estos. A pesar

de que los proyectos identificados promueven interacciones respetuosas y de calidad, en su mayoría no logran formar relaciones interpersonales sostenibles.

Aunque los proyectos analizados en el estado del arte reconocen la importancia de compartir las experiencias y conocimientos acumulados de las personas mayores como un medio para generar conexión y empatía, en muchos casos, el adulto mayor queda desplazado del rol central, ya que los proyectos se enfocan en modificar la mentalidad de los actores sociales con los que interactúan, sin impactar en la mentalidad de los propios adultos mayores. Estos también pueden tener una visión edadista hacia los jóvenes o incluso hacia sí mismos. Además, aunque se genera un vínculo durante el tiempo compartido, la información que se intercambia proviene principalmente de los adultos mayores, resultando en un flujo de conocimientos, recuerdos y saberes unilateral que no incluye las vivencias de los jóvenes.

Por lo tanto, es crucial fomentar una mentalidad de crecimiento en conjunto, tanto en las personas de la tercera edad como en los jóvenes, para que ambos grupos puedan visibilizar, compartir e internalizar sus propias historias, creando lazos con otras generaciones. Además, aunque los proyectos analizados generan espacios para compartir historias, la reflexión sobre estas experiencias es mayormente individual, en lugar de promover una reflexión colectiva que refuerce el sentido de comunidad. Las iniciativas exploradas tienen una visión de desarrollo comunitario, pero también es necesario que se fomente el desarrollo individual para que el crecimiento comunal sea más efectivo, complementando así las necesidades de conocimiento y aprendizaje de cada grupo generacional.

Desde esta perspectiva, la brecha de investigación detectada se enfoca en la creación de espacios de interacción intergeneracionales donde se aborden temas como el edadismo, se formen relaciones interpersonales sostenibles, se realicen intercambios de historias y conocimientos entre jóvenes y adultos mayores, y se fomente una mentalidad de crecimiento mutuo y desarrollo intrapersonal.

2.4. Hipótesis

Como respuesta a la pregunta de investigación y al análisis del estado del arte, se plantea el diseño de un servicio social llamado "Experiencias Vivas", cuyo objetivo es mejorar las relaciones sociales mediante el desarrollo de relaciones interpersonales, la calidad de las interacciones y la generación de actividades significativas. Este servicio busca promover el envejecimiento activo en personas de la tercera edad, entre 60 y 75 años, en conjunto con jóvenes estudiantes de 3° a 5° de secundaria en el distrito de Carabayllo, fomentando el intercambio de experiencias a favor de la construcción de conexiones significativas, el aprendizaje continuo, el desarrollo personal y la participación social de las personas mayores en dicho distrito.

El servicio permitirá un intercambio de experiencias basado en conocimientos, historias y aprendizajes de vivencias pasadas, generando percepciones y experiencias valiosas y estableciendo los cimientos para un futuro mejor. Esto se potenciará con la aplicación de principios clave, como la apertura al diálogo sobre el edadismo y estrategias basadas en el constructivismo, el andamiaje y el construccionismo, todo desde una perspectiva de diseño centrado en el ser humano.

Los pilares conceptuales de este proyecto son las "Experiencias Vivas" y los "Quipus". "Experiencias Vivas" es un concepto desarrollado en colaboración con los participantes, que alude a aquellas experiencias tan memorables que aún perduran en la memoria, además de reconocer el valor eterno de las vivencias de los adultos mayores. Este concepto no solo celebra las memorias pasadas, sino que también fomenta la creación de nuevas experiencias compartidas, fortaleciendo lazos emocionales duraderos y enriqueciendo profundamente la vida de todos los participantes.

A este se suma el de "Quipu", que representa un medio de registro y transmisión de conocimientos profundamente arraigado en la cultura peruana, fortaleciendo la cohesión social y el sentido de pertenencia comunitaria. Esta estructura de cuerdas trenzadas, con diferentes colores, formas de nudos y distancias entre ellos, permite distinguir el tipo de información registrada. En el contexto actual, el quipu sigue siendo relevante, recordándonos la importancia de preservar y valorar

el conocimiento tradicional como un recurso invaluable, honrando la memoria de nuestros antepasados y creando un legado valioso en conjunto.

Este servicio ofrece una oportunidad única para experimentar, empatizar y revalorizar las vivencias de los adultos mayores, complementándolas con nuevos conocimientos que serán compartidos y registrados entre los participantes. Además, la información intercambiada y registrada adquirirá gran relevancia para la comunidad, destacando su valor emocional.

2.5. Objetivos

2.5.1. Objetivo General

Desarrollar un servicio social que mejore las relaciones sociales mediante el desarrollo de las relaciones interpersonales, intercambio de experiencias y interacciones de calidad emocional para promover la intergración y participación social en personas de la tercera edad entre 60 a 75 años con jóvenes estudiantes en colegios del distrito de Carabayllo.

2.5.2. Objetivos Específicos

1. Comprender el contexto actual y las necesidades socioemocionales de las personas de la tercera edad en el distrito de Carabayllo, centrándose en sus relaciones interpersonales, el envejecimiento activo e integración en la comunidad.
2. Determinar las actividades significativas que contribuyen al desarrollo de los aspectos de autopercepción, desarrollo personal, conexiones emocionales y la participación social entre los adultos mayores y jóvenes.
3. Explorar y seleccionar estrategias efectivas para fomentar el desarrollo de relaciones intergeneracionales significativas entre los adultos mayores y los jóvenes estudiantes del colegio en Carabayllo, promoviendo experiencias de vida enriquecedoras, actividades significativas y una mayor calidad emocional en las interacciones.

CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA

Como se mencionó anteriormente, en todo el mundo existen diversas iniciativas que buscan fomentar la interacción y la revalorización de los adultos mayores. No obstante, la efectividad y el alcance de estas iniciativas dependen en gran medida de cuánto logren integrar a nivel social a esta población, ya que es esta integración la que verdaderamente puede marcar la diferencia en la calidad de vida de las personas de la tercera edad. Es por esta razón que resulta de vital importancia adquirir un profundo entendimiento de las costumbres, percepciones y necesidades específicas de los adultos mayores y jóvenes en Lima. Esto permitirá la formulación de soluciones que sean atractivas para los usuarios y que tengan un impacto real y sostenible a lo largo del tiempo.

Por lo mencionado anteriormente, se procedió a utilizar el enfoque metodológico del Diseño Centrado en el Humano y el Diseño para la inclusión e innovación social. El nivel de la investigación es de tipo exploratorio, ya que si bien se han encontrado investigaciones, artículos y propuestas de diseño que fomentan la participación y el envejecimiento activo a nivel internacional (como se muestra en el estado del arte), en el Perú existe un limitado abordaje a este tipo de investigaciones donde el adulto mayor sea el centro de la investigación.

Además, se debe destacar el carácter cualitativo de la investigación, porque es a través de la exploración, la comprensión y las percepciones obtenidas sobre la cuales se desarrollaron las valoraciones de las relaciones interpersonales, la calidad de las interacciones y la generación de actividades significativas desde un contexto intergeneracional por lo cual se aplicaron metodologías investigativas como lo son las entrevistas, focus group, etnografía y pruebas de usabilidad.

Las entrevistas facilitan un espacio de confidencialidad donde los adultos mayores y adolescentes pueden expresar abiertamente sus percepciones, esenciales para comprender sus realidades de manera integral. Los grupos focales permiten la reflexión colectiva, promoviendo el intercambio de ideas y generando cohesión grupal entre sus participantes. La etnografía proporciona una observación directa del entorno cotidiano de los usuarios, lo que enriquece el análisis y adapta el servicio a sus contextos reales. Finalmente, la prueba de usabilidad, adaptada aquí

a un servicio intergeneracional, evalúa la accesibilidad de los elementos del proyecto, asegurando que el servicio sea intuitivo y fomente la interacción efectiva entre generaciones. En conjunto, estos métodos cualitativos ofrecen una comprensión profunda de las dinámicas intergeneracionales, sustentando así el diseño de un servicio de impacto social duradero.

Para el desarrollo del enfoque metodológico se utilizó como marco de trabajo el Doble Diamante (Double Diamond en sus siglas en inglés) que “representa un proceso de exploración de un tema de manera más amplia o profunda (pensamiento divergente) y luego tomar una acción enfocada (pensamiento convergente)” (Design Council, 2021). La estructura del proceso de diseño del Doble Diamante se compone de 4 fases: Descubrir, definir, desarrollar y entregar (ver figura 10).

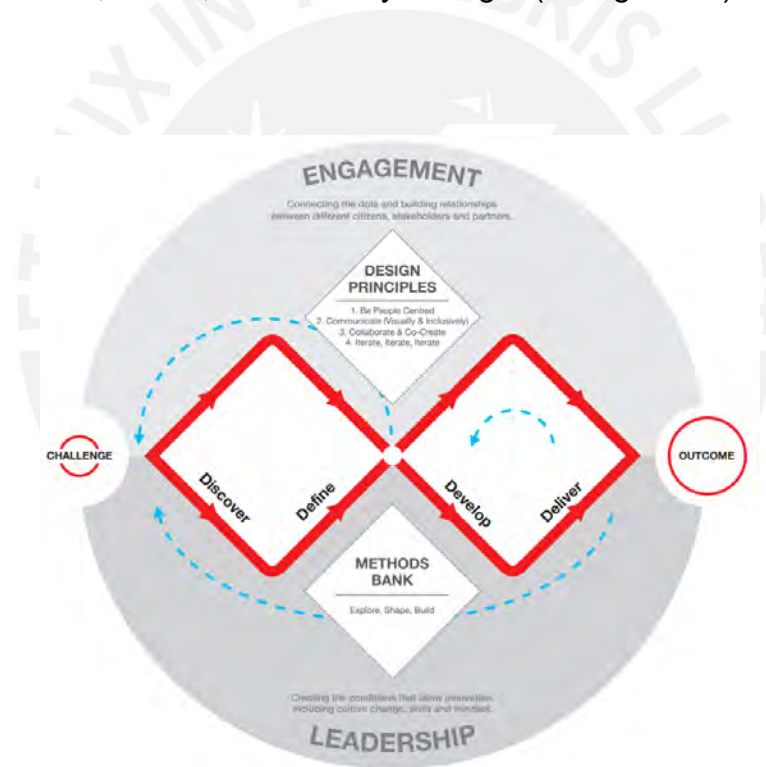


Figura 10. Metodología del Doble Diamante, Design Council, 2021.
(<https://www.designcouncil.org.uk/our-resources/the-double-diamond/>)

El proceso constó de cuatro fases claves, siendo la primera conocida como "Descubrir." Aquí, el primer diamante guía a las personas a comprender de manera genuina, en lugar de presuponer cuál es el problema real. Esto implicó involucrarse y

compartir tiempo con individuos afectados por los problemas, fomentando una comprensión más profunda. La segunda etapa, llamada "Definir," se basó en la utilización de la información recopilada durante la fase de descubrimiento para dar una nueva perspectiva al desafío en cuestión. Posteriormente, en la fase de "Desarrollo," el inicio del segundo diamante motivó a las personas a brindar respuestas distintas al problema previamente definido. Esto implicó buscar inspiración en diversas fuentes y colaborar con una variedad de individuos. Finalmente, en la etapa de "Entrega," se pusieron a prueba soluciones a pequeña escala, desechando aquellas que no resultaron efectivas y mejorando las que sí funcionan. Además, la propuesta se sometió a una evaluación rigurosa.

- **Fase descubrir:** Se llevó a cabo una investigación inductiva que tuvo una duración de cuatro semanas. El objetivo principal fue acercarse a los adultos mayores y comprender su contexto sociocultural. Se empleó la investigación primaria y secundaria. Esto permitió una comprensión más profunda de la problemática y centrarse en el actor principal de la investigación: los adultos mayores. Se realizaron investigaciones secundarias para explorar la percepción peruana sobre las personas de la tercera edad y las principales preocupaciones de este grupo. Además, se llevaron a cabo entrevistas, tanto presenciales como virtuales con 10 adultos mayores. Estas entrevistas proporcionaron información valiosa sobre las experiencias de los adultos mayores, su percepción social, autopercepción, deseos y necesidades.
- **Fase definir:** Tuvo una duración de ocho semanas. Se identificó una problemática general, se plantearon problemas específicos y se planteó la pregunta de investigación. Se utilizó la información recopilada en las entrevistas con adultos mayores y se complementó con una entrevista a una especialista en gerontología social. Esto permitió definir claramente el área de oportunidad. Aquí se construyó el marco teórico.
- **Fase de desarrollo:** Se extendió por diez semanas. Se analizaron los estados del arte relevantes para el proyecto. Esto contribuyó al desarrollo de la hipótesis y la formulación del objetivo general, lo que permitió perfilar aún más el área de oportunidad. Se elaboró una hipótesis preliminar y se definieron los hallazgos, objetivos específicos y la tipología del proyecto.

- **Fase de entrega:** Abarcó doce semanas. Se presentó la propuesta a los adultos mayores y otros actores. Se promovió la co-creación y validación inicial de la propuesta. Se afinó la propuesta a lo largo de esta etapa utilizando una constante retroalimentación de los usuarios, especialistas y asesores. Finalmente, se realizó una validación final que condujo a la creación de la propuesta definitiva.

3.1. Descripción de los Sujetos de Estudio

3.1.1. Descripción del perfil de los adultos mayores

En esta investigación se consideraron como sujetos principales a adultos mayores, personas de 60 años en adelante (El Peruano, 2018), que residen en Lima Metropolitana siendo estos en su mayoría en el distrito de Carabayllo. Se entrevistó a un grupo variado de adultos mayores, tanto con como sin experiencia en servicios y talleres orientados a mejorar la calidad de vida.

Para profundizar en el estudio, se complementaron los resultados con las opiniones de expertos especializados en gerontología social, trabajo colaborativo con adultos mayores y con experiencia en servicios gubernamentales a favor de las personas de la tercera edad.

A través de estas consideraciones, se planteó trabajar con personas en vejez entre 60 a 75 años. Si bien los especialistas, los mismos individuos de este grupo etario y la investigación demostraron que no existe un impedimento o límite de edad para ser partícipes del proyecto, se tomó esta decisión en base a fines académicos para la delimitación de la investigación. Además, esto permite aplicar el proyecto desde una etapa inicial en la que puede haber cierto desconcierto al iniciar la vejez.

El perfil identificado describe a personas de la tercera edad hasta, de cualquier género, residentes en Carabayllo. Durante su juventud, estos individuos se dedicaron a la crianza de sus hijos y al trabajo, actuando como benefactores de sus familias.

En la actualidad, buscan realizar actividades que los distraigan y rompan la monotonía de su día a día, así como participar en actividades comunitarias y gestionar

las labores de su hogar. Según Ipsos indica, en su tiempo libre, un 63% de este grupo etario ve televisión, un 49% realiza quehaceres del hogar % y un 46% escucha música (IPSOS, 2016). De forma recreativa fuera del hogar un 41% de adultos mayores salen a comer, 30% visita parque y 22% visitan a amigos o familiares (IPSOS, 2019)

Su sustento proviene de pensiones modestas o de trabajos informales que realizan de manera independiente, esto se refleja en las estadísticas que revelan que un 53% de la población adultos mayores económicamente activa (PAM-PEA) trabaja independientemente y un 37% pertenece a un sistema de jubilación (INEI, 2021). Estos ingresos son complementados ocasionalmente con el apoyo financiero de sus hijos.

Entre sus preocupaciones se encuentran la falta de atención por parte de su familia, la soledad y el temor a volverse amargados o quejumbrosos, lo cual podría alejar a sus seres queridos. Estas situaciones pueden generar sentimientos de aislamiento y una percepción de falta de relevancia en la vida de sus seres cercanos, subrayando la importancia de los lazos familiares y el apoyo intergeneracional en sus vidas.

Las dolencias físicas propias de la edad también representan un desafío, aunque se esfuerzan por mantener una mentalidad positiva, conscientes de que no siempre hay soluciones para estos problemas, por lo que consideran necesario seguir adelante. Además, les incomoda ser tratados de manera condescendiente o prejuiciosa debido a su edad.

Sus principales aspiraciones incluyen vivir una vida plena, disfrutar de cada momento y ser un pilar de apoyo para su familia y amistades. Su compromiso con la felicidad de quienes los rodean es evidente, así como su deseo de mantener una buena salud y disfrutar de su tiempo libre. Además, están motivados a aprender cosas nuevas, participar en su comunidad y compartir sus experiencias con otros, lo que se alinea con investigaciones que subrayan la importancia del envejecimiento activo y la participación social para mejorar la calidad de vida en la vejez (WHO, 2015).

Este grupo demográfico, con su rica experiencia de vida y su continuo deseo de contribuir a sus familias y comunidades, requiere un entendimiento profundo para diseñar servicios y programas que mejoren su calidad de vida. La valorización de sus conocimientos y experiencias es esencial para fortalecer los lazos intergeneracionales

y enriquecer el tejido social en el que viven. Reconocer y apoyar sus necesidades y aspiraciones no solo mejora su bienestar individual, sino que también beneficia a la comunidad en general.

Posteriormente, se llevó a cabo un focus group con 8 individuos de diferentes grupos generacionales, abarcando edades entre los 11 y 53 años. Esto se hizo con el propósito de comprender la percepción general de la sociedad hacia las personas de la tercera edad y cómo esta percepción varía entre diferentes grupos etarios. Este facilitó el mapear las edades de los estudiantes con los que trabajar. Posteriormente, se realizaron entrevistas a profundidad con los sujetos estimados.

3.1.2. Descripción del perfil de los jóvenes

Tras la identificación de los estudiantes de 14 a 16 como actores clave en el desarrollo del proyecto, se investigó su perfil de manera más profunda. Los jóvenes estudiantes entrevistados facilitaron la comprensión de sus expectativas y desafíos en su vida académica y personal. Estos cursan los últimos años de secundaria y viven en el distrito de Carabayllo.

Los datos fueron complementados con las opiniones de expertos en educación, servicios gubernamentales para adolescentes y programas de apoyo, a manera de obtener una visión amplia y contextualizada al servicio. Se identificó que los adolescentes conviven e interactúan principalmente con sus padres, hermanos, otros familiares cercanos y amistades.

En estudio reveló que las principales preocupaciones de los adolescentes respecto a su futuro son el fracaso en los estudios (27,2 %), la pérdida de las amistades (12,1%) y pasar necesidades económicas (10,5%). Además, al ser consultados sobre los asuntos que más preocupan a este grupo etario, señalaron áreas como la elección de su carrera (25,1%), las dificultades académicas (22%) y la vida sentimental (13,3%) (Eresta & Delpino, 2010). Al llegar al final de su etapa estudiantil, los jóvenes se encuentran en una etapa de incertidumbre con respecto a su futuro, la cual genera las preocupaciones ya mencionadas, que también propicia

un sentido de responsabilidad orientado al establecer de metas de superación a largo plazo.

La motivación principal de estos adolescentes es su deseo de progresar, lo cual se refleja en su deseo por ingresar a universidades o institutos, así como en su deseo de mejorar su situación económica al conseguir un empleo. De esta manera, buscan contribuir al bienestar de sus familias y superar las limitaciones económicas a las que se enfrentan en su contexto. Esta tendencia es común en entornos donde existen limitaciones económicas, como en Carabayllo, donde muchos ven en la educación una oportunidad para superar estas barreras y aspirar a un futuro mejor (Patiño, 2024).

Por ello, los jóvenes dedican gran parte de su tiempo al estudio, conscientes de que el éxito académico es clave para mejorar sus perspectivas futuras. De igual forma, valoran su tiempo recreativo, buscando equilibrar su vida personal y académica, compartiendo momentos con amigos y disfrutando de actividades. Sin dejar de lado sus responsabilidades en el hogar, donde ayudan con las tareas domésticas y apoyan a sus hermanos menores con sus estudios. En cuanto al entretenimiento en casa, un 41% accede a YouTube, 39% ven televisión y 38% chatea en redes sociales. Fuera del hogar, un 44% de los jóvenes sale a comer, un 43% visita parques y otro 43% acude a la casa de amigos o familiares (IPSOS, 2019).

Entre las dificultades que enfrentan, destacan la presión constante por mantener un equilibrio entre los estudios, la vida familiar y social. Esta carga, sumada a la ansiedad que les genera la incertidumbre por su futuro académico y las limitaciones económicas que a veces les impiden disfrutar de actividades con amigos, les provoca estrés. A pesar de ello, se esfuerzan por mantenerse enfocados y positivos para superar los obstáculos. Estos adolescentes, con una fuerte motivación y deseo de éxito, requieren apoyo en forma de servicios y programas que les ayuden a gestionar sus preocupaciones al ampliar su visión del futuro y fortalecer sus habilidades, tanto académicas como en su desarrollo personal y social.

Si bien los estudiantes de quinto de secundaria muestran un mayor compromiso con el proyecto, también son los más ocupados por asistir a academias de preparación universitaria o de inglés. Por esta razón, se amplió el rango de participación a estudiantes de 14 a 16 años, quienes mostraron una mentalidad similar. Además, demostraron una notable sensibilidad hacia los objetivos del proyecto y las

experiencias de los adultos mayores, especialmente las alumnas. Este vínculo emocional fue evidente cuando relacionaron la iniciativa con experiencias que podrían compartir con sus propios abuelos, es decir desde su vínculo familiar, lo que generó mayor disposición y entusiasmo por participar activamente en el proyecto.

Fomentar el desarrollo integral de estos jóvenes no solo contribuirá a su bienestar personal, sino que también impactará positivamente en su entorno familiar y comunitario, permitiéndoles convertirse en agentes de cambio hacia un futuro más equitativo.

Con el objetivo de adquirir información cualitativa y cuantitativa relevante de los participantes mencionados, se llevaron a cabo múltiples tipos de investigaciones a lo largo de las diversas fases del proceso de Doble Diamante. Es importante destacar que, en lugar de organizar estos estudios según las etapas del proceso, se optó por categorizarlos en función de la temática de estudio. Esta decisión resaltó la naturaleza iterativa y no lineal del proceso; además, de que permitió resaltar el valor de la información obtenida a través de las investigaciones realizadas.

Para cada uno de estos estudios, se desarrollaron actividades específicas diseñadas de acuerdo con el grupo de participantes involucrados que se detallan en los subcapítulos siguientes. Esta estrategia permitió una exploración más profunda y exhaustiva, lo que en última instancia enriqueció la recopilación de datos y la comprensión de los diversos aspectos abordados a lo largo de la investigación.

3.2. Estudios Inductivos

Siguiendo el lineamiento de la metodología del Doble Diamante, el proceso se inició con la etapa conocida como "Descubrir", que comprendió investigaciones inductivas exhaustivas. Siguiendo con el enfoque de la metodología propuesta se procedió con la investigación primaria como secundaria, lo que resultó fundamental para comprender la problemática y enfocarse en el protagonista de la investigación, en este caso, los adultos mayores.

Esta primera fase comenzó con una investigación secundaria detallada, lo que facilitó la definición del tema de investigación. Se centró en explorar la percepción de

la sociedad peruana sobre las personas mayores y las principales dificultades que enfrentan. Luego, se avanzó hacia la investigación primaria, que permitió un acercamiento profundo a los adultos mayores y su entorno sociocultural.

Esta etapa involucró la realización de entrevistas individuales con diez adultos mayores, estas fueron realizadas tanto en persona como de manera virtual proporcionando información valiosa sobre las experiencias de los adultos mayores, su percepción social, autopercepción, deseos y necesidades. Se realizó un focus group presencial que contó con la participación de 8 participantes que permitieron ampliar la percepción actual de la gente mayor desde distintos grupos generacionales.

Además, se llevaron a cabo entrevistas con expertos, lo que permitió corroborar la información recopilada, comparar investigaciones dentro del contexto peruano y comprender cómo un profesional abordaría el proyecto. La fase de investigación se completó con un focus group, lo que proporcionó información esencial para definir la estrategia de integración de los adultos mayores en el proyecto.

3.2.1 Entrevistas

Las entrevistas estuvieron dirigidas a 10 adultos mayores entre 60 y 75 años, cuáles datos fueron registrados según se muestra en el anexo 1. Se desarrolló un guión de preguntas (ver anexo 2) que permitió establecer una conexión, empatizar y generar un acercamiento al adulto mayor. Para la selección de los participantes se tomó en cuenta que residan en Lima Metropolitana y en el distrito de Carabayllo.

Posteriormente, se enriquecieron estas entrevistas mediante una reunión, en compañía de una experta en gerontología social, con amplia experiencia en los sistemas públicos. Los detalles de esta reunión se presentan en el anexo 3. A través de la estructura de la entrevista con la experta, que se detalla en el anexo 4, se reconoce que las preguntas formuladas permitieron obtener una perspectiva distinta; pero igualmente comprometida con la búsqueda de soluciones para la integración social y la mejora de la calidad de vida de las personas mayores.

Sobre las entrevistas con los usuarios, éstas se realizaron de manera mixta: seis de ellas fueron virtuales a través de videollamadas, y las presenciales se llevaron

a cabo en los domicilios de los participantes. Se puede ver el registro fotográfico de éstas interacciones en las figuras 11 y 12, aunque una de las entrevistas presenciales solo contó con registro de audio. Además se graficó la estructura de desarrollo de estas en la figura 13.

La entrevista con la experta se realizó virtualmente vía Zoom (ver figura 14) y siguió las etapas de la figura 15. Cada participante fue sometido a una entrevista semiestructurada utilizando cuestionarios de preguntas guía que ofrecían cierta flexibilidad. Estas preguntas fueron estandarizadas para todos los usuarios, mientras que en el caso de los expertos, se ajustaron para complementar las respuestas de los usuarios y ampliar la comprensión del campo gerontológico en el Perú.

Estas tuvieron una duración aproximada de 60 minutos. Se tomaron apuntes de las respuestas más significativas y como complemento, se grabó cada reunión para su posterior análisis con el consentimiento del entrevistado. En cada caso, el rol del investigador fue de moderador.

Este medio se utilizó para investigar temas como el edadismo, la gerontofobia, el envejecimiento activo y la economía plateada; además, de realizar una investigación profunda de su contexto y situación actual. Se aprendió que tienen una percepción positiva hacia la vida, ya que consideran que no tienen nada que perder y, por lo tanto, deben intentar disfrutarla al máximo. Resaltaron que sus experiencias representan memorias valiosas que atesoran, y que recordarlas los revitaliza. Reconocen que la sociedad tiene una percepción negativa hacia su grupo generacional y destacaron que cada interacción en su día a día les brinda alegría, ya que la soledad los hace sentir inútiles y olvidados, mientras que al estar acompañados se sienten queridos y apreciados.

Cabe recalcar que la entrevista fue el método utilizado con mayor frecuencia durante el proceso de investigación y diseño, ya que se convirtió en una de las formas más efectivas de recopilar información entre adultos mayores.



Figura 11. Registro fotográfico de las entrevistas por videollamada, Elaboración propia, 2023.



Figura 12. Registro fotográfico de una de las entrevistas presenciales, Elaboración propia, 2023.



Figura 13. Estructura de desarrollo de entrevistas a usuarios, Elaboración propia, 2023.

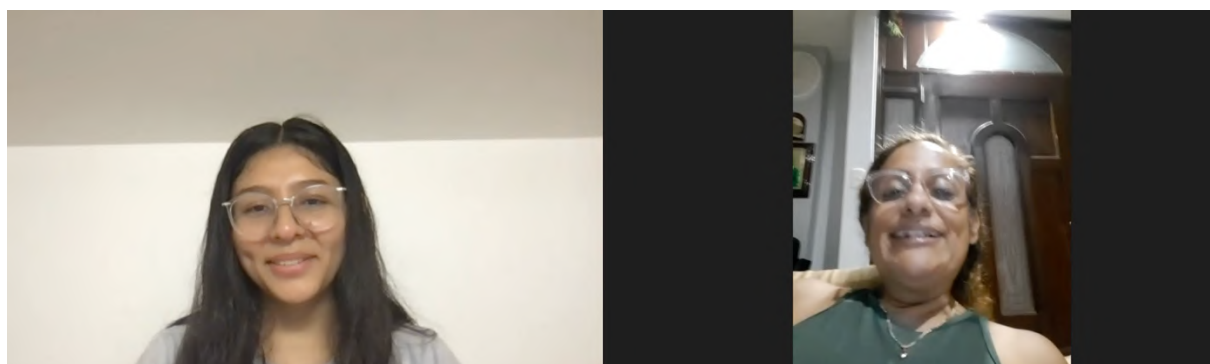


Figura 14. Registro de la entrevistas virtual con experta, Elaboración propia, 2023.



Figura 15. Estructura de desarrollo de entrevista a experta, Elaboración propia, 2023.

3.2.2. Focus Group

Se llevó a cabo un estudio de focus group de manera presencial con un grupo de 8 personas, presentados en la figura 16, cuyas edades oscilaban entre los 11 y los 53 años (se registraron en el anexo 5). El focus group se desarrolló como una dinámica de conversación y retroalimentación continua entre los participantes, teniendo una duración de 60 minutos (figura 17). A los participantes se les formularon una serie de preguntas (ver anexo 6). Se tomaron notas de las respuestas más relevantes y, como complemento, se realizó una grabación consensuada del audio de la reunión. En la aplicación de este método, el rol del investigador fue el de moderador.

El objetivo del focus group fue comprender la percepción general de la sociedad hacia las personas de la tercera edad y cómo esta percepción varía entre diferentes grupos etarios; además, se pudo identificar en los participantes su predisposición a formar parte del proyecto; asimismo, conocer qué grupos son los que tienen mayor y menor conexión con los adultos mayores.

La reunión abordó temas como el edadismo, la gerontofobia, y medios de prevención y mejora. Los participantes reconocieron la existencia de la discriminación hacia el adulto mayor, así como ciertos patrones internalizados, considerando que para cambiar los prejuicios en la sociedad otros grupos generacionales deben reconocer las problemáticas y ser parte del cambio para prevenir el edadismo. Opinan que las experiencias también son pruebas de sus vivencias y que no deben ser olvidadas o ignoradas.

Además, consideraron que se debe reforzar el vínculo familiar; pero también con vecinos y personas con las que puedan interactuar en su día a día. Se identificó la importancia de las experiencias de vida desde todos los grupos generacionales como aprendizajes de vida y se consideró a los jóvenes como el grupo generacional con el que se puede generar más impacto, al ser el menos experimentado. Esto se profundizó en investigaciones posteriores.

Las herramientas utilizadas en la aplicación del método fueron un celular para la grabación de audio y una guía de preguntas semiestructuradas.



Figura 16. Registro del focus group, Elaboración propia, 2023.



Figura 17. Estructura de desarrollo de focus group, Elaboración propia, 2023.

Durante la fase inductiva, se aplicaron métodos destinados a entender y visualizar el contexto, saber quiénes son, y descubrir las necesidades y prioridades de los adultos mayores. Para lograrlo, se utilizaron herramientas como: Observación in situ, mapa mental, mapa de empatía y user personas.

Estas herramientas permitieron recolectar la información, organizarla y desentrañar descubrimientos que definieron los conceptos relacionados con el contexto y pensamientos de las personas de la tercera edad de Carabayllo. El objetivo de la observación in situ fue obtener una comprensión profunda y contextualizada de

las interacciones y dinámicas diarias de los adultos mayores y los estudiantes en sus entornos habituales. Al observar de primera mano las actividades diarias y las interacciones, se obtuvo una visión más completa y precisa de la realidad de los participantes. Esta metodología permitió identificar necesidades reales, entender el contexto físico y social, detectar oportunidades de mejora y validar suposiciones obtenidas en entrevistas y focus groups.

Con el objetivo de analizar qué tipo de información era relevante e influía en el contexto del adulto mayor, partiendo de la información secundaria y complementando posteriormente con información primaria, se utilizó un mapa mental (figura 18). Se exploraron diversas áreas, incluyendo la percepción social, autopercepción, percepción hacia la vida, actividades recreativas, experiencia, percepción hacia el gobierno y la educación.

Como herramienta de diagnóstico para entender quién es el adulto mayor y generar un análisis de su mundo interior y pensamientos, se desarrolló un mapa de empatía (figura 19) basado en la información recolectada en las entrevistas inductivas. Este se dividió en cuatro secciones que se centran en su pensamiento: "Piensa y Siente" que permite identificar sus principales preocupaciones, inquietudes y aspiraciones; "Oye" que consiste en identificar lo que dice y percibe de los individuos de su entorno y personas importantes; "Ve" que implica su entorno, amigos y redes; "Dice y Hace" que se enfoca en su actitud en público, su aspecto y comportamiento hacia los demás. Asimismo, se incluyen dos áreas que toman en cuenta sus esfuerzos, que consisten en sus miedos, frustraciones y obstáculos, y finalmente los resultados, que se basan en sus deseos, necesidades, obstáculos y aspiraciones.

Recolectando toda la información aprendida hasta este punto, se desarrolló un user persona, mostrado en la figura 20, con el objetivo de comprender mejor las necesidades, comportamientos, objetivos y frustraciones de los usuarios, lo que permitiría alinear y guiar el diseño tomando como eje al usuario e identificar oportunidades desde sus necesidades. A través de sus componentes, se planteó una biografía ficticia, descripción de contexto demográfico, aspiraciones y motivaciones, vida familiar y personal, dolores, además de una frase representativa. Debido a la inclusión de los jóvenes estudiantes en la propuesta, posteriormente se desarrolló un

user persona de este grupo generacional (figura 21) para empatizar y comprender su punto de vista para una correcta integración al proyecto.

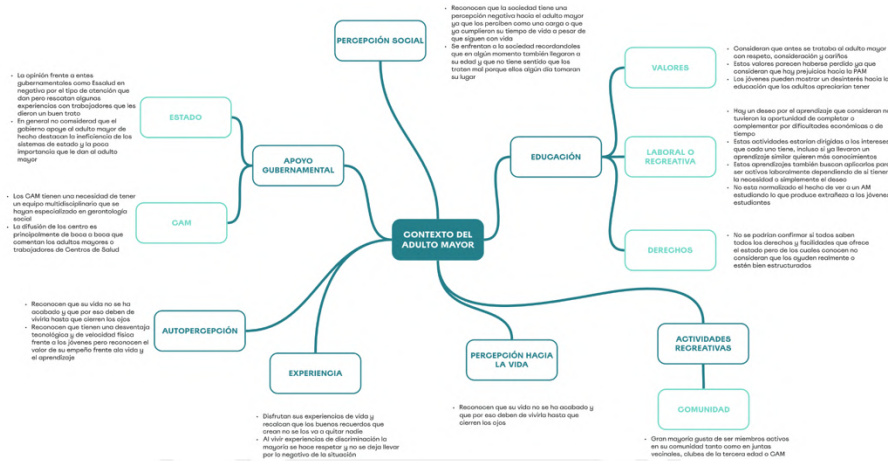


Figura 18. Mapa Mental, Elaboración propia, 2023.

(<https://drive.google.com/file/d/1fE27I4RE0kIRP5QTRbjSD6H2bfNAB2Y8/view?usp=sharing>)

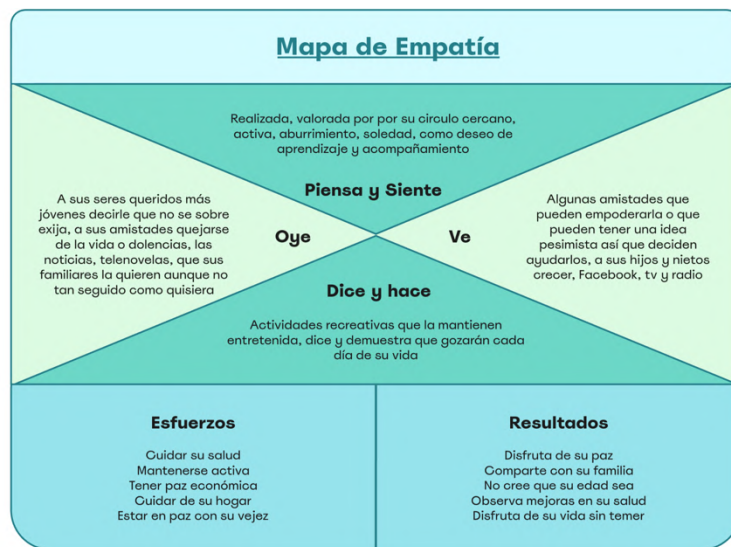


Figura 19. Mapa de empatía, Elaboración propia, 2023.

(https://drive.google.com/file/d/1mWqwKoB4AU_M1-PipIEQCKkHcfXpOJj7/view?usp=sharing)



Hola! Soy Rosario Ramirez

"Uno mismo tiene que sacar fuerza y decir Vieja? ¿yo no estoy vieja! Yo soy fuerte"

Biografía

Rosa, una mujer de 65 años, ha vivido toda su vida en Carabayllo, un distrito ubicado en el norte de Lima, Perú. Desde joven, se dedicó a cuidar de su hogar y a criar a sus hijos, y ahora que ellos son adultos, invierte su tiempo en cuidar de su hogar y en diversas actividades comunitarias. Rosa recibe una modesta pensión que utiliza para sus gastos diarios, mientras que sus hijos le ayudan ocasionalmente con algunas necesidades financieras adicionales.

Demografía

- Ocupación: Ama de casa
- Edad: 65 años
- Distrito: Carabayllo
- Convivientes: Vive con su esposo
- Ingresos: Su pensión es para el día a día y sus hijos le ayuda

Aspiraciones y motivaciones

- Su deseo es vivir una vida plena, disfrutar cada momento y seguir siendo un pilar de apoyo para su familia y amigos
- Su compromiso con la felicidad de quienes la rodean la motiva a seguir adelante cada día
- Contar con salud
- Mantenerme activa y disfrutar mi tiempo de vida
- Busca constantemente aprender y compartir cosas nuevas

Vida familiar y personal


- Trata de cocinar platos tradicionales para reunir a su familia durante los fines de semana.
- Sus hijos y nietos son su mayor alegría
- Disfruta compartiendo con ellos historias de su juventud y enseñándoles recetas antiguas
- Ocasionalmente visita con sus amigas por un cafecito o coordina para salir juntas

Dolores

- La falta de atención por parte de su familia
- Las faltas de respeto de los jóvenes
- Dolencias físicas propias de la edad
- Trata de mantener una mentalidad positiva a pesar de que ocasionalmente recuerda los problemas que vivió en su juventud
- No le gusta cuando la tratan de tonta o deben basándose en su edad

Figura 20. User persona de adulto mayor, Elaboración propia, 2023.

(<https://drive.google.com/file/d/1k9UHMApiB44moqDENlBH28i-G0g-W6t3/view?usp=sharing>)



Hola! Soy Andrés Mendoza

"Mi esfuerzo es para mi familia y nuestro futuro"

Biografía

Martin es un joven de 16 años que cursa el quinto año de secundaria en Carabayllo, Lima, Perú. Vive en un hogar unido con sus padres y dos hermanas menores. Desde pequeño, ha demostrado ser un estudiante aplicado y consciente de la importancia de la educación para su futuro.

Demografía

- Ocupación: Estudiante
- Edad: 16 años
- Distrito: Carabayllo
- Convivientes: Vive con sus padres y sus 2 hermanas
- Ingresos: Depende de las propinas y pequeños ahorros personales

Aspiraciones y motivaciones

- Está motivado por su sueño de ingresar a una universidad prestigiosa
- Busca asegurar un futuro exitoso y estable
- Está determinado a superar las barreras económicas y educativas de su entorno a través del esfuerzo académico y personal
- Aspira a poder apoyar económicamente a su familia en el futuro.

Vida familiar y personal

- Gran parte de su tiempo lo dedica al estudio
- Se esfuerza por pasar tiempo de calidad con su familia, compartiendo actividades en el hogar y ayudando a sus hermanos menores con sus tareas escolares.
- Encuentra tiempo para relajarse jugando videojuegos y saliendo con amigos
- Trata de mantener un equilibrio entre el estudio y la diversión.

Dolores

- Enfrenta la presión constante de equilibrar su tiempo entre los estudios, la vida familiar y su vida social
- La ansiedad por los exámenes y la incertidumbre sobre su futuro académico a veces le generan estrés
- Se siente frustrado por las limitaciones económicas que a veces le impiden disfrutar de actividades con sus amigos o actualizar su equipo de juegos.

Figura 21. User persona de joven estudiante, Elaboración propia, 2023.

(https://drive.google.com/file/d/1WSOk4ssMz7CtLwYG6tTaTVBJ_ndz7L6h/view?usp=sharing)

El uso de estas herramientas de creación de arquetipos demostró ser esencial para comprender a fondo las necesidades y contextos de los adultos mayores y los jóvenes. A través de estos métodos se logró recolectar, organizar y analizar información crucial, permitiendo visualizar el contexto y descubrir nuevas revelaciones. La actualización continua de los gráficos y esquemas, reflejando los nuevos descubrimientos, subrayó la importancia de un enfoque dinámico y adaptable en el proceso de diseño, garantizando así que el proyecto evolucionara de manera coherente y efectiva.

Estas herramientas no solo facilitaron la identificación de patrones y comportamientos, sino que también permitieron alinear el diseño del proyecto con las necesidades reales de los usuarios, alineando el diseño con sus verdaderas necesidades y aspiraciones, y fomentando una comprensión más profunda y empática de su realidad.

3.3. Estudios de Conceptualización

Comprendido el problema general, se procedió a analizar las posibles causas a manera de identificar el problema específico, con el objetivo de encontrar una solución que promueva la empatía y tenga un impacto significativo. Se determinó que la deficiencia en la integración social era el problema específico identificado, y que esto tenía un efecto negativo en las relaciones interpersonales y el envejecimiento activo. Este análisis condujo a la formulación de la pregunta de investigación, la hipótesis y la tipología, marcando así la conclusión de la etapa "Definir".

En la siguiente fase 'Desarrollar', se propuso una estructura preliminar del servicio social y se procedió a validar tanto la hipótesis como la tipología de la propuesta de solución. Posteriormente, se trabajó en la conceptualización del servicio en colaboración directa con tres adultos mayores mediante entrevistas presenciales. Además, se realizó un focus group compuesto por 15 personas mayores de edad. Durante estas interacciones, se definieron las características principales para el desarrollo y conceptualización del servicio, lo que permitió obtener un enfoque más claro y preciso para el proyecto.

Cabe resaltar que durante la etapa de conceptualización se contó con la retroalimentación constante de un especialista en educación con grado de magíster y docente del curso de Diseño de Experiencias Educativas, del cual se formó parte y en el que se facilitó la exploración de la propuesta. Este especialista, presentado en el Anexo 7, contribuyó a fortalecer el enfoque de innovación centrada en las personas y, desde la pedagogía, a mejorar el impacto del proyecto.

3.3.1 Entrevistas

Se llevaron a cabo 2 entrevistas, una de manera individual y otra grupal, contando con la participación de 3 adultos mayores, el registro de los participantes se puede visibilizar en los anexos 8 y 9. Estos entrevistados, presentados en la figura 22, habían participado previamente en los estudios inductivos, lo que permitió compartir con ellos el impacto que tuvo su contribución y recibir retroalimentación sobre el progreso del proyecto de investigación hasta el momento.

Las entrevistas se realizaron en persona, en los hogares de los participantes, y tenían como objetivo validar el problema específico, el área de oportunidad, la hipótesis y la tipología; además, de involucrar a los participantes en el proceso de conceptualización del proyecto en términos de tipología y objetivos.

Las entrevistas se llevaron a cabo en cinco fases. En la primera fase, se introdujo el contexto del proyecto y se validó el área de oportunidad previamente identificada, permitiendo a los participantes expresar sus puntos de vista sobre ella, como herramienta se utilizó una presentación que contenía información y preguntas a abordar (figura 23).

En la segunda y tercera, se explicaron conceptos claves para el proyecto, como el edadismo y el envejecimiento activo, y se realizaron preguntas semi estructuradas relacionadas con la conceptualización de la propuesta, como se muestra en el anexo 10. Además, se generó una lluvia de ideas en colaboración con los adultos mayores, basada en sus deseos y requisitos para el éxito del proyecto, estas forman parte de la figura 24.

En la cuarta fase, se presentó la tipología de la propuesta de solución y se compararon los hallazgos y temas discutidos para mejorar la propuesta; además, se compartió un moodboard (figura 25) para reflejar las expectativas en torno al proyecto. Para finalizar con las entrevistas, en la quinta etapa, se agradeció a los participantes por su tiempo y se acordó mantener el contacto para futuros estudios, las etapas del desarrollo de las entrevistas se pueden visibilizar en la figura 26.



Figura 22. Registro de la entrevista individual y grupal, Elaboración propia, 2023.

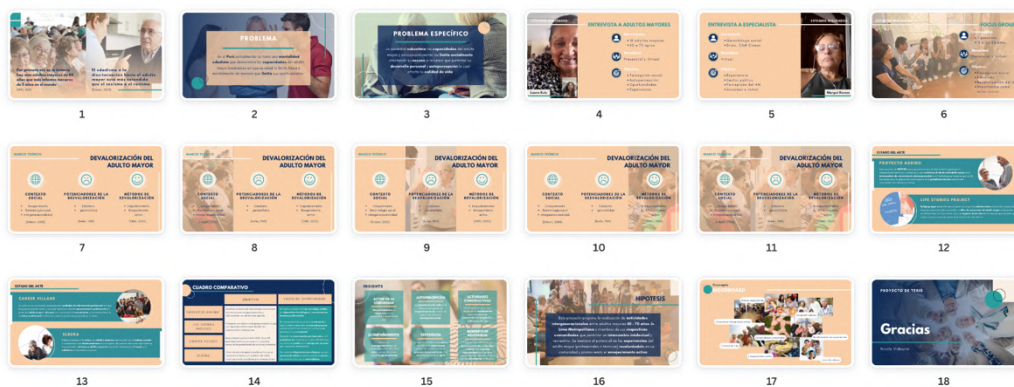


Figura 23. Presentación con información y preguntas para las entrevistas individual y grupal de conceptualización, Elaboración propia, 2023.



Figura 24. Registro de la lluvia de ideas para la conceptualización, Elaboración propia, 2023.

(https://drive.google.com/file/d/1h_IYQYDZtD-M3-zlvD0zP_oH3Y_nZquU/view?usp=sharing)



Figura 25. Moodboard para la conceptualización, Elaboración propia, 2023.



Figura 26. Estructura de desarrollo de entrevista individual y grupal, Elaboración propia, 2023.

Posteriormente, se llevaron a cabo dos entrevistas grupales presenciales con el objetivo de comprender la perspectiva de los estudiantes. En ese momento, se contaba con dos posibles grupos de participantes, por lo que se aprovecharon los estudios de conceptualización para evaluar cuál de ellos mostraba mayor afinidad para participar en el desarrollo del proyecto. Las preguntas utilizadas en estas entrevistas se presentan en el anexo 11. La primera entrevista, documentada en el anexo 12, incluyó a una estudiante de 10 años, quien estuvo acompañada por su madre (ver figura 27).



Figura 27. Registro de la primera entrevista grupal, Elaboración propia, 2023.

La segunda entrevista, recogida en el anexo 13, involucró a cuatro jóvenes estudiantes de dieciséis años; de esta no se contó con registro fotográfico, pero sí con la grabación de audio. El objetivo era plantear el concepto del servicio y especificar sus directrices de manera que resultara atractivo para todos los participantes.

Las entrevistas siguieron una estructura de cinco partes. En la primera fase, se conoció brevemente a los participantes y se introdujo el contexto del proyecto, tomando en cuenta que la mayoría no estaba familiarizada con él. Por ello, fue fundamental comprender sus percepciones personales sobre las generaciones mayores, aspecto que se exploró en la segunda fase.

Las preguntas principales se generaron durante la segunda, tercera y cuarta fases, que se centraron en entender sus experiencias y percepciones, sus expectativas sobre el servicio, las ideas clave para la identidad conceptual, y, finalmente, definir las características que facilitarían y promoverían su participación. Estas entrevistas concluyeron con las percepciones finales y un agradecimiento por su participación.

Dada la heterogeneidad de los entrevistados, se emplearon herramientas uniformes que se ajustaron según la naturaleza de las respuestas obtenidas y se siguieron las fases apreciadas en la figura 28.

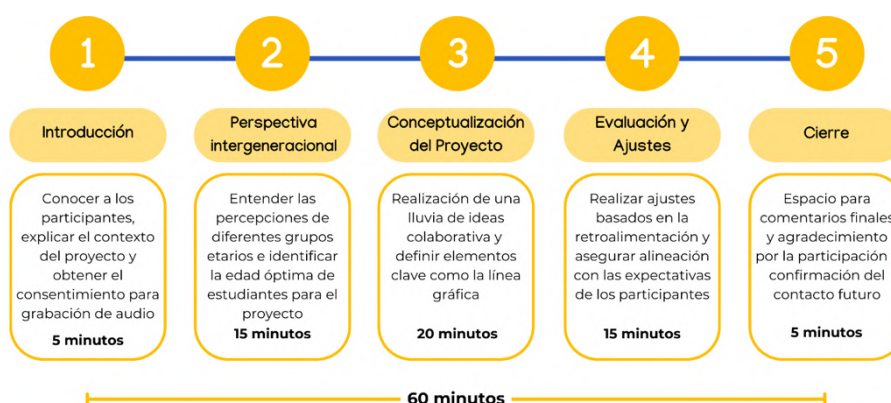


Figura 28. Estructura de desarrollo de entrevistas grupales a estudiantes, Elaboración propia, 2023.

Para facilitar la conceptualización, se utilizaron diversas herramientas diseñadas para obtener información detallada y comprender las preferencias de los participantes. Se incluyó un storyboard del servicio (figura 29), un moodboard para la formulación de conceptos (figura 30), y collages (figuras 31 y 32) que exploraban el significado de los colores y ayudaban a definir la identidad gráfica.

A través de estas interacciones se procedió a plantear los objetivos, la paleta de colores, la línea gráfica y las características específicas que compondrían la propuesta. Este enfoque metodológico garantizó la consideración de diversas perspectivas, enriqueciendo notablemente el proceso de conceptualización e impacto positivo para el diseño de un servicio con calidad.



Figura 29. Storyboard para completar, Elaboración propia, 2023.

¿Que conceptos debería evocar y como lo llaramías?



Figura 30. Moodboard de conceptualización, Elaboración propia, 2023.



Figura 31. Collage de paleta de colores, Elaboración propia, 2023.



Figura 32. Collage para generar una referencia gráfica, Elaboración propia, 2023.

3.3.2 Focus Group

Se llevó a cabo un focus group presencial con 15 participantes de la tercera edad (anexo 14) pertenecientes al CIAM de Carabayllo y a una asociación de adultos mayores. Además, se observaron de primera mano sus actividades diarias como asociación (figura 33), obteniendo una visión de cómo estas actividades (en este caso la danza folclórica), aportan a su desarrollo personal y al envejecimiento activo.

Esta sesión registrada en la figura 34, se realizó una validación desde los conceptos hasta la hipótesis del proyecto, y se procedió al planteamiento y mejora de la tipología planteada, al desarrollo del concepto y definición de actividades integradoras. En la aplicación de este método el investigador desempeñó el papel de moderador; además, se contó con un asistente que apoyó con la organización de los participantes.

Con el objetivo de facilitar la comprensión del proyecto de investigación a los participantes, se les proporcionaron herramientas e información que agilizaron la introducción al tema. Estas herramientas incluyeron un video (figura 35) que resumió el contexto, el marco teórico y la problemática para abrir la discusión; así como un video explicativo (figura 36) del servicio social planteado hasta ese momento. Además, se utilizó un prototipo en formato de temario, que se presentará posteriormente, y una presentación (figura 37) que abarcó toda la información mencionada. También se incluyeron algunas preguntas clave para fomentar la participación y el debate, la estructura de desarrollo de focus group se encuentra en la figura 38.

La mayoría de los asistentes no habían participado en los estudios iniciales, lo que permitió validar y reafirmar los conceptos empleados con un nuevo grupo. Todos los participantes se identificaron con ellos y los consideraron esenciales para el proyecto. Durante esta reunión, se resaltó el valor de las memorias y experiencias compartidas, no sólo como un medio para reconocer el valor y empatizar a través de vivencias pasadas, sino también como una necesidad para el fortalecimiento de los lazos emocionales. En colaboración con los participantes, se acuñó el término "Experiencias Vivas" como el nombre del proyecto, reflejando así la intención, objetivos y recurso principal del mismo.

Adicionalmente, haciendo ilación con las experiencias como un medio de preservación y transmisión de saberes para el enriquecimiento comunal y cultural se resaltaron a los quipus como un elemento conceptual importante. Debido al impacto emocional que representó “Experiencias Vivas” los participantes prefirieron que este sea el eje conceptual por lo que se decidió mantener como concepto secundario los “Quipus”.



Figura 33. Registro de las actividades de la asociación, Elaboración propia, 2023.



Figura 34. Registro fotográfico del focus group, Elaboración propia, 2023.

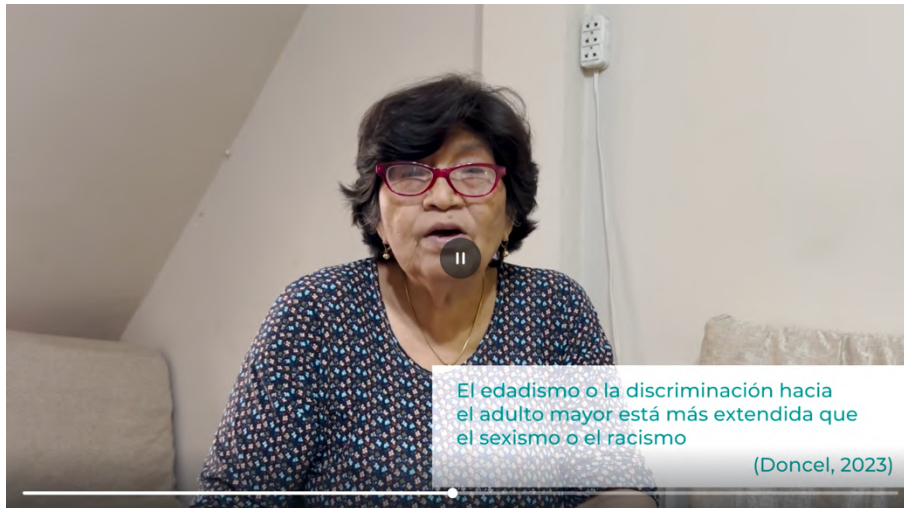


Figura 35. Video de contextualización para el focus group, Elaboración propia, 2023.

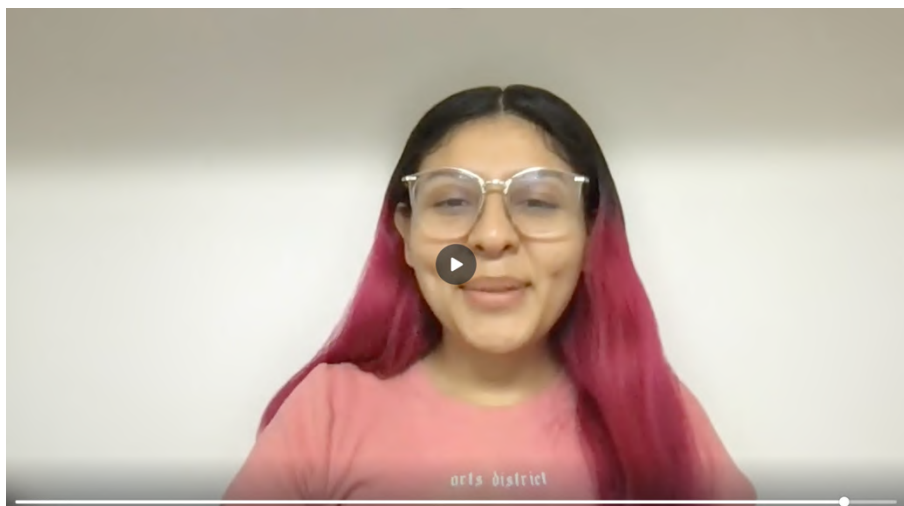


Figura 36. Video explicativo del servicio conceptualizado antes del focus group, Elaboración propia, 2023.



Figura 37. Presentación con información y preguntas para el focus group de conceptualización, Elaboración propia, 2023.

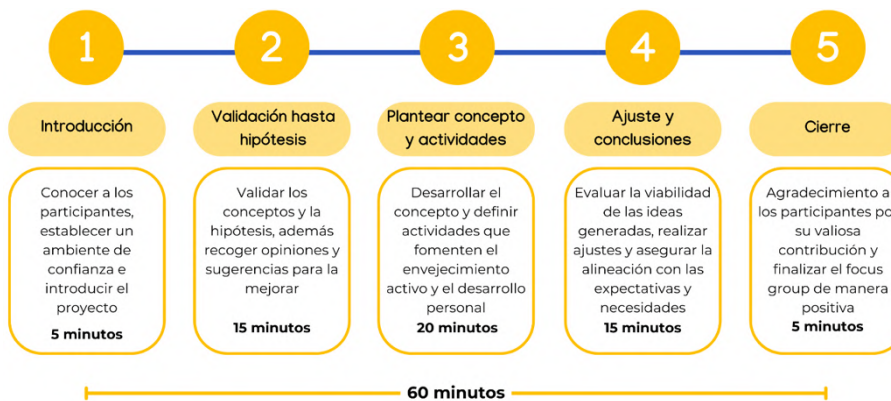


Figura 38. Estructura de desarrollo del focus group en la conceptualización, Elaboración propia, 2023.

Para la conceptualización de la propuesta, se realizó un Value Proposition Canvas (figura 39), con el objetivo de comprender y diseñar en base a las necesidades, problemas y beneficios que podrían obtener los actores, generando así una propuesta de valor para el servicio.

Finalmente, se utilizó el Business Model Canvas, visible en la figura 40, como herramienta estratégica de gestión para describir, diseñar, definir y simplificar el modelo de negocio del servicio planteado, desde una comprensión integral. Este se presenta en un formato de lienzo con nueve bloques interrelacionados, los cuales

permitieron explorar y plantear el servicio desde un enfoque de negocio que toma en cuenta a los clientes, la oferta, la infraestructura y la viabilidad financiera.

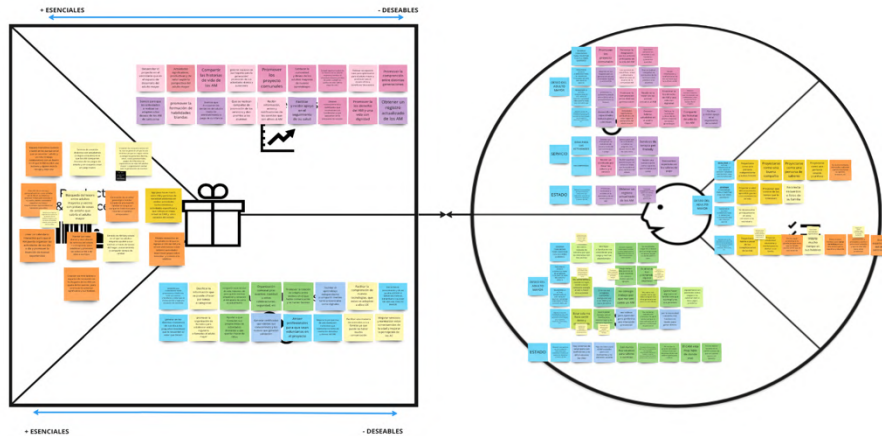


Figura 39. Value Proposition Canvas, Elaboración propia, 2023.

(<https://drive.google.com/file/d/1U5HQX6RzMeUVoErmexd0-CXz6N92TpAl/view?usp=sharing>)

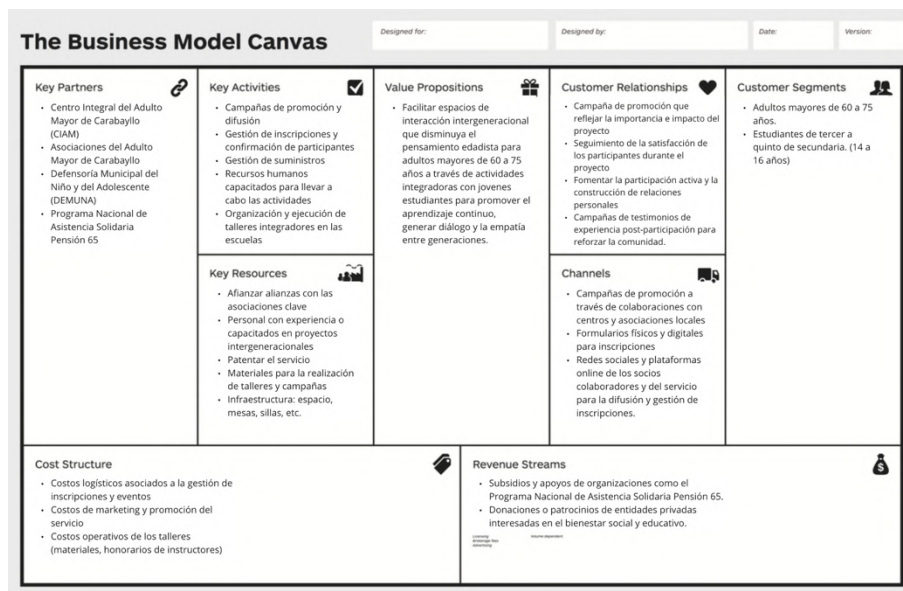


Figura 40. Business Canvas Model, Elaboración propia, 2023.

(<https://drive.google.com/file/d/1Yy0yLUpXR4Ke-VsBMf4sjReJ70fomcm0/view?usp=sharing>)

3.4. Estudios de Validación

Las entrevistas fueron el principal método utilizado para llevar a cabo estos estudios, complementados por investigaciones etnográficas realizadas en el lugar de implementación del espacio. Además, se sustentaron con pruebas de usabilidad. Una vez analizada la información recopilada en los estudios de conceptualización, esta se complementó mediante el análisis de los datos obtenidos. Con base en estos hallazgos, se elaboró una propuesta formal que posteriormente se sometió a la etapa de validación.

3.4.1 Entrevistas

Se llevaron a cabo 2 entrevistas individuales registradas (anexo 15). Éstas fueron dirigidas a un adulto mayor con una extensa experiencia en servicios orientados a su grupo etario y miembro destacado del Centro Integral del Adulto Mayor (CIAM) de Carabayllo (ver figura 41), y a una gerontóloga social que a su vez es directora en el CIAM de Comas (figura 42). La primera entrevista mencionada fue presencial mientras que la segunda entrevista se realizó virtualmente a través de zoom.

Las entrevistas fueron cruciales para la validación del servicio planteado, permitiendo asegurar la relevancia y precisión de los conceptos del proyecto. Durante las reuniones, se revisaron y confirmaron los conceptos clave, asegurando que fueran adecuados y efectivos para los objetivos planteados. Se mostró de manera avanzada la tipología del proyecto y se compararon los hallazgos previos con los temas discutidos, lo que permitió evaluar la coherencia y aplicabilidad de la tipología en diferentes contextos.

Además, se recibieron comentarios y sugerencias vitales para ajustar y perfeccionar la propuesta. Esta retroalimentación permitió probar la tipología planteada y mejorar el detalle de cada etapa del proyecto. Gracias a estas entrevistas se logró afinar y fortalecer el diseño del servicio social, garantizando su efectividad y adaptabilidad a las necesidades identificadas. La retroalimentación obtenida fue fundamental para asegurar que el proyecto responda adecuadamente a las expectativas y requerimientos de los usuarios finales.



Figura 41. Registro de la entrevista individual, Elaboración propia, 2023.



Figura 42. Registro de la entrevista a especialista, Elaboración propia, 2023.

Además, se realizó una reunión grupal con la directora y el subgerente del CIAM de Carabayllo (información de entrevista registrada en el anexo 16). Esta reunión proporcionó una comprensión esencial de las necesidades y dinámicas del centro. Se identificó la necesidad de coordinar no sólo con el CIAM, sino también de establecer alianzas con las 42 asociaciones de adultos mayores que operan en la zona. Estas asociaciones llevan a cabo diversas actividades recreativas, proporcionando una oportunidad para que los participantes se involucren en nuevas experiencias de aprendizaje compartido.

Durante esta reunión, se recibió un listado completo de las 42 asociaciones de adultos mayores en la zona. Dada la diversidad de ubicaciones en todo el distrito, esta información resultó ventajosa. Cada escuela que participe en el proyecto podrá coordinar con la asociación que mejor se ajuste a sus necesidades, considerando factores como la proximidad y las actividades recreativas ofrecidas de considerar su participación.

Adicionalmente, se destacó la capacidad del subdirector para coordinar con colegios debido a su posición como subgerente del área de desarrollo humano en la municipalidad, ya que este rol implica la supervisión de la Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente (DEMUNA). Además, el subdirector aporta su experiencia previa en el Proyecto Saberes Compartidos, un proyecto estatal desarrollado por el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS) presentado en el estado del arte.

A través de estas interacciones, se procedió a validar con éxito los objetivos, la tipología propuesta, el concepto del proyecto, la paleta de colores, la línea gráfica y las características específicas que componen la propuesta. Este proceso, planteado por fases en la figura 43, garantizó la consideración de diversas perspectivas, enriqueciendo de manera notable el proceso de conceptualización.



Figura 43. Estructura de desarrollo de entrevista grupal a expertos, Elaboración propia, 2023.

3.4.2. Etnografía

Como parte de estos estudios, se realizó una visita al Centro Integral del Adulto Mayor (CIAM) de Carabaylo (figura 44). Esta visita permitió explorar la ubicación, la infraestructura y la disposición del espacio, así como comprender a fondo el contexto de los usuarios. Se planteó al CIAM como una de las asociaciones colaboradoras y como una opción remota para la implementación del proyecto.

El CIAM se encuentra ubicado dentro del Estadio Ricardo Palma e incluye un espacio abierto (figura 45), el cual es utilizado para la realización de talleres de ejercicio así como algunas oficinas, cabe resaltar que el espacio del estadio es compartido con otras áreas municipales (revisar figura 46) por lo cual a pesar de ser un espacio amplio la zona delimitada del CIAM es reducida como lo demuestran las imágenes. Durante la visita, se identificó un número reducido de trabajadores y se confirmó que el espacio disponible no era óptimo para la realización del proyecto. Por esta razón, se tomó la decisión de desarrollar la propuesta en los colegios.



Figura 44. Registro fotográfico de la fachada de ingreso al CIAM de Carabaylo, Elaboración propia, 2023.



Figura 45. Registro fotográfico del patio y edificio del CIAM de Carabaylo, Elaboración propia, 2023.



Figura 46. Registro fotográfico del espacio compartido del CIAM de Carabaylo y otras áreas municipales, Elaboración propia, 2023.

3.4.3 Prueba de Usabilidad

La prueba de usabilidad se llevó a cabo mediante dos reuniones presenciales en diferentes fechas que contaron con la participación de cuatro individuos representativos de distintos grupos etarios (registrados en el anexo 17). En específico, se incluyeron una joven y un joven, de 14 y 16 años respectivamente, así como dos

adultos mayores, con edades de 62 y 65 años (figura 47). Se destacó que entre estos dos grupos de participantes un par de los participantes mantenía una relación de nieto y abuela, mientras que el común es que todos son vecinos.

La duración de la primera y la segunda reunión fue aproximadamente de una hora cada una durante las cuales el investigador desempeñó el papel de moderador, facilitando la interacción y observando el comportamiento de los participantes. Los participantes anteriormente habían formado parte del proyecto por lo que estaban familiarizados; más no conscientes de la propuesta de solución del momento por lo cual se inició con una actualización de la problemática, tipología y concepto.

En esta ocasión se exploraron las primeras 4 fases del proyecto haciendo énfasis y detalle en el primer taller. Esto permitió validar el impacto de cada etapa y analizar las reacciones durante el desarrollo de la reunión. Como herramientas, se utilizaron modelos preliminares de las fichas planteadas (figura 48) para el servicio; éstas resultaron cumplir correctamente con su propósito; además, de permitir el registro de lo aprendido.

Durante la sesión, se siguieron las fases planteadas en la figura 49 y se identificó que las historias significativas generaron un fuerte sentido de empatía. Además, las otras dinámicas permitieron que los participantes se conocieran mejor y aprendieran aspectos desconocidos unos de otros, a pesar de ser vecinos.



Figura 47. Registro fotográfico del desarrollo de los talleres, Elaboración propia, 2023.

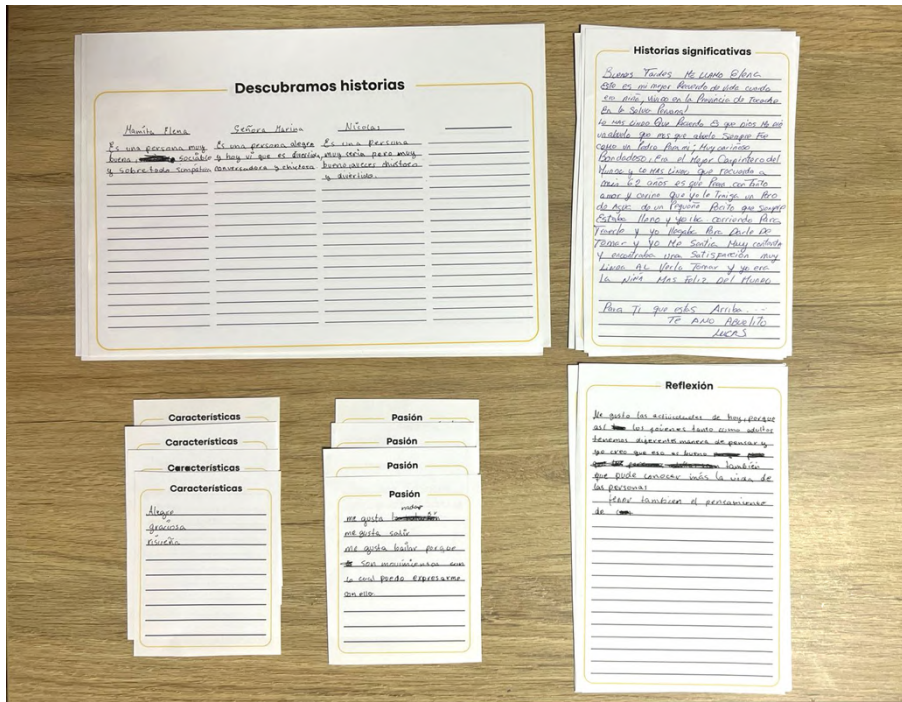


Figura 48. Recursos utilizados en la primera reunión, Elaboración propia, 2023.



Figura 49. Estructura de desarrollo de la primera prueba de usabilidad, Elaboración propia, 2023.

Para la realización de la segunda prueba de usabilidad, participaron los mismos asistentes de la sesión anterior. Desde la llegada de los participantes, y a lo largo de las interacciones, se notó una mayor familiaridad; además, mencionaron que tras la

primera prueba de usabilidad interactuaban con mayor naturalidad y comodidad. En esta ocasión, se exploraron principalmente los contenidos del segundo y tercer taller de la propuesta del servicio social, aunque también se revisó información de algunas de las fases de cada taller.

Durante esta prueba, se hizo un recuento de lo realizado en la sesión anterior y para la creación del quipu final (figura 50) se utilizaron los modelos finales de las tarjetas (figura 51). Las actividades del segundo taller demostraron tener un enfoque en compartir conocimientos y en generar conciencia sobre la integración comunal. Por su parte, las actividades del tercer taller se centraron en el desarrollo personal, la creación de conexiones significativas y la reflexión sobre la experiencia. Para comprender la estructura de desarrollo de la segunda prueba de usabilidad se puede leer la figura 52.



Figura 50. Registro fotográfico de los talleres y quipu desarrollado, Elaboración propia, 2024.



Figura 51. Tarjetas diseñadas para los talleres, Elaboración propia, 2024.

(<https://drive.google.com/file/d/12ZU2X5xkGeaARTlyfchWUJgB7d0yAzR5/view?usp=sharing>)



Figura 52. Estructura de desarrollo de la segunda prueba de usabilidad, Elaboración propia, 2024.

3.5. Estrategias de análisis

Las entrevistas fueron el principal método utilizado para llevar a cabo estos estudios, complementados

Para este capítulo se emplearon diversas técnicas de análisis de contenido a lo largo de las diferentes etapas de la investigación, basándose en los métodos y herramientas implementados. Esto permitió profundizar en la investigación, organizarla, comparar los resultados e identificar nuevas revelaciones, fundamentales para este proyecto.

Es relevante destacar que, a medida que avanzó el proceso de diseño, se actualizaron los distintos diagramas realizados, lo que permitió reflejar nuevos descubrimientos para el desarrollo del proyecto. Estos se presentarán según la etapa en la que fueron implementados.

Después de definir el problema general de la investigación como la mentalidad edadista que subestima las capacidades del adulto mayor, llevándolo a la desvalorización, se aplicaron estrategias para el análisis de la información en la etapa inductiva como focus groups y entrevistas. Con base en estas estrategias, se elaboró un árbol de problemas que permitió definir el problema, sus causas y consecuencias, y determinar el problema específico.

El árbol de problemas (figura 53) permitió visualizar de manera holística el problema general identificado y estructurar de manera visual y específica sus causas y efectos. Este árbol se fundamentó en tres causas principales: los estereotipos y prejuicios negativos de la sociedad, la desvalorización de sus experiencias de vida y el poco apoyo gubernamental. Estas causas generaron seis consecuencias principales: gerontofobia, mala calidad de vida, poco desarrollo personal, aislamiento social, desventaja en el acceso a aprendizaje y actualizaciones laborales, y finalmente, el pensamiento edadista internalizado.

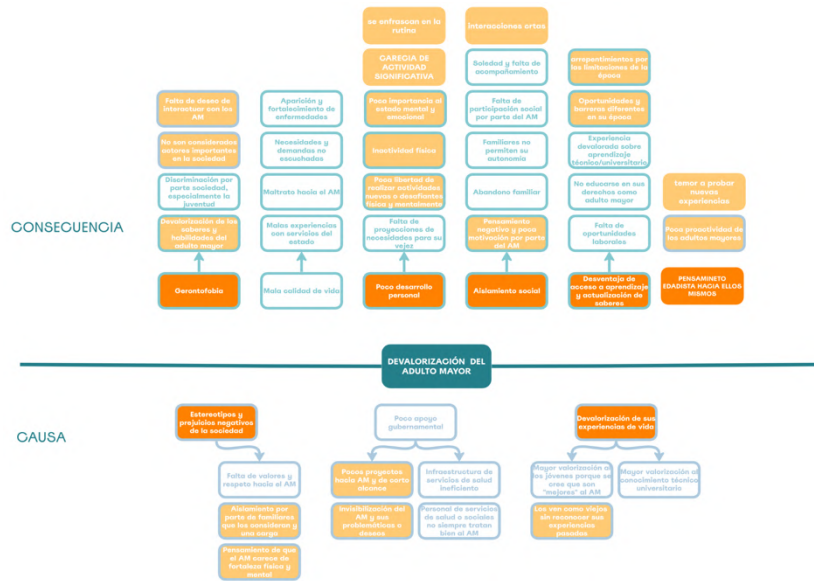


Figura 53. Árbol de problemas, Elaboración propia, 2023.

(<https://drive.google.com/file/d/1tx6YOyQEvh-LMVd4TE3U-omxhKs-bjNV/view?usp=sharing>)

Después de establecer el problema específico se definió la aproximación al proyecto, se centró en el adulto mayor como figura central. Esto sirvió como punto de partida para la creación del Mapa de Actores (ver figura 54), cuyo objetivo fue identificar a las personas y organizaciones importantes para la colaboración, planificación, diseño e implementación del proyecto. Esta herramienta permitió analizar qué actores de la sociedad civil, el sector privado y el Estado estaban y podrían estar involucrados.

Además, se utilizó un diagrama de afinidad (figura 55) para procesar la información recopilada a través de la investigación secundaria y la ideación. Esta herramienta permitió identificar categorías de estudio y visualizar las frases literales mencionadas más significativas por los participantes en las entrevistas individuales, entrevistas grupales y focus groups.

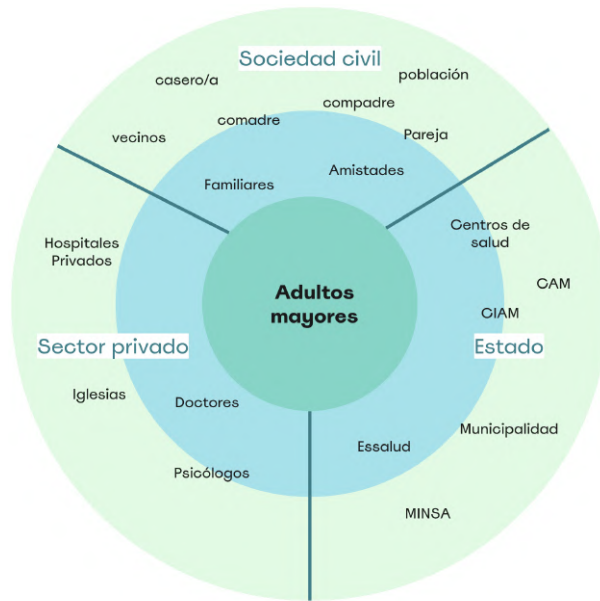


Figura 54. Mapa de actores, Elaboración propia, 2023.

(<https://drive.google.com/file/d/1Ub2n95-pxyQi63zyCM8vZ40t4gDQ4Fs-/view?usp=sharing>)

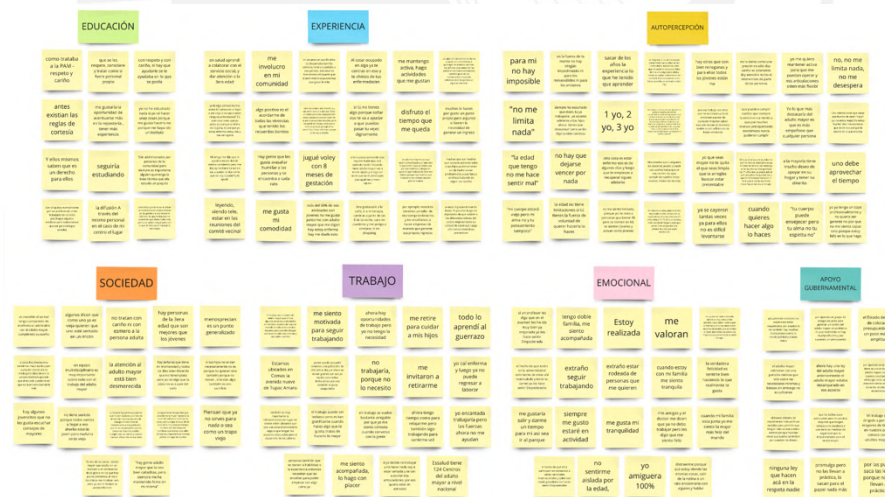


Figura 55. Diagrama de afinidad, Elaboración propia, 2023.

(<https://drive.google.com/file/d/1ThyVtWjKlFpzyzuWBj-3R85Pr-IYtr/view?usp=sharing>)

Las estrategias de análisis implementadas en este capítulo han demostrado ser esenciales para el avance y la profundización de esta investigación. Al emplear técnicas de análisis de contenido durante las diversas etapas del estudio, se logró no solo organizar y comparar los resultados de manera eficiente, sino también descubrir nuevos elementos fundamentales que enriquecieron el desarrollo del proyecto.

La actualización continua de los diagramas a medida que avanzaba el diseño permitió integrar los descubrimientos emergentes, asegurando que el proyecto refleja de manera precisa y actualizada las realidades y necesidades de los adultos mayores. Esta adaptación dinámica de las estrategias visuales facilitó una comprensión holística del problema de la mentalidad edadista y sus múltiples dimensiones.

En conclusión, estas no solo fueron herramientas metodológicas, sino también motores de revelación y transformación en el proyecto. Su impacto ha sido determinante para abordar de manera efectiva el problema de la desvalorización de los adultos mayores y ha cimentado una base sólida para la implementación de soluciones que promuevan su inclusión y valorización en la sociedad. La riqueza de los hallazgos obtenidos y la claridad en la definición de problemas y actores involucrados reafirman la importancia de estas estrategias en el éxito y la relevancia de esta investigación.

CAPÍTULO 4: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

El capítulo que se presenta a continuación constituye parte fundamental de esta tesis, donde se aborda una propuesta de solución diseñada para abordar desafíos importantes en el contexto social contemporáneo. Enfocado en la promoción de relaciones intergeneracionales, conexiones significativas y la participación social entre adultos mayores y jóvenes, este capítulo resalta la importancia de la investigación desarrollada y la propuesta de servicio social concebido como resultado de este trabajo.

En primer lugar, se introduce el concepto y la tipología del servicio propuesto, destacando cómo ha evolucionado a lo largo del proceso de investigación e ideación, iterando para mejorar la propuesta de solución. Desde la identificación de diversas propuestas iniciales hasta la formulación de una propuesta final sólida y completa, se muestra cómo se ha refinado y estructurado la solución para abordar de manera efectiva los desafíos planteados.

A través de una serie de fases detalladas, se exploran las diferentes etapas de implementación de la propuesta. Cada fase se desarrolló con un enfoque claro en la participación activa y la integración comunal de los adultos mayores, destacando la importancia de crear espacios inclusivos y enriquecedores que fomentaron la interacción intergeneracional y fortalecieron los lazos comunitarios.

Se analizaron los resultados desde los aspectos estético-emocionales, técnico-funcionales y socio-ambientales de la propuesta, subrayando su impacto potencial en la revalorización e integración intergeneracional, así como en la reducción del edadismo hacia el adulto mayor. A través del análisis de los aspectos antes mencionados, se observaron en detalle como los objetivos propuestos en la investigación fueron alcanzados.

4.1. Propuesta de Solución

4.1.1. Concepto y Tipología

Durante los estudios preliminares, se identificaron diversos conceptos que influyeron significativamente en la propuesta. A través del proceso de

conceptualización, se acuñó el término "Experiencias Vivas" como el corazón de la propuesta. Este concepto hace referencia a aquellas experiencias tan memorables que hasta el día de hoy aún se mantienen vivas en nuestra memoria, reconociendo el valor eterno de las vivencias pasadas de los adultos mayores. Estas experiencias no solo son relevantes por su significado intrínseco, sino también por su potencial para influir en las nuevas memorias que se formarán a través del proyecto. Así, entendemos que es a través de estas experiencias compartidas que se forjan lazos emocionales duraderos, enriqueciendo profundamente la vida de quienes participan en esta travesía.

Como aspecto constituyente, se toma de referente conceptual al "Quipu" que más allá de ser registros históricos, representa un medio de transmisión de saberes arraigados en la historia y la cultura de los pueblos andinos, y es desde ese concepto que se vincula, a manera de analogía, con nuestro enfoque de investigación y propuesta de solución. En el contexto contemporáneo, su valor perdura, recordándonos la importancia de preservar y valorar el conocimiento tradicional. Este legado ancestral no solo enriquece el tejido cultural de la comunidad, sino que también sirve como motor para el desarrollo comunal, destacando la necesidad de proteger y promover nuestra diversidad cultural.

Este servicio social se concibe con la finalidad de crear espacios de interacción intergeneracional en los que se pueda hablar del edadismo, especialmente en el caso de los adultos mayores. Se busca fomentar la empatía, propiciar la revalorización de las experiencias de vida entre generaciones jóvenes y mayores para promover su integración comunitaria a través de actividades que incentiven la interacción.

En el entendimiento de que la mejora en las condiciones de vida de las personas mayores requiere una participación activa mediante una variedad de actividades socioculturales, la planificación de momentos de ocio y esparcimiento, así como la asunción de roles más activos (Kristensen, 2007), se identificó que la soledad constituye uno de los problemas más graves que afectan la salud física y mental de los adultos mayores, como lo evidencia el INEI (2020). Conscientes de esta problemática, se determinó que el proyecto debía propiciar interacciones de calidad; es decir, interacciones que sean emocional, física y cognitivamente enriquecedoras para favorecer la integración social del adulto mayor.

Esta perspectiva fue corroborada a través de la intervención de especialistas, quienes comentaron que la socialización, el acompañamiento y la motivación, cuando se abordan desde un enfoque positivo, pueden contribuir a mejorar el estado de salud emocional, física y mental de las personas de la tercera edad, en beneficio de su calidad de vida. Desde los estudios inductivos, se identificó que las experiencias de vida de los adultos mayores son fundamentales para su revalorización tanto a los ojos de los jóvenes como de la sociedad. Los jóvenes perciben a las personas mayores como individuos con conocimientos valiosos que pueden contribuir a su aprendizaje, además de ser ejemplos de resiliencia. Como se mencionó en una de las entrevistas:

“A veces, los jóvenes nos rendimos muy rápido ante cualquier obstáculo. Sin embargo, ellos —las personas de la tercera edad— tienen la universidad más grande que el mundo pueda tener: la universidad de la vida.”

En el caso de las personas mayores, estas interpretan sus experiencias de vida como un medio para recordar el valor de su trayectoria y para impulsar su vida actual. Esto se evidencia en las palabras de un participante:

“Algo positivo es acordarme de todas las vivencias y los recuerdos bonitos que he tenido, porque si tienes algo por lo que soñar, eso te ayuda a que puedas pasar tu vejez dignamente.”

Se observó que las interacciones entre estos grupos generacionales representan un proceso de aprendizaje mutuo, un medio de empatización y un cambio de perspectiva hacia el otro grupo. Esto promueve tanto el desarrollo personal como la formación de nuevas amistades. Un adulto mayor destacó sus experiencias:

“Yo era de las pocas personas mayores que asistían a un instituto o a los seminarios de la iglesia, en los que había puros jovencitos. Al inicio, los chicos y chicas me miraban raro; pero ya con el tiempo se acostumbraron y ahora me buscan para que les enseñe. Hoy en día, más del 50% de mis amistades son jóvenes porque no me gusta juntarme con adultos mayores que dicen: ‘¡Ay, estoy enferma!’ o ‘¡Ay, me duele esto!’ Al contrario, al estar con los jóvenes, yo también me siento más joven.”

Además una joven destaca:

"Hay un dicho que dice que los abuelitos no son eternos, entonces si tienes a un adulto mayor a tu lado y lo aprecias, vas a querer que esté siempre a tu lado, pero eso no va a ser siempre posible, entonces si tienes la oportunidad no debes desaprovecharla."

Este intercambio de experiencias no solo fue percibido como un proceso enriquecedor, sino también como un medio de innovación y un punto en común para ambos grupos. Como se refleja en el comentario de otra persona mayor:

"Uno mismo tiene que sacar fuerza y decir: ¿Vieja? ¡Yo no soy vieja! ¡Yo estoy fuerte!"

Reconociendo que las relaciones no se generan sin la interacción y la confraternización, el servicio propuesto busca proporcionar un espacio que facilite este primer acercamiento a través del intercambio de experiencias de vida pasadas, la creación de nuevas vivencias y la promoción de una visión de futuro para el desarrollo de estas relaciones intergeneracionales.

El estudio también destacó que el aprendizaje y la empatización de los adultos mayores se basan principalmente en el diálogo y en la realización de actividades con calidad emocional. Las dinámicas planteadas en los talleres fueron cuidadosamente diseñadas para fomentar una participación activa y emocionalmente significativa. Estas interacciones no solo permitieron el aprendizaje mediante la colaboración intergeneracional, sino que, al formar relaciones significativas, se favoreció un cambio de perspectiva hacia los adultos mayores. Como menciona Shedroff (2016): "Las excelentes 'customer journeys' son el resultado de excelentes relaciones, que son posibles gracias a excelentes experiencias".

Desde la perspectiva del diseño para el adulto mayor, se rescató la importancia de la innovación social y el diseño centrado en el ser humano. A pesar de que persisten enfoques edadistas en la sociedad (Ostlund, 2005), es necesario promover la participación activa de las personas mayores. Manzini (2015) destaca que las personas de la tercera edad no deben ser vistas como "personas con problemas", sino

como individuos con capacidades que pueden resolver problemas, participando activamente en la sociedad.

Además, se adoptó el enfoque del Diseño Universal para el Aprendizaje (Rose & Meyer, 2002) para asegurar que las estrategias de enseñanza fueran flexibles y personalizables, respondiendo a la diversidad generacional de los participantes. Este enfoque permitió que los adultos mayores se involucraran significativamente en todas las etapas del proyecto, promoviendo el aprendizaje continuo y la integración social.

Por otro lado, la OMS (2002) reconoce que "el apoyo social, las oportunidades para la educación y el aprendizaje continuo durante toda la vida, la paz y la protección frente a la violencia y el abuso, son factores fundamentales que mejoran la salud, la participación y la seguridad a medida que las personas envejecen". Para optimizar las actividades significativas y su impacto en el desarrollo personal, es crucial vincular estos factores a las experiencias intergeneracionales propuestas en el proyecto.

El análisis del estado del arte reveló que, en Latinoamérica, las iniciativas que fomentan la interacción intergeneracional son limitadas y suelen carecer de un enfoque en los aspectos emocionales, la formación de vínculos duraderos y la calidad de vida en la vejez. Como se señala, "en un marco de envejecimiento activo, las políticas y programas que promuevan la salud mental y las conexiones sociales son tan importantes como aquellos que mejoran el estado de salud física" (OMS, 2014).

En respuesta a estos hallazgos, el servicio "Experiencias Vivas" fue diseñado como un servicio social en el contexto de Carabayllo, alineando su desarrollo con las necesidades específicas de la comunidad y asegurando que cada aspecto técnico y funcional respondiera de manera adecuada a su entorno y beneficiarios. A través de entrevistas a profundidad, se identificaron como usuarios objetivo a los adultos mayores entre 60 y 75 años con alta disposición a participar, perfilando un grupo diverso y activo en la sociedad.

Se concluyó que fomentar el contacto intergeneracional, como lo señala la OMS (2002), es esencial para reducir el edadismo y promover la integración social diaria entre jóvenes y mayores. El proyecto facilita estos contactos en condiciones óptimas para romper estereotipos y generar empatía mutua.

Con respecto a la tipología la propuesta, en un inicio se consideró potenciar el empoderamiento a través del aprendizaje como una estrategia de reinserción social; pero la evolución de la investigación permitió identificar el deseo del desarrollo personal y la búsqueda de nuevos saberes; así como una fuerte necesidad de acompañamiento y de reinserción en la comunidad - por parte de los adultos mayores - a manera de sentir pertenencia, por lo cual se enfocó en el diseño de una propuesta de servicio social que facilite espacios de interacción intergeneracional para el intercambios de experiencias y saberes.

Para la implementación de la propuesta de solución y en relación al contexto de la investigación, se escogió el distrito de Carabaylo como zona de desarrollo del proyecto no sólo basado en las problemáticas identificadas en la zona, sino también en las conexiones existentes con diversos adultos mayores. Este contacto directo nos proporcionó una comprensión más profunda de las necesidades y desafíos específicos de esta comunidad. Además, la cercanía al entorno, nos brindó una perspectiva auténtica e impulsó a diseñar soluciones que sean auténticas y pertinentes aprovechando las relaciones ya establecidas para garantizar un impacto significativo y sostenible en la vida de los adultos mayores en Carabaylo.

A continuación, se presentan de manera sintética las diversas propuestas iniciales que, aunque no fueron finalmente seleccionadas para la implementación final, jugaron un papel crucial para el diseño, creación y desarrollo de la propuesta final. Cada propuesta desarrollada a lo largo del proceso de diseño ofreció valiosos aprendizajes y perspectivas que ayudaron a afinar y estructurar el servicio social que se buscó establecer.

Primera propuesta

La primera propuesta planteada fue consistente con respecto al problema general y el problema específico. Tuvo como hipótesis la realización de actividades intergeneracionales entre adultos mayores de 60 a 70 años de edad de Lima Metropolitana y miembros de sus respectivas comunidades, lo que permitiría un intercambio intelectual y recreativo. Este buscaba la co-creación de proyectos intergeneracionales basados en el potencial del barrio y lo relacionaban con un tema

de interés común entre adultos mayores, quienes compartieron sus experiencias, y vecinos aportando al desarrollo comunal.

Si bien resultó ser una propuesta interesante, tuvo un enfoque principalmente vinculado a la educación vecinal. Además, la factibilidad de esta propuesta requería de un fuerte lazo comunitario ya establecido. Ante esta situación, se optó por un enfoque más efectivo para generar relaciones sostenibles en la comunidad, permitiendo un desarrollo más holístico y potenciando el impacto comunal de manera más amplia y efectiva.

Debido a que es una propuesta inicial, no se desarrolló en mayor detalle. La imagen presentada, a través de la figura 56, forma parte de un moodboard que ayudó a ejemplificar y visualizar la intención de la propuesta en el punto de desarrollo en el que se encontraba. Además, permitió establecer los cimientos clave del proyecto.



Figura 56. Moodboard de la primera propuesta, Elaboración propia, 2023.

Segunda propuesta

La segunda propuesta se concibió como un servicio de co-creación de proyectos mediante la formación de Juntas vecinales en Carabayllo, lideradas por las personas de edad avanzada entre los 60 a 70 años y miembros del vecindario. Se enfocó en resaltar el potencial del adulto mayor a través de sus experiencias de vida,

promoviendo así el desarrollo del barrio, la revalorización del adulto mayor y la promoción del envejecimiento activo.

La figura 57 representa un journey map que muestra las 5 etapas planteadas para la propuesta, incluyendo el antes y el después. Aunque se implementaron dos etapas iniciales centradas en el empoderamiento de los adultos mayores y la empatización con los vecinos, el resto del proyecto se centró en la educación vecinal, desviándose del objetivo principal a pesar de su impacto potencial.

La segunda propuesta se adaptó a un servicio, lo cual facilitó el desarrollo de la iniciativa: sin embargo, la propuesta mantenía el enfoque hacia la educación vecinal. Surgieron dudas sobre la viabilidad de mantener proyectos continuos en el vecindario una vez finalizada la colaboración inicial, especialmente ante la falta de un fuerte lazo comunitario en algunos barrios. Después de un análisis exhaustivo, se destacó la complejidad de incluir múltiples grupos generacionales, lo que llevó a la elección de un grupo específico que compartió con los adultos mayores; además, de lograr una mayor eficiencia en la evaluación del entorno del actor seleccionado.

Asimismo, se identificaron ciertos grupos con los que se podría tener un impacto significativo, destacando particularmente a los jóvenes. Sin embargo, fue crucial reconocer que, aunque los adultos mayores están generalmente abiertos a establecer nuevas relaciones, las relaciones familiares siguen siendo de suma importancia. Además, se establecieron compromisos adicionales para enfatizar la importancia de desarrollar actividades constructivas que ayuden a establecer metas motivacionales alcanzables.

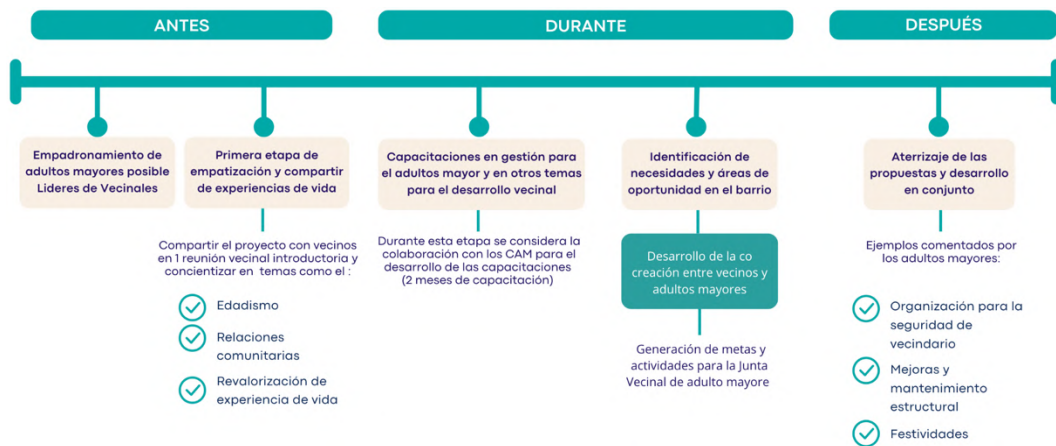


Figura 57. Journey map de la segunda propuesta, Elaboración propia, 2023.

Tercera propuesta

La tercera propuesta representó un cambio significativo en el enfoque hacia una integración más profunda entre generaciones. La retroalimentación de los adultos mayores destacó su deseo de una mayor interacción y la oportunidad de experimentar nuevas vivencias en compañía de los jóvenes, eliminando así las barreras generacionales que a menudo limitan la interacción entre ambos grupos. Para abordar esta necesidad, el prototipo seguía la estructura de un temario (figura 58) que consistía en tres talleres diseñados para visibilizar las historias de los adultos mayores, reconociendo su valor, fomentando la creatividad artística a través de representaciones de sus vivencias y capacitando en el uso de medios virtuales y otros recursos para compartir sus experiencias con la comunidad.

A pesar de que el prototipo inicial estaba bien estructurado y sirvió como base para el desarrollo del servicio, nos enfrentamos a desafíos relacionados con la comprensión de la propuesta por parte de los participantes. La estructura del temario que se visualiza en la figura 58 resultó ser demasiado fragmentada, lo que dificultó la asimilación de la información. Además, al imprimirlo, se constató que varios de los participantes de edad avanzada tenían dificultades para leerlo debido a problemas de visión. Este obstáculo resaltó la necesidad de optimizar los recursos gráficos y las cartillas desarrolladas para futuras iteraciones, con el objetivo de hacer la propuesta más accesible y comprensible para todos los participantes.

Este proceso de retroalimentación y mejora continua nos permitió no solo comprender mejor las necesidades y deseos de nuestros usuarios, sino también fortalecer el compromiso con el desarrollo de soluciones inclusivas y garantizar que tenga un impacto significativo y positivo en la vida de los adultos mayores y en la promoción de la integración intergeneracional en su comunidad.

TEMA	OBJETIVOS	CONTENIDO	DINÁMICAS	RECURSOS
Visibilizar mis historias (AM)	Reconocer el valor de tus historias para conocerte y reconocer el impacto que puede tener en otros	<ul style="list-style-type: none"> El valor de tu vida ¿Qué tanto te conoces y te conocen? Identificar que historias contar y de que tipos 	<ul style="list-style-type: none"> Intro (5 min) Presentación (10 min) Entrevista personal (10 min) Entrevista mutua (15 min) Reflexión (5 min) Contar historias entre participantes (15 min) 	<ul style="list-style-type: none"> Espacio (colegio) Guía de entrevista (referencial) Sillas Sílabus
Crear a partir de nuestras historias	Proyectar mis historias de vida en un medio interactivo	<ul style="list-style-type: none"> Hobbies con propósito Medos creativos para compartir las historias y que otras personas puedan experimentarlas 	<ul style="list-style-type: none"> Experimentación con materiales y medios de proyección de historias (30 min) Hobbies con propósito (15 min) <ul style="list-style-type: none"> Reflexiones (15 min) 	<ul style="list-style-type: none"> Guía de posibles hobbies Guía de actividades significativas y generación de metas
Compartir y visibilizar las historias	Aprender medios virtuales y recursos para compartir las historias con la comunidad	<ul style="list-style-type: none"> Identificar recursos a tu disposición Aprender medios para compartir sus historias con su comunidad tanto en medios virtuales como en espacios de sus comunidad. 	<ul style="list-style-type: none"> Experimentación con medios físicos y digitales (30 min) identificando espacio clave (10 min) Reflexiones, compartir y agradecimiento (20 min) 	<ul style="list-style-type: none"> Identificar puntos claves telefonos o tables

Figura 58. Temario de la tercera propuesta, Elaboración propia, 2023.

Las propuestas anteriores marcaron etapas importantes en el proceso hacia el diseño y desarrollo de la solución final. La primera propuesta se enfocó principalmente en la educación vecinal y comunitaria, promoviendo la interacción. Sin embargo, su viabilidad requería de un fuerte sentido de comunidad previamente establecido. Aunque podría haber sido implementada en una etapa de integración, esto habría aumentado la complejidad y el número de actores involucrados, desviando el enfoque de las personas mayores.

La segunda propuesta siguió un enfoque similar; pero estaba más estructurada. Sin embargo, se reconoció la importancia de desarrollar relaciones interpersonales para lograr un mayor impacto y sostenibilidad. Este aspecto se convirtió en el eje central de la tercera propuesta, que se centró en utilizar las historias de vida de los adultos mayores e involucrar a los estudiantes en ellas. Aunque careció de profundidad en la exploración de las relaciones entre los participantes, estas tres

experiencias sirvieron como base para la propuesta final. Esta última adoptó un enfoque experiencial y emocional, buscando profundizar las relaciones entre los usuarios, compartir información y conocimientos de manera recíproca, centrarse en actores clave y construir relaciones sostenibles.

4.2. Diseño, Desarrollo e Implementación de la Propuesta de Solución

Finalmente, se diseñó, desarrolló e implementó la propuesta de solución. Éste es un servicio social llamado “Experiencias Vivas” que busca facilitar espacios de interacción a través de los cuales se realizan actividades integradoras entre dos grupos de usuarios: adultos mayores de 60 a 75 años y estudiantes de tercero a quinto de secundaria, para que interactúen, empaticen y desarrollen un vínculo de manera gradual. Esto permite desarrollar relaciones interpersonales sostenibles en el tiempo, mejorar la calidad de las interacciones entre grupos intergeneracionales a través de actividades significativas, desarrollar el intercambio de experiencias a favor de construir conexiones significativas, promover el aprendizaje continuo y la integración comunal de personas de edad avanzada.

Este proyecto de investigación promueve la revalorización e integración intergeneracional en favor de la participación social de los adultos mayores. Se reconoce que sin la empatía y el establecimiento de relaciones interpersonales no se podría lograr. Se plantea generar un impacto positivo en la relación entre los estudiantes y los adultos mayores, tanto en el presente como en la percepción mutua hacia el futuro, reduciendo así el edadismo hacia este grupo poblacional.

Éste se plantea en afiliación al Centro Integral del Adulto Mayor de Carabaylo, Asociaciones del adulto Mayor de Carabaylo, la Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente (DEMUNA) y el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS), a través de éstos se facilita el apoyo de profesionales con experiencia en este tipo de proyectos, quienes han demostrado ser aliados activos y dispuestos a favor de mejorar la calidad de vida del adulto mayor.

Con el fin de facilitar la comprensión y ejecución del servicio, se creó un Blueprint (figura 59), esta describe de manera detallada y estructurada el servicio. Esta herramienta visual ayuda a garantizar una implementación fluida y eficiente del servicio, asegurando que todas las etapas se lleven a cabo de manera coordinada y efectiva. Complementariamente se desarrollo un Mapa de viaje a manera que detallar la experiencia desde la perspectiva de los usuarios (figura 60). Estos usaron las referencias presentadas en el marco teorico sobre el diseño de servicios en experiencias.

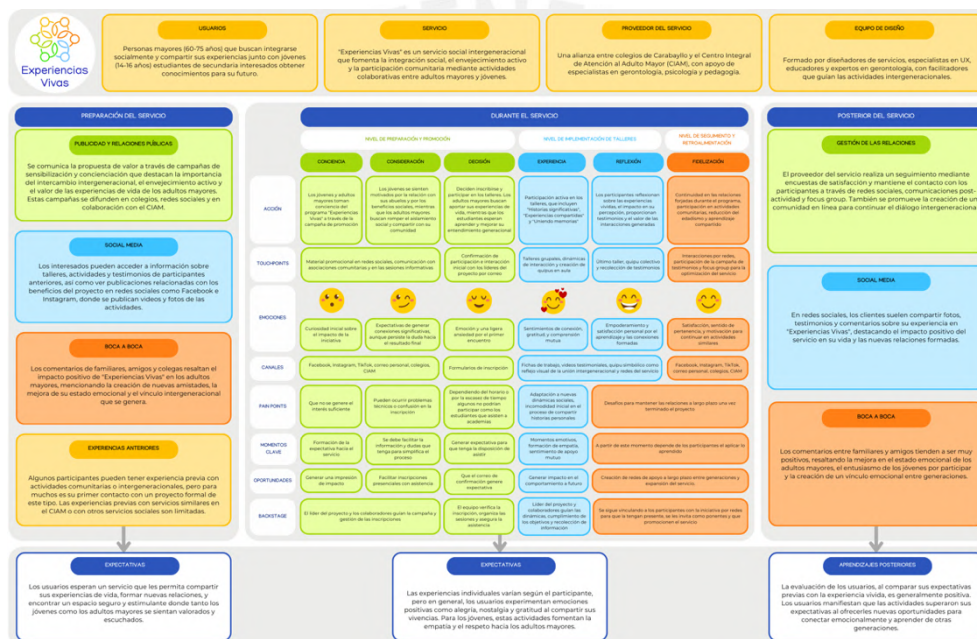


Figura 59. Blueprint del servicio, Elaboración propia, 2024.

(<https://drive.google.com/file/d/1nIbfLLixN7eedNPAnCcOJuZyVeQ3PDr/view?usp=s> haring)

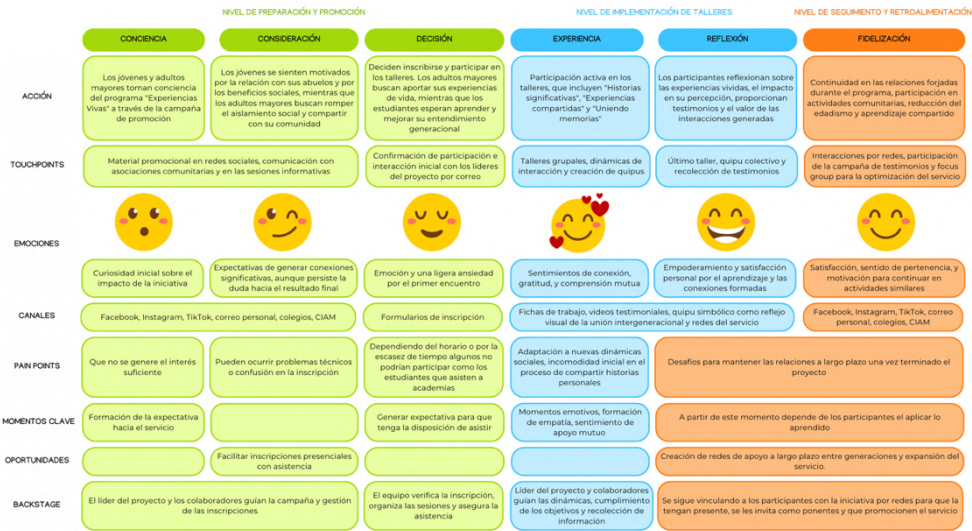


Figura 60. Mapa de viaje que integra la experiencia de ambos usuarios, adulto mayor y joven, Elaboración propia, 2024.

(https://drive.google.com/file/d/1NW_Xlwe3ROuIU-vcctuxLcimVZ5fxMZ7/view?usp=sharing)

El diseño del servicio social se estructuró en tres niveles principales, los cuales se pueden ver en la figura 61: i) Nivel de preparación y promoción, ii) Nivel de implementación de talleres, y iii) Nivel de seguimiento y retroalimentación. Estos niveles guían la ejecución del servicio social a lo largo de fases y talleres.



Figura 61. Diagrama del proceso del servicio, Elaboración propia, 2024.

Para el primer nivel se desarrollaron las fases: Campaña de promoción del servicio, Gestión de inscripciones y Confirmación de participación; Para el segundo nivel se desarrollaron los talleres: Taller de Historia significativas, Taller de Experiencias compartidas y Taller Uniendo memorias, y para el último nivel se desarrollaron las siguientes fases: Campaña de testimonios de experiencia y se culmina con el reinicio del servicio. Desde el inicio, se consideró que las coordinaciones con organizaciones participantes y la gestión de la participación de los colegios ya están completadas, sentando así las bases para el éxito del proyecto.

Como se visualiza, la totalidad del servicio se despliega a lo largo de un período de cuatro meses, destacando el segundo nivel ya que en este se ejecutan los talleres en el transcurso de un mes. Durante este nivel (ver figura 62) se llevan a cabo tres talleres de integración, cada uno diseñado para promover el aprendizaje conjunto y la interacción entre los participantes. Estos se realizan una vez a la semana y serán llevados a cabo terminado el horario de clases durante una hora, proporcionando un espacio regular para el intercambio de experiencias y conocimientos.

Los talleres contarán con un líder de proyecto y el apoyo de 2 colaboradores con los que se lograría un desarrollo óptimo. Además, como herramienta principal se utilizaron fichas que ayudaron a recopilar, organizar y compartir la información empleada en los talleres. Para diferenciar las utilizadas en cada taller, estas serán de colores verde, celeste y anaranjado, correspondiendo al primer, segundo y último taller, respectivamente. A continuación, podrán leer cada detalle planteado del servicio:

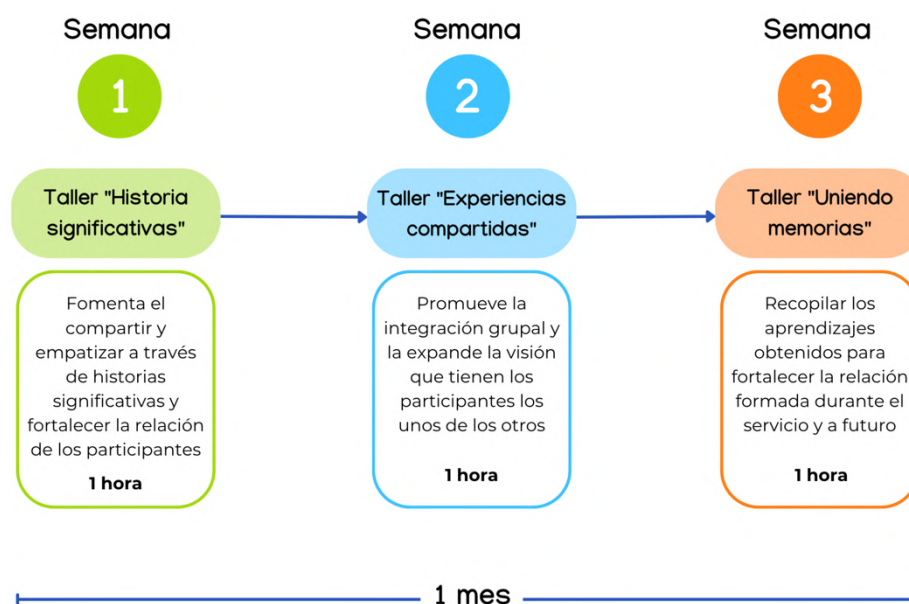


Figura 62. Diagrama del nivel de implementación de talleres, Elaboración propia, 2024.

Para lograr los objetivos propuestos en la investigación, el servicio social "Experiencias Vivas" se estructura en tres niveles fundamentales. Este enfoque asegura que cada fase y taller del servicio esté cuidadosamente diseñado y ejecutado, garantizando la participación activa y el compromiso tanto de los adultos mayores como de los estudiantes.

A continuación, se detalla cada uno de estos niveles y sus respectivas fases y talleres, explicando cómo se interrelacionan para fomentar un entorno de aprendizaje continuo e integración comunitaria.

4.2.1. Nivel I: Preparación y Promoción

Primera fase: Campaña de promoción del servicio

En el marco del desarrollo de este proyecto, se ha establecido como fase inicial la implementación de una campaña para la promoción del servicio. La promoción es fundamental para asegurar la participación y el compromiso de los grupos objetivo en el servicio "Experiencias Vivas". Esta campaña busca generar conciencia y despertar

interés tanto en los adultos mayores como en los estudiantes de secundaria, fomentando su inscripción y participación activa. El objetivo principal es divulgar y posicionar el servicio dentro de la comunidad, generando un impacto significativo en la percepción y aceptación del mismo por parte de los potenciales usuarios. El éxito de la campaña radica en establecer una base sólida de participantes motivados y comprometidos.

La estrategia de promoción presencial es esencial para generar una conexión más profunda con los posibles participantes. Para ello, se llevarán a cabo campañas en colegios y en el CIAM, donde se realizarán sesiones informativas que incluirán testimonios de exparticipantes, tanto adultos mayores como estudiantes. En el discurso promocional se apelará al vínculo emocional que se puede generar o fortalecer, tomando en cuenta que también se alienta a los asistentes a participar junto con sus familiares.

Asimismo, se contará con el apoyo de las organizaciones locales afiliadas para la difusión del servicio, a través de medios radiales, televisivos y videos testimoniales de participantes y colaboradores. Con el propósito de ampliar el alcance y la efectividad de la campaña, se complementará con una estrategia virtual. Esta incluirá la colaboración de diversas organizaciones afiliadas que jugarán un papel clave en la difusión del material publicitario, mediante el uso de sus plataformas, redes sociales y distribución física de materiales gráficos en sus establecimientos.

La campaña virtual incluirá publicaciones constantes en las redes sociales de "Experiencias Vivas" (Facebook, Instagram y TikTok, ver figuras 63, 64 y 65), utilizando una serie de piezas gráficas que consisten en imágenes promocionales (ver figura 66) alineadas con la identidad visual y la propuesta gráfica del proyecto.



Figura 63. Ejemplo de banner promocional del servicio, Elaboración propia, 2024.

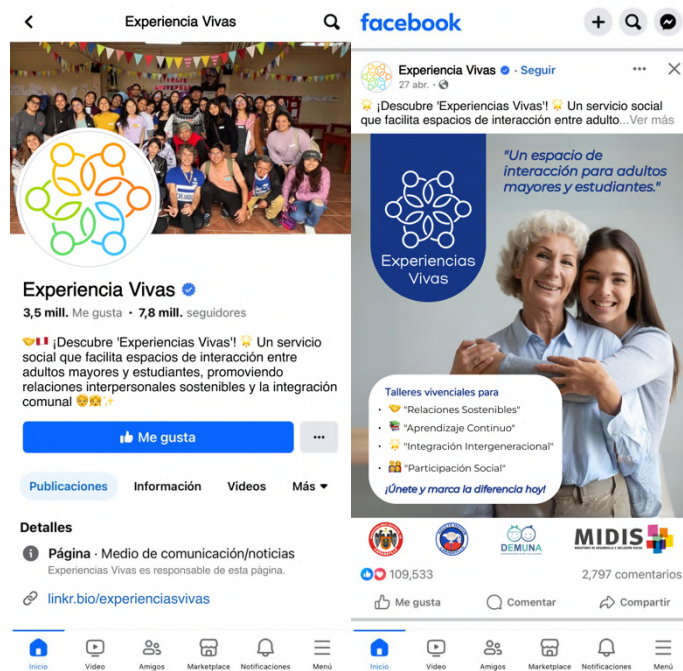


Figura 64. Página frontal de Facebook y publicación del servicio, Elaboración propia, 2024.

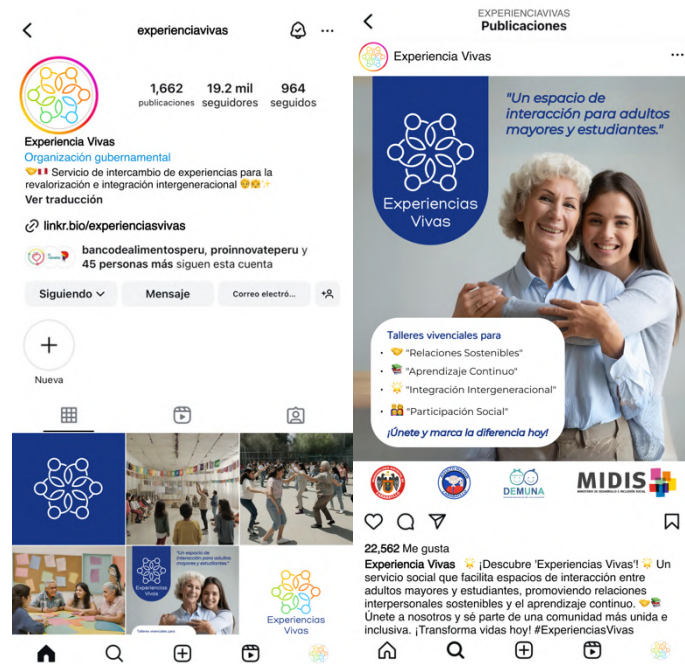


Figura 65. Página frontal de Instagram y publicación del servicio, Elaboración propia, 2024.

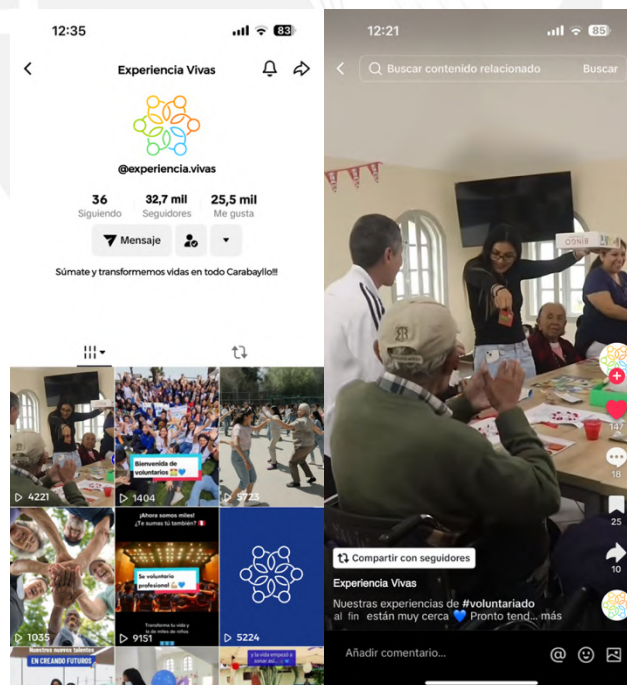


Figura 66. Página frontal de TikTok y publicación del servicio, Elaboración propia, 2024.

La identidad gráfica (figura 67) emplea un elemento clave que representa a una persona, las configuraciones que se derivan de este elemento forman grupos de personas que se toman de las manos, simbolizando un vínculo y representando una comunidad unida. Además, estas configuraciones evocan la idea de los quipus, donde "quipu" significa nudo, lo que se refleja en la manera en que las figuras se unen. Estos elementos visuales contribuyen a transmitir una sensación de unión y calidez, lo cual también se buscó proyectar con la tipología utilizada.

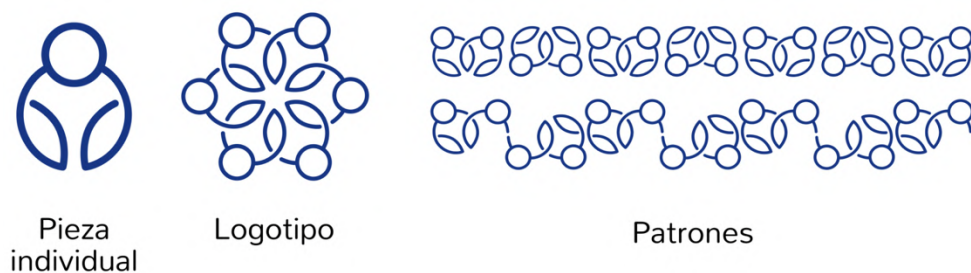


Figura 67. Recursos de identidad de marca, Elaboración propia, 2023.

La paleta de colores seleccionada refleja valores como simpatía, amistad, esperanza, entendimiento y sociabilidad, significados que Eva Heller vincula a los colores en su libro *Psicología del color*. Esta elección cromática busca complementar y reforzar el impacto emocional deseado en los usuarios del servicio.

Se debe destacar que los colores secundarios (verde, celeste y anaranjado) se utilizaron respectivamente para las tarjetas de preguntas en los talleres 1, 2 y 3, con el propósito de generar un diferencial al integrarlos al quipu. Además, al igual que se hace con los quipus, se busca diferenciar el tipo de información según el color. A partir de la integración de forma, color y conceptos, se desarrollaron el imagotipo, isotipo y logotipo (figura 68). Igualmente, se establecieron variaciones del isotipo, la tipografía y la paleta de colores (figura 69).



Figura 68. Imagotipo, isotipo y logotipo, Elaboración propia, 2023.

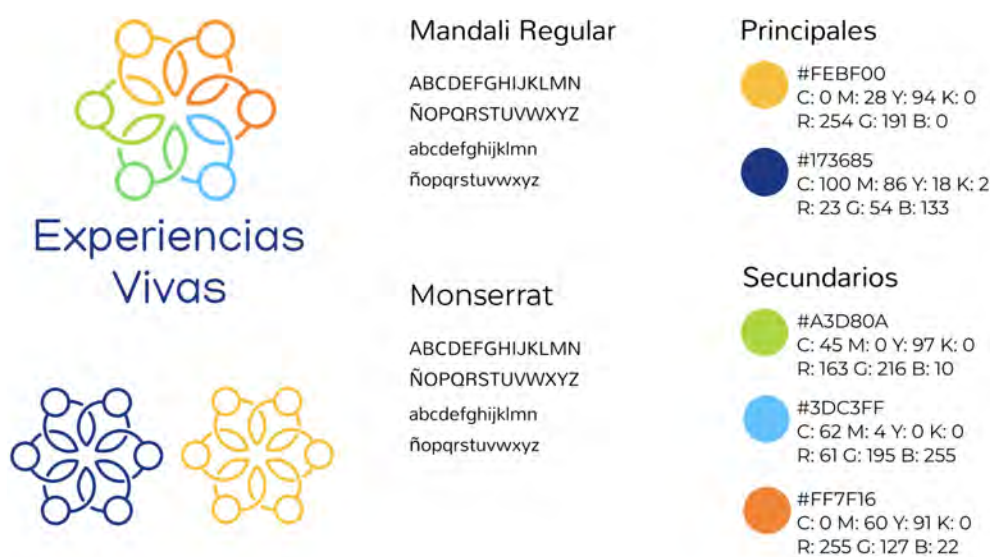


Figura 69. Logotipo y variaciones, tipografía y paleta de colores, Elaboración propia, 2023.

Segunda fase: Gestión de inscripciones

La segunda fase del proyecto se enfocó en la gestión de inscripciones de los estudiantes y personas mayores a través de un formulario digital, como se ve en la figura 70, lo cual es de vital importancia para garantizar una gestión organizada y eficiente de los participantes. El objetivo principal de este formulario fue recopilar información esencial de manera clara y accesible, permitiendo una inscripción fluida y detallada que facilitó la implementación y el éxito del proyecto. Se ha puesto especial énfasis en que el formulario sea fácil de comprender tanto para los adultos mayores como para los estudiantes, utilizando un lenguaje sencillo y opciones de respuesta claras. Esto aseguró que todos los participantes, independientemente de su edad o

experiencia tecnológica, puedan inscribirse sin dificultades, promoviendo así la inclusión y participación activa de la comunidad.

The image shows a digital registration form for a social service project. The form is titled "Formulario de Inscripción para el Servicio Social 'Experiencias Vivas'" and includes the following sections:

- Header:** A group photo of people and the title of the form.
- Introduction:** A paragraph explaining the purpose of the service, which is to facilitate interaction between older adults and students.
- Personal Data Section:**
 - Nombre Completo *
 - Edad *
 - Grupo de Participación * (Adulto Mayor (60 a 75 años) or Estudiante (7° a 12° de secundaria))
 - Género * (Femenino, Masculino, Prefiero no decirlo, or Otro)
 - Teléfono de Contacto
- Consentimiento Section:**
 - ¿Por qué desea participar en 'Experiencias Vivas'?
 - ¿Tiene alguna necesidad especial o requerimiento que debemos considerar?
 - ¿Autoriza el uso de su imagen y testimonios para fines de promoción del proyecto? (Si/No)
- Comentarios Adicionales:** A section for additional comments, with a note: "Si tiene alguna duda, consulta o comentario puede realizarla y trataremos responder a la brevedad. No se olvide de revisar nuestras redes por más información".
- Footer:** "Enviar" button, "Borrar formulario" button, and "Google Formularios" logo.

Figura 70. Formulario digital para la inscripción al servicio, Elaboración propia, 2023.

Link de acceso al formulario (<https://forms.gle/6c21mmXQYo9wD5Jd7>)

Continuando con el proceso, se promueve activamente la inscripción de adultos mayores y estudiantes, a través de las estrategias aplicadas en la campaña de promoción. Esta acción no sólo busca integrar a estos grupos etarios en las actividades propuestas, sino también fortalecer los lazos intergeneracionales. Si bien esta estrategia se dirige a los participantes de forma individual también se incentiva que tanto las personas de edad o los estudiantes puedan invitar a sus abuelos, nietos o algún miembro de su vecindario, fomentando así una participación más amplia y diversa.

Al plantear que el proyecto se lleve a cabo en toda la extensión de Carabayllo, en el proceso de inscripción a los adultos mayores se facilita una lista de colegios

cercanos a su domicilio para se les facilite el dirigirse a estos, tomando en cuenta que los estudiantes serán designados a la institución a la que pertenecen. Esto no solo tiene como objetivo facilitar su llegada al lugar, considerando que muchos de los adultos mayores tienen o sufren de alguna molestia o discapacidad física, sino que también busca fomentar la integración comunal. De esta manera, se optimiza la logística del proyecto, promoviendo la participación activa y el sentido de comunidad entre los participantes.

Tercera fase: Confirmación de participación

La tercera fase del proyecto se centra en la confirmación de participación de los estudiantes y adultos mayores inscritos, consolidando el compromiso efectivo de los participantes y facilitando la planificación detallada de los eventos y talleres a realizarse. Una vez confirmada la participación y llegado el día primer día del taller, los adultos mayores contarán con permiso de ingreso a la institución educativa.

Durante este periodo, se brinda información detallada sobre las diversas actividades programadas, con el objetivo de preparar adecuadamente a todos los involucrados. Se brinda énfasis en la importancia de su contribución activa para el éxito del proyecto, animándonos a comenzar la preparación de materiales e información para compartir, especialmente para actividades que requieren un enfoque personal y profundo, como es el caso del Taller I: "Historias Significativas".

4.2.2. Nivel II: Implementación de Talleres

Taller I:

Cuarta fase: Actividades integradoras

El primer taller, representado en la figura 71, tiene como objetivo principal el fomentar que los usuarios compartan historias significativas, utilizando dinámicas diseñadas para generar una conexión emocional entre ellos. Como herramientas se utilizaron tarjetas, recordando que para la ejecución de este taller en la prueba de usabilidad se hizo uso de un prototipo previo que se puede ver en la figura 72. Estas

fueron mejoradas en cuanto al diseño de las preguntas por las tarjetas en la figura 73, de igual forma se puede ver que algunas de estas (figura 74) fueron llenadas por los participantes para integrarlas en el quipu que se realizaría al final del servicio.

En este taller, se dio énfasis a experiencias del pasado para promover la introspección y la reflexión sobre las vivencias de cada individuo. Para ello, se organizan grupos de 4 a 6 participantes, formando pares compuestos por un estudiante y una persona de la tercera edad (estos pares también pueden ser conformados por un nieto con su abuelo o vecinos). La estructura del ejercicio fue pensada para facilitar la interacción entre todos los participantes, creando un ambiente propicio para el intercambio de experiencias y el fortalecimiento de lazos comunitarios, esta se representa a través de un diagrama en la figura 75.

Para el inicio del Taller I, titulado “Historia significativas”, se empezó con una cálida bienvenida y una explicación realizada por el líder de proyecto, en este momento los colaboradores de proyecto entregaron fichas en sobres para que respondan de manera individual y con sinceridad a las preguntas: ¿Qué opinan de los adultos mayores o jóvenes? ¿Te gusta o te gustaría ser un adulto mayor? ¿Qué crees que limita a un adulto mayor o un joven?, al finalizar la implementación de los talleres se devolvieron los sobres para que reflexionen y comenten sobre lo escrito o pensado.

Seguidamente, como dinámica de integración, cada participante redactó una historia que considerara de gran importancia y la entregaron a los colaboradores, con el objetivo de mantener el anonimato. Posteriormente, estas historias se distribuyeron de manera aleatoria y fueron leídas en voz alta por la persona a quien le fue asignada. Al final de este taller los participantes, contando con un mayor conocimiento de sus compañeros, intentaron averiguar a quién pertenecía cada historia.

Continuando con la dinámica de conexión, se introdujo el juego de “Dos verdades y una mentira”, donde los participantes comparten dos afirmaciones verdaderas y una falsa sobre sus metas y aspiraciones personales. Tras esto, cada uno redactó y compartió tres rasgos de su personalidad y tres cosas que les apasionen.

Finalmente, reflexionaron y compartieron observaciones sobre los demás participantes. Utilizando la información recabada durante la sesión, se identificaron a

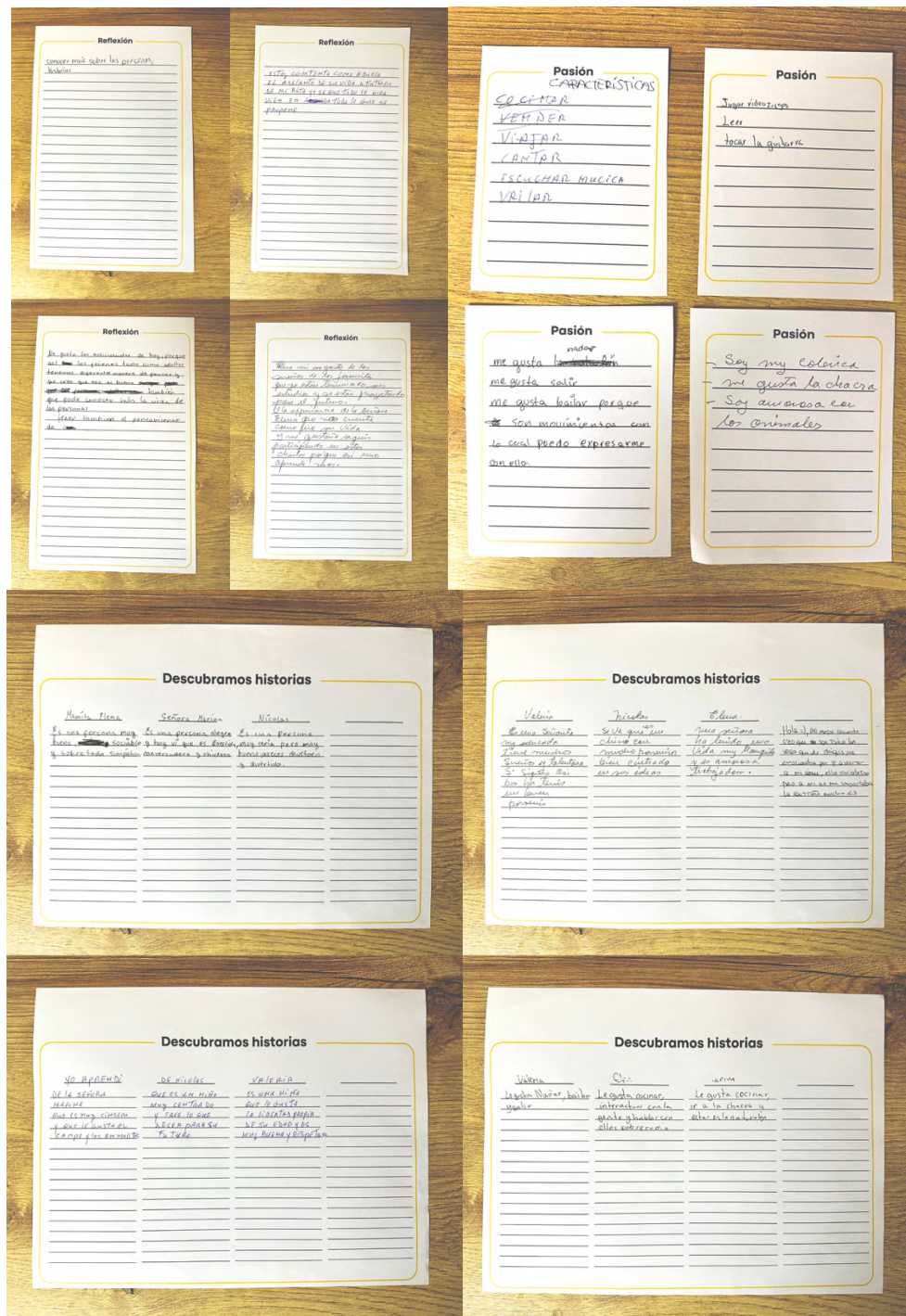


Figura 72. Tarjetas utilizadas en el primer taller, Elaboración propia, 2023.

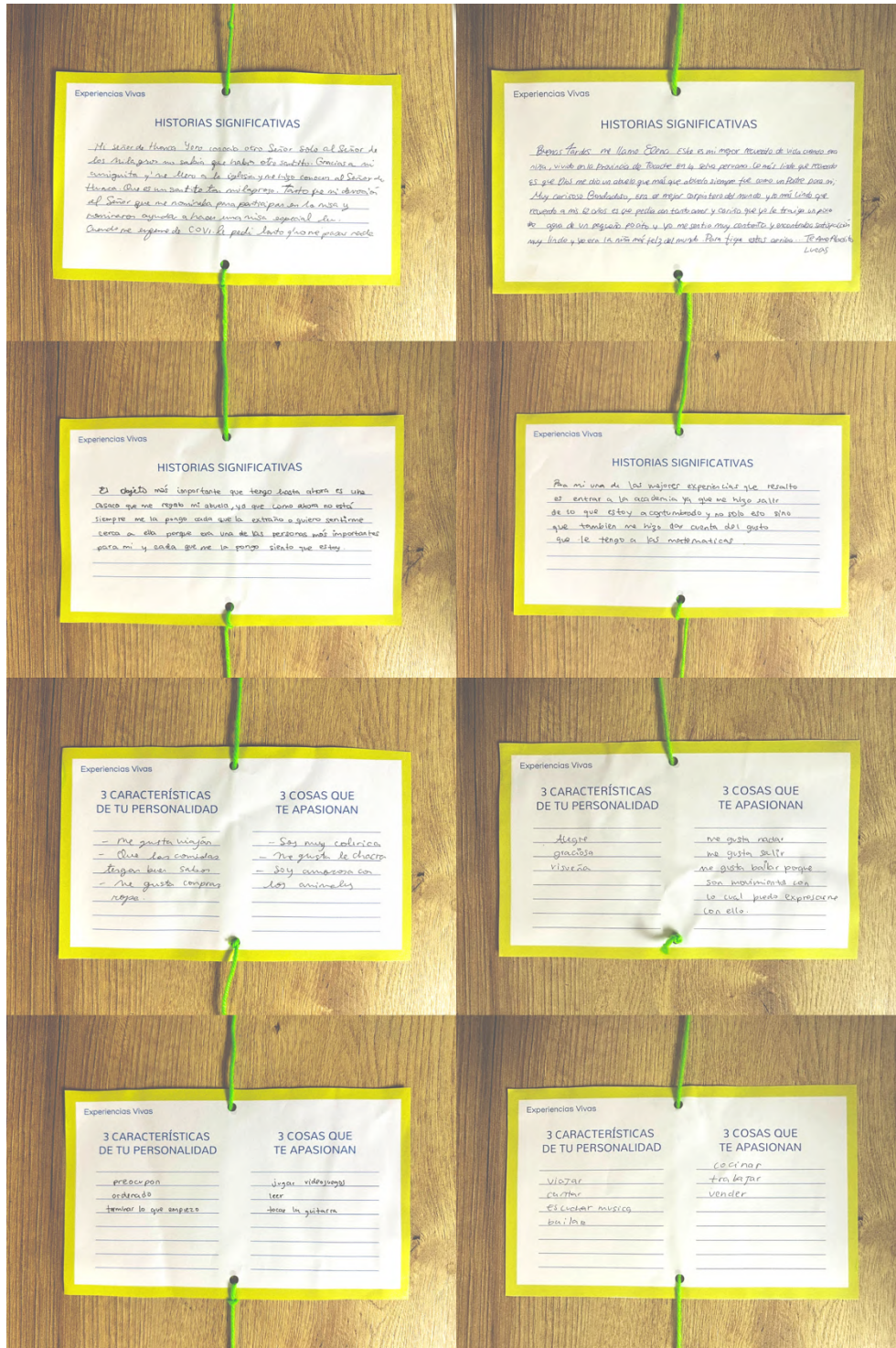


Figura 73. Tarjetas finales para el primer taller, Elaboración propia, 2023.



Figura 74. Mockup de tarjetas utilizadas, Elaboración propia, 2023.



Figura 75. Diagrama del proceso del primer taller, Elaboración propia, 2024.

Estrategia del primer taller

Taller 1: Historia significativas

Duración: 60 minutos

1. Bienvenida e Introducción (10 minutos)

- **Saludo y bienvenida:** Un cálido recibimiento a todos los participantes, asegurándose de que se sientan cómodos y entusiasmados por el inicio del taller.
- **Presentación del propósito del encuentro:** Explicar brevemente los objetivos del taller, enfatizando la importancia de compartir y reflexionar sobre experiencias personales significativas para fomentar la conexión emocional.
- **Redacción de tarjetas en sobres:** Entregar a cada participante un sobre con tarjetas para responder de manera individual y sincera a preguntas introspectivas. Esto fomenta la reflexión inicial y sirve como introducción al tema del taller.

2. Compartir historias significativas (15 minutos)

- **Escritura de historias personales:** Cada participante escribe una historia que sea significativa para él o ella en una tarjeta que luego se depositará en una caja común.
- **Distribución aleatoria y lectura:** Las historias se mezclan y se distribuyen al azar entre los participantes. Cada uno lee en voz alta la historia asignada, permitiendo a todos escuchar y reflexionar sobre diversas experiencias de vida sin saber inicialmente quién es el autor.

3. Dinámica de conexión (30 minutos)

- **Dos verdades y una mentira:** Esta actividad fomenta la interacción y el juego. Cada participante comparte dos verdades y una mentira sobre sus metas y aspiraciones, y los demás deben adivinar cuál es la mentira.
- **Compartir rasgos personales y cosas que les apasionen:** Posteriormente, cada uno escribe y comparte tres características de su personalidad y tres cosas que le apasionan, enriqueciendo el conocimiento mutuo entre los participantes.
- **Descubrimiento de autores de historias:** Utilizando la información compartida y las impresiones personales, los participantes intentan adivinar a quién pertenecen las historias leídas al principio del taller.

4. Reflexión grupal y cierre (5 minutos)

- **Reflexión grupal:** Facilitar una breve discusión donde los participantes puedan expresar lo que aprendieron sobre los demás y cómo se sintieron durante las actividades. Es importante destacar la importancia de la empatía y la conexión humana.
- **Cierre:** Agradecer a todos por su participación activa y su apertura durante el taller. Informar sobre las actividades planificadas para el próximo encuentro y motivar a los participantes a seguir reflexionando sobre las experiencias compartidas.

Taller II:

Quinta fase: Experiencias compartidas

El segundo taller tuvo como objetivo promover la integración grupal y revalorizar los conocimientos que los participantes pudieron compartir. Además, buscó promover una visión a futuro en la que los participantes tuvieran una relación más estrecha en la que disfruten de una diversidad de actividades en conjunto. A través de la imagen (figura 76) se representa el desarrollo de las dinámicas y la conexión intergeneracional que promueve.

Asimismo, buscó ofrecer a los estudiantes una perspectiva diferente de la vejez y, especialmente, generar nuevas experiencias entre los participantes para que puedan proyectar cómo podría ser una interacción en el futuro. Habitualmente, estas oportunidades de interacción no se presentan en el día a día de los adultos mayores, por lo que este taller buscó llenar ese vacío y crear un ambiente propicio para el aprendizaje mutuo y la construcción de relaciones intergeneracionales sólidas.

A lo largo del taller se usaron tarjetas que facilitaron las distintas actividades (figura 77 y 78). Como primera actividad, después de la bienvenida, cada participante tuvo la oportunidad de compartir un conocimiento, habilidad o talento que aprendió y que deseó transmitir durante el taller. Esto permitió que sus compañeros aprendan y generen un vínculo a través de las afinidades compartidas. La información sobre esta

dinámica se proporcionó antes del taller, para que los participantes tuvieran tiempo de elegir en qué les gustaría compartir.

Para la segunda actividad, los participantes combinaron sus habilidades e intereses mutuos para desarrollar una iniciativa enfocada en la conexión intergeneracional y comunitaria. Utilizando sus conocimientos y habilidades, plantearon una iniciativa de servicio intergeneracional considerando cuatro ejes principales: problema, objetivo, participantes y solución propuesta. Además, la ficha de actividad cuenta con espacios para agregar otros ejes que consideren relevantes. Este ejercicio permitió que ambos grupos reflexionen sobre el bienestar, la integración comunitaria y el impacto a futuro que puedan generar, identificando problemáticas actuales y facilitando soluciones creativas que podrían motivar el desarrollo de la comunidad.

Para concluir, se llevó a cabo una reflexión y un agradecimiento por lo aprendido durante la sesión. Todo esto está correctamente diagramado en la figura 79.



Figura 76. Imagen del desarrollo de la dinámica del primer taller, Elaboración propia, 2023.

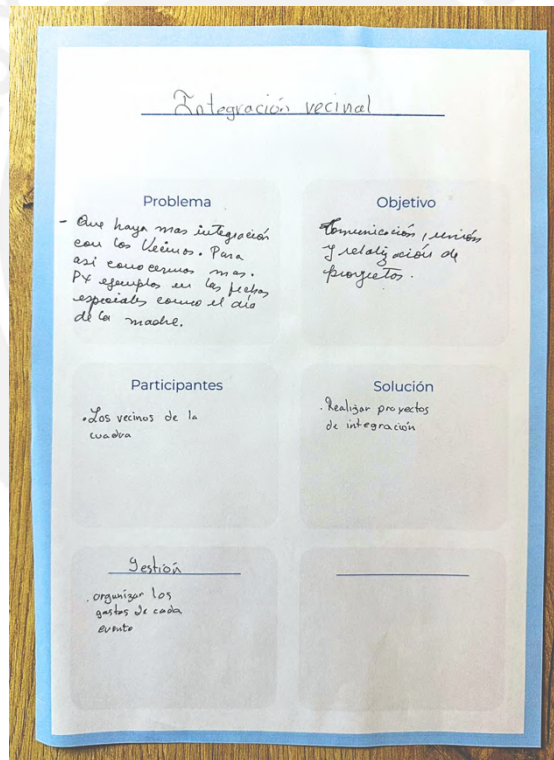
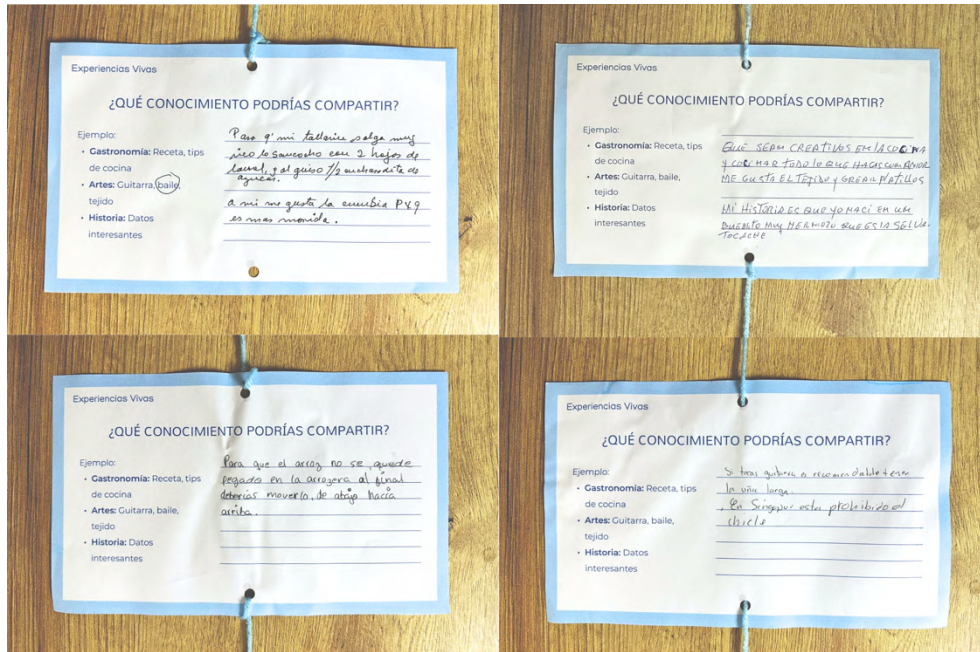


Figura 77. Tarjetas utilizadas en el segundo taller, Elaboración propia, 2023.



Figura 78. Mockup de tarjetas utilizadas, Elaboración propia, 2023.



Figura 79. Diagrama del proceso del segundo taller, Elaboración propia, 2024.

Estrategia del segundo taller

Taller 2: Experiencias compartidas

Duración: 60 minutos

1. Bienvenida (5 minutos)

- **Recepción:** Dar la bienvenida a los participantes al segundo taller asegurando que todos se sientan cómodos y preparados para empezar la sesión.
- **Presentación del propósito del encuentro:** Explicar brevemente los objetivos del taller, enfatizando la importancia de compartir y reflexionar sobre experiencias personales significativas para fomentar la conexión emocional.

2. Compartiendo y aprendiendo (30 minutos)

- **Breve presentación de los participantes:** Cada persona se presenta brevemente mencionando su nombre y un conocimiento, pericia o capacidad que les gustaría compartir durante el taller.
- **Actividad para compartir y aprender:** Cada participante, ya sea joven o adulto mayor, tiene la oportunidad de compartir algo especial con el grupo. Esto puede ser una habilidad, un conocimiento práctico, una receta, un baile, etc. Se organizarán pequeñas estaciones rotativas donde los participantes podrán mostrar y enseñar su habilidad o conocimiento en pequeños grupos, rotando para que todos tengan la oportunidad de aprender y enseñar.

3. Planteando soluciones (20 minutos)

- **Integrando conocimientos:** Combinando sus habilidades e intereses mutuos, los participantes desarrollarán una iniciativa enfocada en la conexión intergeneracional y comunitaria. Se dividirán en grupos de 4 a 6 participantes y, con la ayuda de una ficha, identificarán un problema, objetivos, participantes, solución y otros aspectos relevantes.

4. Reflexión grupal sobre las experiencias y cierre (5 minutos)

- **Breve reflexión grupal:** Facilitar una discusión abierta donde los participantes puedan compartir lo que aprendieron y cómo se sintieron durante las actividades. Es importante destacar la apreciación de las habilidades y experiencias compartidas entre generaciones.
- **Cierre:** Agradecer a todos por su participación y entusiasmo. Informar sobre las actividades planificadas para el próximo taller y motivar a todos a seguir reflexionando sobre las experiencias del día.

Taller III:

Sexta fase: Uniendo memorias

El tercer taller se enfocó en recopilar los aprendizajes obtenidos y realizar diversas actividades, como la creación de quipus y la realización de actividades complementarias mediante el uso de tarjetas para facilitar la lectura y comprensión de historias y reflexiones (figura 81). Utilizando los recursos mostrados en la figura 82 y 83, se facilitó la realización de las actividades, y posteriormente, estos elementos se integraron en el quipu creado. Se asiste la creación de los quipus con el Diagrama de procesos de creación del quipu de la figura 80.

A través de un diagrama del proceso del tercer taller, representado en la figura 84, se graficaron las actividades que a continuación se explicarán a detalle. El tercer taller, titulado "Uniendo Memorias", implicó una revisión de los aprendizajes adquiridos, con un breve repaso de lo realizado en los talleres anteriores para integrar las reflexiones en el quipu a realizar, en este caso cada persona realizó un quipu que contuvo toda las tarjetas que utilizó en el transcurso de los talleres y luego estos se integraron en un quipu grupal o final.

Los participantes recibieron una bienvenida y se realizó un breve repaso de lo aprendido y realizado hasta el momento, aquí los colaboradores de proyecto entregaron los sobres realizados en la primera sesión como un medio para inducir la reflexión y resaltar el contraste de los prejuicios que podrían estar presentes al inicio del servicio, lo meditado se escribe e incluye en el quipu grupal junto con la fotografía del participante.

Para establecer la nueva perspectiva y aspiraciones de los usuarios a través de la segunda actividad consistió en la creación de un tablero de visión en el que establecieron las actividades y actitudes que tomarán a futuro. Los participantes plantearon sus sueños, objetivos y metas de corto a largo plazo; además, de definir los pasos necesarios para lograrlas.

Luego, cada participante utilizó las tarjetas empleadas en los talleres anteriores para crear un quipu, ordenando las fichas según el color: verde, celeste y anaranjado, dependiendo del orden de cada taller. Posteriormente, estos quipus personales se integraron en un quipu grupal.

Además, se elaboró un video recopilatorio de los testimonios, que incluirá los comentarios finales de los participantes y un resumen de lo realizado en el servicio. Finalmente, se agradece a todos por su participación y dedicación en el proyecto.



Figura 80. Diagrama de procesos de creación del quipu. Elaboración propia, 2024.

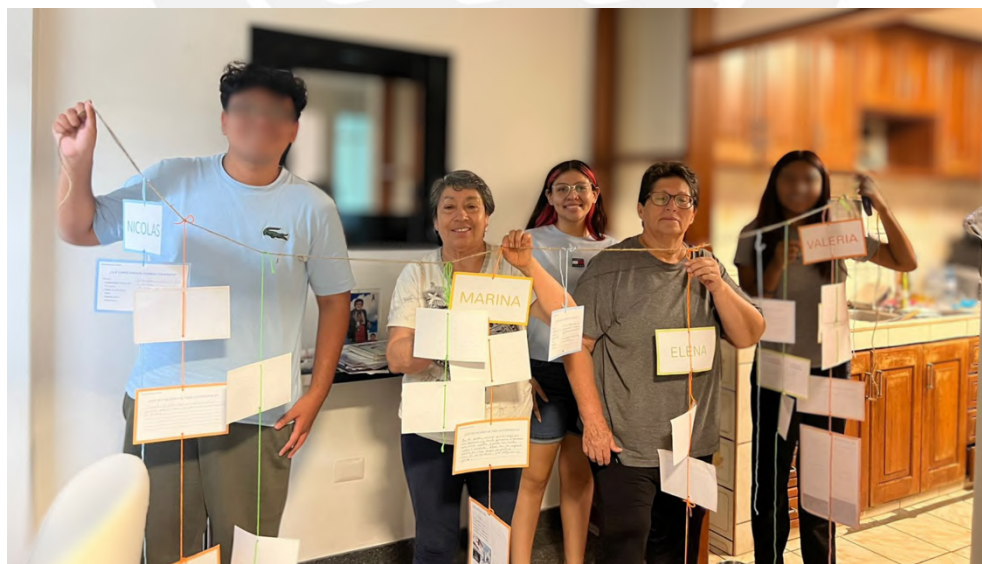
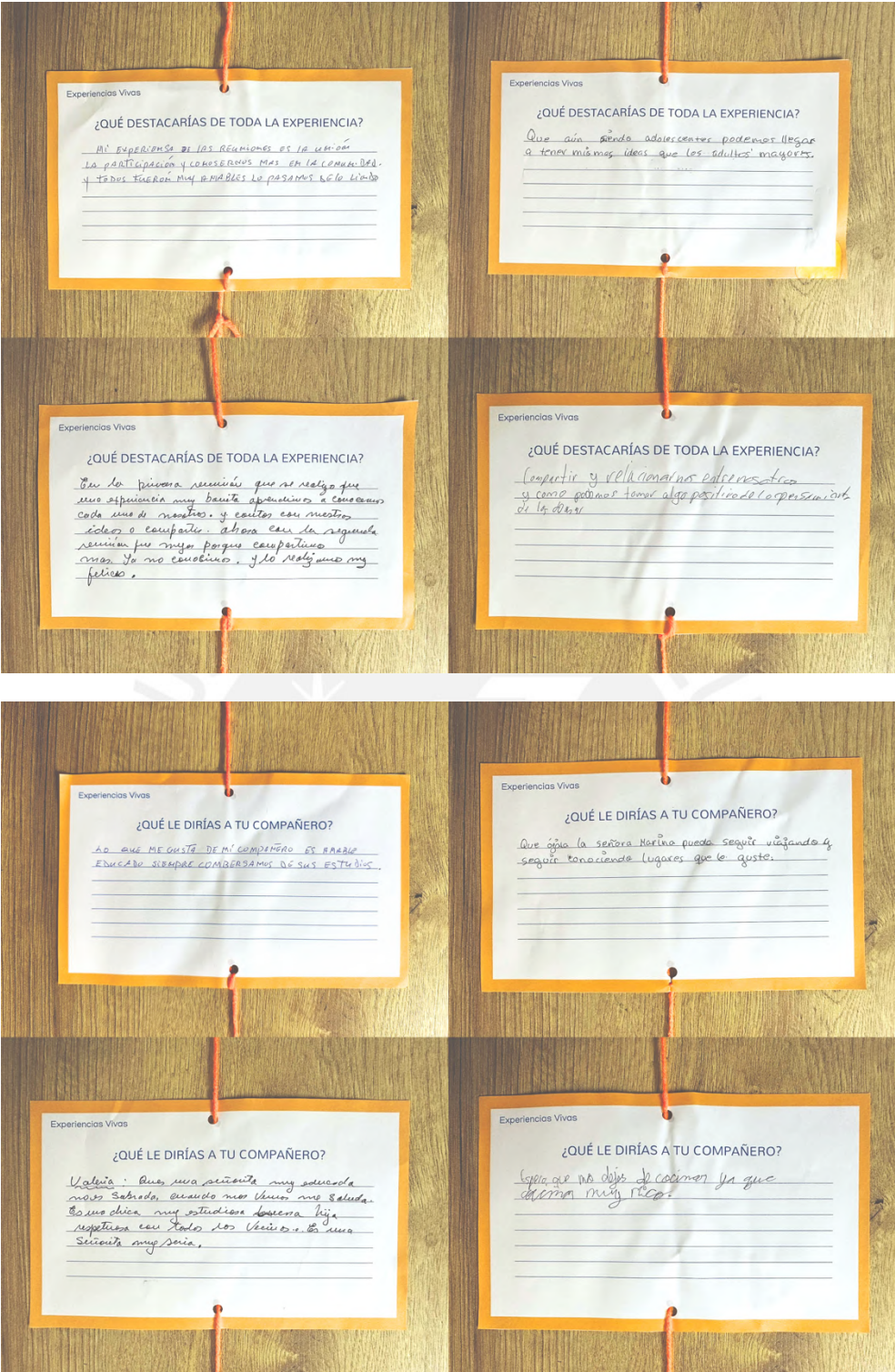


Figura 81. Registro fotográfico de los talleres y quipu desarrollado. Elaboración propia, 2024.



Experiencias Vivas

¿QUÉ DESTACARÍAS DE TODA LA EXPERIENCIA?

Mi experiencia es la reunión es la unión la participación y conocerlos más en la lealtad y todos fueran muy hábiles lo pasamos súper lindo

Experiencias Vivas

¿QUÉ DESTACARÍAS DE TODA LA EXPERIENCIA?

Que aún siendo adolescentes podemos llegar a tener mismas ideas que los adultos mayores.

Experiencias Vivas

¿QUÉ DESTACARÍAS DE TODA LA EXPERIENCIA?

Por la primera reunión que se realiza que una experiencia muy buena aprendimos a conocer cada uno de nosotros y contar con nuestros ideas o compartir. Ahora con la segunda reunión fue muy porque compartimos y más. Yo no conozco, y lo realizamos muy felices.

Experiencias Vivas

¿QUÉ DESTACARÍAS DE TODA LA EXPERIENCIA?

Compartir y relacionarnos entre nosotros y como podemos tener algo positivo de la experiencia de los días.

Experiencias Vivas

¿QUÉ LE DIRÍAS A TU COMPAÑERO?

Lo que me gusta de mi compañero es hacerle saber que siempre consideramos de sus estudios.

Experiencias Vivas

¿QUÉ LE DIRÍAS A TU COMPAÑERO?

Que ojalá la señora Marina pueda seguir viajando y seguir conociendo lugares que le guste.

Experiencias Vivas

¿QUÉ LE DIRÍAS A TU COMPAÑERO?

Valeria: Que una persona muy educada nos sabría ayudar nos da una ayuda. Buena idea muy estudios porque hija respetar con todos los vecinos y la una. Siempre muy seria.

Experiencias Vivas

¿QUÉ LE DIRÍAS A TU COMPAÑERO?

Espero que no dejes de comer ya que siempre muy rico.

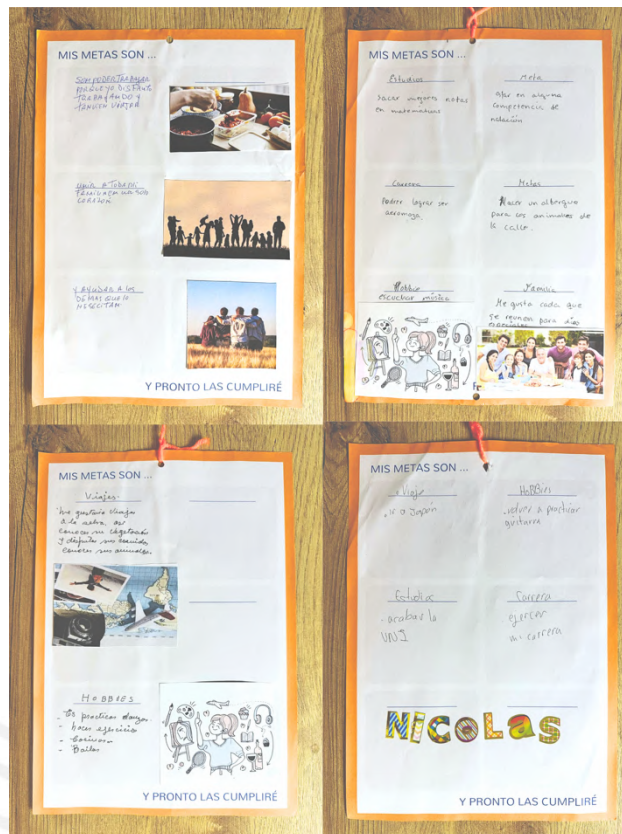


Figura 82. Tarjetas utilizadas en el tercer taller, Elaboración propia, 2023.



Figura 83. Mockup de tarjetas utilizadas, Elaboración propia, 2023.



Figura 84. Diagrama del proceso del tercer taller, Elaboración propia, 2024.

Estrategia del tercer taller

Taller 3: Uniendo memorias

Duración: 60 minutos

1. Revisión de aprendizajes (5 minutos)

- **Recepción y bienvenida:** Dar la bienvenida a los participantes y establecer un ambiente acogedor para el último taller.
- **Repaso de actividades anteriores:** Hacer un breve recuento de las sesiones anteriores, destacando los momentos más significativos y las lecciones aprendidas.
- **Reflexiones iniciales desde los sobres:** Cada participante abrirá el sobre de la primera sesión, leerá en silencio sus respuestas y compartirá con el grupo cómo han cambiado o se han reafirmado sus percepciones sobre las otras generaciones y ellos mismos.

2. Desarrollo del tablero de visión (15 minutos):

- **Introducción y materiales:** Explicar el propósito del tablero de visión en cómo puede ayudar a visualizar sus aspiraciones y objetivos futuros.

- **Actividad individual:** Cada participante seleccionará imágenes, frases y elementos que representen sus sueños y metas personales. Estos elementos se pegarán en un tablero como representación visual de su futuro deseado.

3. Realización del quipu personal y grupal (20 minutos):

- **Elaboración de quipus personal:** Los participantes crearán un quipu usando hilos y nudos para simbolizar historias personales y aprendizajes claves.
- **Integración al quipu grupal:** Los quipus personal se unirán en una instalación colectiva, simbolizando la unión de experiencias y la comunidad formada durante los talleres.
- **Incorporación de elementos personales:** Añadir al quipu grupal las tarjetas de reflexión abiertas al inicio del taller y una fotografía o tarjeta con el nombre de cada participante.

4. Cierre y agradecimientos (20 minutos)

- **Agradecimientos finales:** Agradecer a todos los participantes por su dedicación y apertura durante los talleres, reconociendo el esfuerzo y la valentía de compartir sus historias personales.
- **Reflexión final sobre la experiencia vivida:**
 - **Discusión Grupal:** Facilitar una conversación donde los participantes puedan expresar lo que han aprendido, cómo se sienten al finalizar el ciclo de talleres y cómo esperan aplicar estos aprendizajes en su vida diaria.
 - **Realización del video recapitulativo:** Recapitular momentos destacados de los talleres y testimonios de los participantes para el desarrollo del video, cerrando con un mensaje positivo sobre el valor de las memorias compartidas y la importancia de continuar construyendo puentes entre generaciones.

4.2.3. Nivel III: Seguimiento, Evaluación, Retroalimentación y Replicabilidad

Séptima fase: Campaña de testimonios de la experiencia

Con el fin de dar seguimiento y mejorar al servicio, se invita a los exparticipantes, tras un plazo de tres meses, en el que se espera dar oportunidad a los exparticipantes de acumular experiencias, a una sesión de focus group para identificar puntos de mejora en el proyecto y evaluar la efectividad a largo plazo. En este se toman en cuenta los testimonios y reflexiones recopiladas durante los talleres, así como con las anotaciones del líder del proyecto y los colaboradores. Durante este, se hace uso de la malla receptora de información como una herramienta para optimizar la propuesta, teniendo en cuenta indicadores como la eficiencia, utilidad y satisfacción (ver figura 85). Esta malla contiene la información clave y los lineamientos a seguir para garantizar un análisis óptimo.



Figura 85. Malla receptora de información, Elaboración propia, 2024.

Además, para evaluar el impacto del proyecto se desarrollaron tablas de indicadores para evaluar la sostenibilidad del proyecto (figura 86) y tablas de indicadores para que los participantes puedan evaluar el proyecto y su experiencia (figura 87 y 88).

Como herramienta de apoyo, se entrenó una IA para la creación de las tablas utilizando el siguiente prompt: "Eres un diseñador de servicios especializado en el análisis de datos desde el User Experience. Estás buscando aplicar herramientas de medición de datos en un servicio. Debes crear 4 tablas de indicadores: la primera debe ser una tabla de indicadores de sostenibilidad del servicio, la segunda una tabla de indicadores para medir la efectividad del proyecto durante el transcurso de los talleres, la tercera debe ser una tabla de indicadores para evaluar los resultados generados en los adultos mayores, y la cuarta debe evaluar los resultados en los jóvenes estudiantes. Ten en cuenta que los indicadores solicitados se centran en un enfoque cualitativo y de percepción, además de incluir elementos de gestión de proyectos. Considera la información del proyecto que te proporcionaré, su desarrollo por etapas y su análisis desde los Aspectos Técnico-Funcionales, los Aspectos Estético-Emocionales y los Aspectos Socio-Ambientales."

Tabla de Indicadores para Evaluar los Resultados en los Jóvenes Estudiantes

Indicador	Descripción	Método de Recolección	Frecuencia de Evaluación	Meta
Valoración Intergeneracional	Medir si los jóvenes valoran más a los adultos mayores tras los talleres.	Focus group, testimonios y encuestas post-proyecto	Al final de cada ciclo	60% reporta mayor valoración de las personas mayores.
Desarrollo Personal	Evaluar si los jóvenes sienten un crecimiento personal a partir de las interacciones	Focus group, testimonios y encuestas post-proyecto	Post-talleres	85% reporta mejoras personales.
Valoración de las experiencias	Valoración general del proyecto y su impacto en su desarrollo personal.	Focus group, testimonios y encuestas post-proyecto	Post-ciclo	85% satisfacción
Impacto en la Visión de Futuro	Grado en que el proyecto ha influido en su visión de la vida y de sus metas personales.	Focus group, testimonios y encuestas post-proyecto	Post-ciclo	60% de estudiantes influenciados
Participación Social Continua	Nivel de participación en actividades intergeneracionales post-talleres	Focus group, testimonios y encuestas post-proyecto	A los 3 meses	50% participa en al menos una actividad comunitaria.
Reducción del Edadismo	Medir si cambian las percepciones sobre el envejecimiento y la vejez	Focus group, testimonios y encuestas post-proyecto	Post-ciclo	70% reporta cambio positivo de actitud.
Desarrollo de Habilidades Sociales	Mejora de habilidades sociales (comunicación, trabajo en equipo, respeto).	Testimonios y observación directa	Post-ciclo	70% de mejora percibida
Desarrollo de Habilidades Sociales Percepción de Inclusión Social	Sentimiento de inclusión social y respeto hacia otras generaciones.	Testimonios y observación directa	Post-ciclo	75% de percepción positiva

Figura 86. Tabla de indicadores para evaluar los resultados de los estudiantes

Tabla de Indicadores de Evaluación durante los Talleres

Indicador	Descripción	Método de Recolección	Frecuencia de Evaluación	Meta
Participación Activa	Evaluar el nivel de participación y compromiso durante las actividades	Observación directa, registro de asistencia.	Durante cada taller	90% de asistencia en todas las sesiones.
Actividades Significativas	Determinar si las actividades proponen un aprendizaje constructivista	Cuestionarios cualitativos a participantes.	Final de cada taller	80% de satisfacción general.
Interacción Intergeneracional	Frecuencia de interacciones entre participantes durante las actividades.	Observación directa	Cada taller	70% de interacciones intergeneracionales
Nivel de Compromiso Emocional	Grado de vinculación emocional observado entre los participantes.	Encuestas post-taller y entrevistas	Cada taller	85% de participantes con alta vinculación
Claridad en la Información	Percepción de los participantes sobre la claridad y facilidad de las instrucciones.	Encuestas de satisfacción	Al final de cada taller	90% satisfacción
Calidad del Intercambio de Ideas	Evaluar la calidad y fluidez de las conversaciones entre adultos y jóvenes.	Registro de dinámicas grupales y entrevistas.	Durante los talleres	Feedback positivo en 75% de los participantes.
Adaptabilidad de las Actividades	Capacidad de los talleres para adaptarse a las necesidades de los adultos mayores.	Entrevistas a los moderadores	Cada taller	80% satisfacción en adaptabilidad

Figura 87. Tabla de indicadores para evaluar los resultados de los adultos mayores

Tabla de Indicadores de Sostenibilidad del Proyecto

Indicador	Descripción	Método de Recolección	Frecuencia de Evaluación	Meta
Alianzas Estratégicas	Número de alianzas con instituciones locales	Entrevistas con stakeholders	Trimestral	3 nuevas alianzas estratégicas cada año
Acceso a Financiamiento	Evaluar si el proyecto cuenta con fondos adecuados y recurrentes	Análisis de presupuesto, fuentes de ingreso.	Anual	80% de recursos necesarios
Participación Comunitaria	Nivel de involucramiento de la comunidad en el proyecto	Encuestas a la comunidad	Cada ciclo de talleres	70% de la comunidad local
Inventario de materiales y reciclabilidad	Porcentaje de materiales reciclados utilizados en los talleres	Inventario de materiales	Cada taller	50% reciclado
Retención de Participantes	Porcentaje de participantes recurrentes en cada ciclo de talleres	Encuestas a los participantes en cada ciclo	Final de cada ciclo	80% de retención por ciclo.
Difusión en Redes Sociales	Número de publicaciones y engagement en redes sociales	Métricas de redes sociales	Mensual	10 publicaciones mensuales
Participación de voluntarios	Nivel de implicación de voluntarios o estudiantes en la ejecución	Registro de asistencia y roles asignados.	Final de cada ciclo	10 voluntarios por ciclo.

Figura 88. Tabla de indicadores de sostenibilidad del proyecto

Asimismo, se invita a los exparticipantes a formar parte de la campaña de promoción del servicio, que corresponde al nivel I. A partir de este punto, se reinicia el ciclo del servicio. La participación consiste en compartir sus experiencias durante las visitas a los colegios o al Centro Integral del Adulto Mayor de Carabayllo.

Igualmente, se deben considerar las interacciones a través de redes sociales, que sirven para mantener el contacto con los participantes y formar una comunidad. A lo largo del desarrollo del servicio, se comparten videos, fotografías de las dinámicas, momentos especiales, testimonios y otras actividades realizadas en los talleres, todo con el fin de promocionar el proyecto. Esto se difunde a través de las redes sociales de "Experiencias Vivas", como Facebook, Instagram y TikTok, así como en las redes de las entidades asociadas y participantes que deseen apoyar para generar un mayor impacto (ver figura 89).

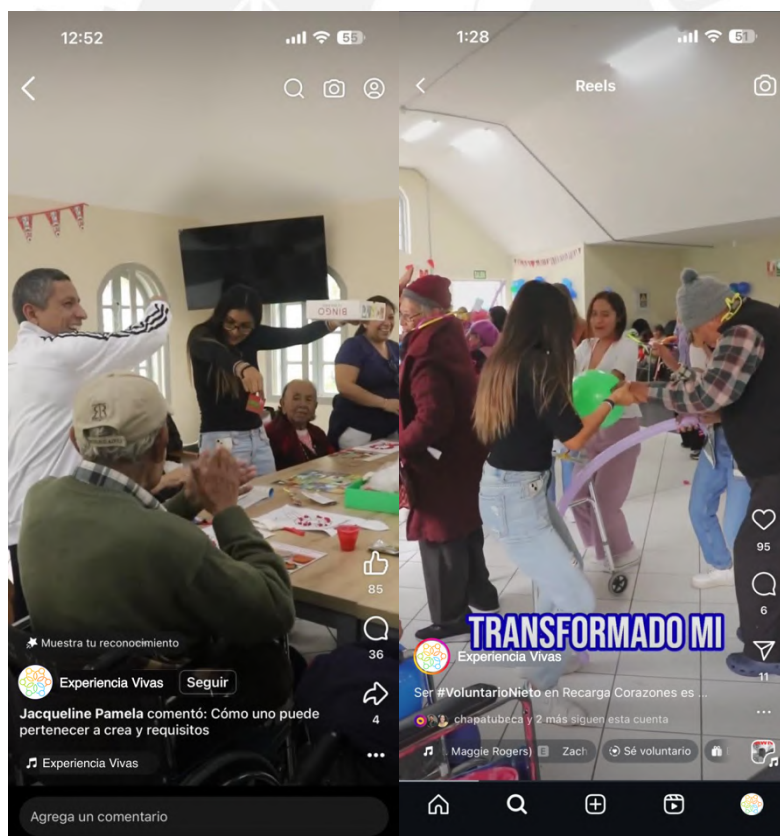


Figura 89. Publicación de videos de la experiencia en el servicio por redes, Elaboración propia, 2024.

Se debe aclarar que, como se mencionó anteriormente, para la ejecución de este nivel se esperaba cumplir el plazo de tres meses, pero esto se retrasó debido a inconvenientes personales de los participantes. Sin embargo, debido a su importancia para la comprensión del servicio, se consideró relevante explicar esta situación en el capítulo 4.

4.2.4. Resultados y Discusión para los Aspectos Técnico - Funcionales

A continuación, se presenta un análisis que llevó a la definición del desempeño técnico-funcional del servicio "Experiencias Vivas", evaluando cómo los componentes técnicos han funcionado en la práctica y comparando los resultados obtenidos con estándares técnicos previos y estudios similares.

Metodología de Diseño

La calidad metodológica aplicada en el proyecto fue analizada cuidadosamente, ya que, al trabajar con dos grupos generacionales distintos, resultaba esencial considerar el contexto particular en el que se encuentran los participantes, así como las necesidades reveladas durante la investigación. Se priorizó la implementación de un enfoque flexible y adaptado, que pudiera ajustarse a las realidades específicas de cada grupo. Este enfoque se alinea con lo descrito por Donald Norman en *The Design of Everyday Things* (1969), en relación al Diseño Centrado en el Humano, donde "se anteponen las necesidades, capacidades y comportamientos humanos, y luego se diseña para adaptarse a esas necesidades, capacidades y formas de comportamiento". La implementación de esta premisa fue fundamental para asegurar que el servicio respondiera efectivamente a las expectativas de los participantes y fomentara su involucramiento activo en todas las fases del proyecto.

Además, desde el diseño inclusivo, se buscó que el espacio de desarrollo de los talleres fuera accesible para todos los participantes. Aunque la ejecución de los talleres se realizó en un área común y de cercanía, siendo esta la casa de la líder de proyecto, se priorizó la accesibilidad y comodidad del entorno.

Durante la implementación del servicio, se evidenció que una adaptación adecuada a las infraestructuras de los colegios en Carabayllo era esencial para la efectividad del proyecto. Dado que los espacios educativos no están diseñados específicamente para actividades intergeneracionales y existen limitaciones para modificar dichos espacios al pertenecer a los colegios, la flexibilidad del servicio permitió el uso tanto de entornos físicos sencillos como de herramientas tecnológicas mínimas, asegurando que las actividades pudieran realizarse sin mayores complicaciones.

Desde el diseño inclusivo también se respetó la diversidad de pensamientos entre los grupos generacionales participantes. Aunque el enfoque principal se dirigía a los adultos mayores, estos manifestaron el deseo y promovieron la inclusión de los jóvenes como un aspecto crucial, valorando la reciprocidad en el intercambio de conocimientos y experiencias. Un adulto mayor comentó:

Un adulto mayor dijo:

"Yo pienso que es algo interesante. Bueno, sí, tal vez con un joven o con una señorita que sería como tu mentor, alguien que te puede transmitir conocimientos y compartir juntos experiencias nuevas. Bueno, todas las personas tenemos objetivos y metas."

Esto mismo fue reflejado por los jóvenes, quienes expresaron su visión en un comentario:

"Si me está dando información, es como un servicio, ¿no? Y creo que debe ser recíproco. Entonces, por compartirme la información yo le tengo que dar respeto y agradecimiento, me parece una buena idea."

Estos comentarios muestran que los grupos generacionales valoran al otro y consideran que pueden contribuir mutuamente de manera recíproca. Este reconocimiento surgió de forma natural durante el desarrollo del servicio, específicamente en los talleres, como consecuencia de la curiosidad por aprender del otro y de la empatía generada.

Estrategia de Enseñanza

Se reveló que el método de aprendizaje y empatización de los adultos mayores y jóvenes se basa principalmente en el diálogo y en la realización de actividades con calidad emocional, lo cual facilitó la formación de relaciones significativas. Shedroff (2016) enfatiza que “las excelentes ‘customer journeys’ son el resultado de excelentes relaciones, que son posibles gracias a excelentes experiencias”. Este principio se aplicó al diseñar las dinámicas del servicio, donde el aprendizaje se produjo en un contexto de colaboración y respeto.

Para asegurar que el servicio respete la diversidad generacional de los participantes, se aplicó el diseño universal para el aprendizaje a través de lo comprendido en el libro *Teaching Every Student in the Digital Age: Universal Design for Learning*, donde se interpreta que este diseño se caracteriza por la utilización de estrategias de enseñanza flexibles y personalizables, capaces de responder a la diversidad natural de cada persona (Rose & Meyer, 2002).

El seguimiento constante y la retroalimentación durante los talleres contribuyeron a crear un ambiente de aprendizaje enriquecedor. Se implementaron tarjetas como herramientas mediadoras, que ofrecieron pautas a los participantes, permitiéndoles elegir qué información compartir y fomentando así su autonomía.

La innovación social fue un eje central en el desarrollo del servicio. Se reconoció la tendencia edadista en la sociedad actual, en la que parece existir un enfoque discriminatorio hacia los adultos mayores en el diseño de servicios, en parte debido a la percepción social de estos como “viejos” (Ostlund, 2005). En contraste, los jóvenes se perciben como un grupo con potencial o que aún están en proceso de aprendizaje. Este servicio buscó transmitir a los adultos mayores un reconocimiento de su capacidad y el potencial de ser agentes activos en la resolución de problemas, como sugiere Manzini: los adultos mayores no son “personas con problemas”; en cambio, debemos verlos como “personas con capacidades” (2015). Además, se destaca que el servicio planteado no se centra en necesidades asistenciales y físicas, sino que promueve la participación social del adulto mayor, a diferencia de muchas otras intervenciones de diseño (Jongen, Burazeri & Brand, 2015).

El enfoque aplicado en la metodología del servicio se alinea con las directrices de la Organización Mundial de la Salud, que reconoce que “el apoyo social, las oportunidades para la educación y el aprendizaje continuo durante toda la vida, la paz y la protección frente a la violencia y el abuso, son factores fundamentales del entorno social que mejoran la salud, la participación y la seguridad a medida que las personas envejecen” (OMS, 2002).

Desempeño Funcional

Analizando el desempeño funcional del servicio, se identificó que se lograron cumplir los objetivos específicos establecidos, los cuales giran en torno a la comprensión del contexto de los actores y la identificación de estrategias eficaces para la interacción intergeneracional. Estos logros, a su vez, contribuyeron al cumplimiento del objetivo general: “Desarrollar un servicio social que mejore las relaciones sociales mediante el desarrollo de las relaciones interpersonales, intercambio de experiencias y interacciones de calidad emocional para promover la integración y participación social en personas de la tercera edad entre 60 a 75 años con jóvenes estudiantes en colegios del distrito de Carabayllo”.

Este resultado refleja el enfoque metodológico que priorizó el involucramiento activo de los participantes en todas las fases del diseño, lo que permitió crear espacios de diálogo y motivar a los participantes a incrementar sus interacciones diarias como miembros de una misma comunidad.

Aunque no es posible detallar exhaustivamente las características estructurales de los colegios donde se desarrollaron los talleres debido a variaciones en sus estructuras, es fundamental que estos ambientes cuenten con facilidades que aseguren la accesibilidad y comodidad necesarias para el correcto desarrollo de las dinámicas planificadas, más se resalta que la distribución las mesas sigue el formato presentado para facilitar la comunicación entre los integrantes de los talleres y se hace uso de material representativo de la marca como los banners publicitarios (figura 90), además como elemento de bienvenida y publicitario coloca otro de estos en la entrada del salón en el que se realicen las actividades (figura 91). La selección de estos entornos escolares debe realizarse estratégicamente, aprovechando las alianzas establecidas con las instituciones educativas locales, lo que no solo facilita el acceso

a instalaciones adecuadas, sino que también contribuye a la reducción de costos operativos. Dado que existen limitaciones económicas desde las organizaciones gubernamentales que financian el proyecto, la optimización de recursos y la coordinación con colaboradores se vuelven elementos fundamentales para la sostenibilidad del servicio.



Figura 90. Referencia de las aulas en las que se realiza el servicio, Elaboración propia, 2024.



Figura 91. Banner publicitario en la entrada de las aulas, Elaboración propia, 2024.

Se debe resaltar el rol del líder de proyecto y de los dos colaboradores, quienes, durante el desarrollo de los talleres, siguieron el método de enseñanza denominado Andamiaje, en el que el educador se ajusta a las necesidades del aprendiz, retirando gradualmente el soporte a medida que el estudiante se vuelve más competente y autónomo (Bruner, 1976). Este enfoque permitió que, al finalizar el servicio, los participantes pudieran actuar de manera autónoma en la promoción del cambio de mentalidad logrado, revalorizando experiencias, integrando generaciones y fomentando la participación social de los adultos mayores.

El soporte brindado se implementó a través de un seguimiento constante y retroalimentación basada en el diálogo, generando una reflexión al final de cada taller, lo cual ayudó a los participantes a fortalecer sus vínculos y desarrollar nuevas perspectivas. Además, se aplicaron momentos de andamiaje mediante tarjetas que ofrecían algunas pautas y, al mismo tiempo, permitían a los participantes elegir libremente qué información compartir.

Al analizar la funcionalidad y los resultados de las fases del servicio, se siguieron rigurosamente los lineamientos establecidos para la aplicación de esta disciplina, estructurando el diseño del servicio de extremo a extremo para asegurar una cohesión en todas las partes. Como señala Downe (2020), "el diseño de servicios es una disciplina que estructura el diseño del servicio de extremo a extremo, asegurando que todas las partes del servicio funcionen juntas de manera coherente". Para guiar el desarrollo del servicio, el equipo diseñó un Blueprint del servicio (ver figura 59), en el cual se detalla el proceso operativo desde la planificación inicial hasta el seguimiento posterior a la ejecución. Esto permitió visibilizar las interacciones y niveles de participación de manera integral.

El proyecto, al seguir este formato, cuenta con una estructura en fases que ha demostrado ser fundamental en términos operativos y en la estrategia narrativa de los talleres. Siguiendo esta premisa, el proyecto aplicó la estructura establecida en el Blueprint del servicio en el cual se detalla el desarrollo operativo desde las operaciones previas hasta el seguimiento posterior al servicio. Para visibilizar de manera más específica los niveles, se cuenta con el diagrama de procesos en la figura 61.

El primer nivel del proceso incluyó la campaña de promoción, la gestión de inscripciones y la confirmación de participantes. La promoción inicial se realizó mediante comunicación directa con los participantes identificados en estudios previos y se complementó con material visual (figura 62) diseñado específicamente para captar el interés de la comunidad adulta mayor en Carabayllo. Este material, que presentaba a una persona mayor y a una joven estudiante en una interacción amistosa, incluía información clave sobre el servicio y contaba con frases motivacionales y logos de los patrocinadores gubernamentales.

El primer nivel, que incluye la campaña de promoción, la gestión de inscripciones y la confirmación de estas, fue crucial para generar interés y garantizar la participación de los usuarios.

La campaña de promoción se realizó principalmente mediante comunicación a los participantes de los estudios de investigación y, posteriormente, con material promocional. Además, se reveló que hubo una rápida comunicación de boca en boca sobre el proyecto en la comunidad de adultos mayores de Carabayllo. Las acciones iniciales desempeñan un papel esencial en captar la atención hacia el servicio, asegurar la participación de los entrevistados, establecer canales de comunicación previos a los talleres y mantener relaciones que favorezcan futuras participaciones.

El diseño visual del material promocional, como el de la figura 92, buscaba una representación acogedora e inclusiva para fomentar la inscripción. En este se muestra a una persona de edad y a una joven estudiante abrazándose amicalmente. Este banner cuenta con el logo del servicio, además de información básica de la campaña que describe los ejes y objetivos de esta, así como dos frases inspiracionales y los logos de los entes gubernamentales que apoyan la propuesta.



Figura 92. Folleto publicitario, Elaboración propia, 2024.

Este material es publicado en redes como Facebook, Instagram y TikTok. A través de las figura 93 en la que se visualiza a una potencial usuaria informándose sobre el servicio por redes sociales, convirtiendo estas plataformas en herramientas clave para la difusión del servicio. Dado que los grupos generacionales participantes destacaron la popularidad de estas redes durante las investigaciones, se consideraron relevantes para la promoción.

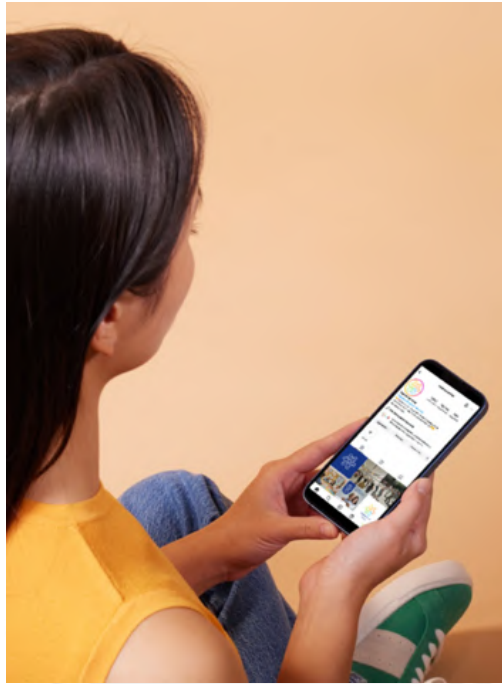


Figura 93. Potencial usuaria informándose sobre el servicio por redes, Elaboración propia, 2024.

Durante el reclutamiento e inscripción de participantes, se presentó la necesidad de realizar un cambio de último minuto debido a complicaciones personales de un adulto mayor; sin embargo, se encontró con facilidad a un candidato dispuesto a participar. Esto mostró la importancia de realizar una correcta coordinación para optimizar el tiempo de desarrollo debido a los distintos horarios de los participantes.

El proceso de inscripción, realizado a través del sistema Formularios de Google, consistió en la utilización de formularios de inscripción digitales, ilustrados en la figura 65, que contenían preguntas para la obtención de datos personales básicos y para facilitar el contacto con los participantes, así como información adicional sobre los centros educativos a los que pertenecen los estudiantes o aquellos en los que los adultos mayores tienen mayor cercanía. Dado que la ejecución de la prueba de usabilidad se realizó en el hogar de la líder de proyecto, esta información no fue necesaria.

Estos formularios fueron diseñados para ser intuitivos, tanto en su utilización como en la presentación de la información, la cual es clara y accesible. Este enfoque

integra los principios del diseño centrado en el ser humano, permitiendo una inscripción fluida y detallada que facilita la implementación y el éxito del proyecto. Previendo las necesidades de los participantes, se pregunta si cuentan con alguna necesidad especial para brindar la asistencia requerida. Estos formularios son lo suficientemente flexibles para adaptarse a las diversas capacidades de los usuarios, garantizando una experiencia inclusiva y accesible para todos.

A través del segundo nivel de implementación de talleres, se llevaron a cabo tres sesiones que consistieron en “Actividades integradoras”, seguidas del taller de “Experiencias compartidas” y, finalmente, el de “Uniando memorias”. Cada taller tuvo una duración de una hora, con dinámicas diseñadas según estrategias específicas y detalladas. Durante la implementación de los talleres, se observó un nivel de participación que fue aumentando a lo largo del desarrollo, lo cual se evidenció en el desempeño de los participantes y sus comentarios:

"No deberías de ser tímido o tener vergüenza de preguntarle – al adulto mayor -, porque lo que te va a decir es de su propia experiencia y te puede ayudar a que no cometas los mismos errores que él o a guiarte en tus decisiones"

Durante los talleres, se utilizaron tarjetas como herramientas mediadoras, las cuales estaban diseñadas en medidas estándar de 21 x 14.8 cm y 21 x 29.7 cm, que representan los formatos de papel A5 y A4, respectivamente. Aunque inicialmente algunas descripciones en las tarjetas no eran completamente claras para todos los participantes, respetando el principio de que “el diseño es el intermediario entre la información y el entendimiento” (Hoffman, 2022), se realizaron mejoras en el diseño de las preguntas, incorporando el concepto de los quipus para facilitar el impacto visual y emocional. Esto se puede observar al comparar los prototipos de la primera prueba de usabilidad con la segunda (figura 94).

El primer modelo o prototipo de tarjetas contaba con diferentes dimensiones y tenía menor relación con la identidad visual del proyecto. A pesar de algunas complicaciones iniciales para comprender las indicaciones, el formato de las tarjetas y su materialidad fueron óptimos, por lo cual estas características se mantuvieron. Si bien estos productos son herramientas de soporte, una vez ejecutados los cambios

se notó un mejor flujo en el desarrollo de las actividades y facilidad en su utilización por parte de los participantes. Esto está en línea con el enfoque en el diseño gráfico intencional y accesible, que resalta la importancia de la claridad visual para mejorar la experiencia del usuario (Samara, 2014).

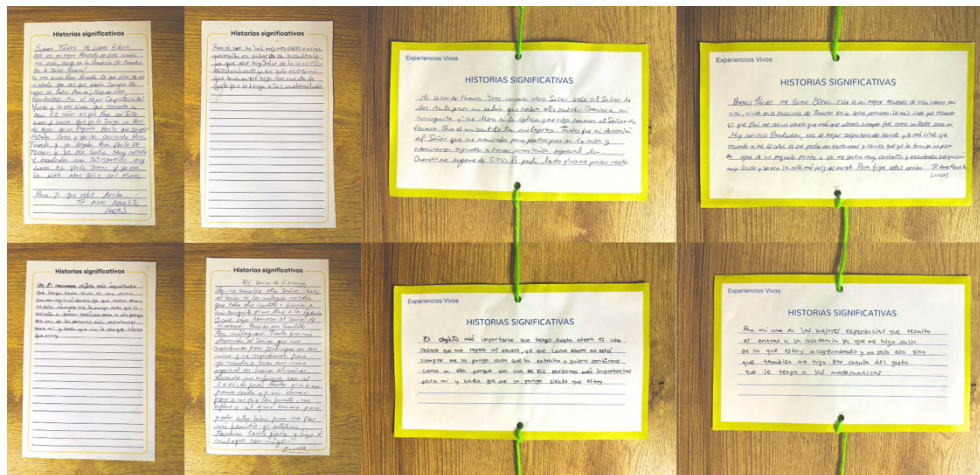


Figura 94. Comparación de tarjetas, Elaboración propia, 2023.

(https://drive.google.com/file/d/1H_vLQOfKNjhYbRVVj7raY6SH-52DDyUC/view?usp=sharing)

Estos talleres promovieron un aprendizaje constructivo y colaborativo, en el cual los estudiantes construyeron activamente su propio conocimiento mediante experiencias y reflexiones, permitiendo así que cada uno generara su propio aprendizaje de acuerdo con la corriente pedagógica del constructivismo. La naturaleza del proyecto, orientada a la integración social, se alinea con las teorías de Lev Vygotsky, quien enfatiza que el aprendizaje es un proceso social y colaborativo en el que el lenguaje y la interacción desempeñan un papel crucial en la construcción del conocimiento (Vygotsky, 1978). Durante los talleres, se incentivaron la reflexión y el cuestionamiento a través del intercambio constante de ideas, promoviendo una interacción emocionalmente significativa guiada por el uso de tarjetas didácticas diseñadas para el proyecto.

Si bien no se implementó el enfoque constructorista en el primer taller, orientado principalmente a presentar a los participantes y facilitar un ambiente exploratorio bajo los principios del constructivismo, las dinámicas del segundo y tercer taller sí se desarrollaron en un contexto de colaboración activa, integrando elementos de creación compartida entre los participantes.

Dado que los participantes ya habían sido parte de la etapa de investigación, estaban familiarizados con el propósito del proyecto. Sin embargo, para asegurar la comprensión de todos los aspectos del taller, se ofreció una presentación introductoria que explicó el propósito de cada actividad y la funcionalidad de las herramientas utilizadas, particularmente las tarjetas de trabajo entregadas al inicio.

En este primer taller, se entregaron tarjetas individuales para que cada participante pudiera responder preguntas introspectivas sobre su percepción previa hacia el grupo generacional opuesto. Estas tarjetas se guardaron para presentarse al final de las actividades, resguardando la privacidad en sobres individuales (como se muestra en la figura 95).



Figura 95. Tarjetas en sobres individuales, Elaboración propia, 2024.

Durante el primer taller, se enfatizó el intercambio de historias personales, lo que facilitó el establecimiento de lazos interpersonales. Este hallazgo coincide con las

afirmaciones de Shedroff (2016), quien sostiene que “las excelentes customer journeys o recorridos de cliente son el resultado de excelentes relaciones, que son posibles gracias a excelentes experiencias”.

La siguiente dinámica consistió en redactar y compartir historias significativas, en la cual cada participante se tomó 10 minutos para redactar en la tarjeta que se les entregó una historia que consideraran importante emocionalmente o que hubiera impactado en su percepción de la vida. Para esto, se brindó asistencia a un adulto mayor que tenía dificultades de visión y no podía visualizar claramente lo que escribía (figura 96).



Figura 96. Lider de proyecto brindando asistencia a un adulto mayor, 2024.

Previo a esta sesión, se indicó a los participantes que prepararan historias para compartir en la segunda actividad mencionada. Aunque todos los participantes tenían ideas sobre lo que podrían compartir, solo uno de ellos, una adulta mayor, había decidido con anticipación qué historia contar y la trajo previamente escrita en su libreta de notas personal (figura 97).

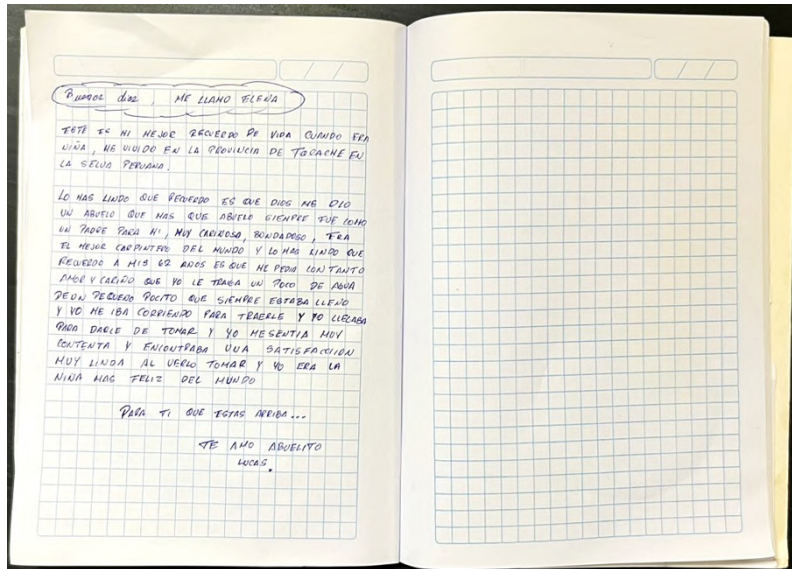


Figura 97. Registro fotográfico de la historia que compartió un adulto mayor, Elaboración propia, 2024.

Estas tarjetas fueron entregadas al líder de proyecto para ser distribuidas de manera aleatoria, de modo que todas cada participante leyera la historia de un compañero. Esta redistribución se diseñó con el objetivo de mantener el anonimato sobre a quién pertenecía cada historia. Al final de este primer taller, tras haber culminado todas las dinámicas y conociendo más sobre sus compañeros, se buscaba que se identificara al autor. Sin embargo, en esta ocasión, desde el inicio se identificó a quién pertenecía una de estas historias debido a que en una de ellas se hizo referencia al lugar de nacimiento de uno de los participantes de la tercera edad, lo cual ya había compartido anteriormente. Se observó que la sorpresa fue difícil de mantener debido a que se trataba de un grupo de estudio pequeño, de cuatro participantes, aunque se espera que al contar con un grupo mayor, este objetivo sea más efectivo.

Posteriormente, se realizaron dinámicas de conexión que tomaron un tiempo de desarrollo total de 30 minutos, siendo la primera una actividad de interacción y juego en la cual cada participante decía dos verdades y una mentira sobre su persona, como metas, aspiraciones o datos curiosos, y sus compañeros adivinaban cuál era la mentira.

Seguidamente, los participantes compartieron tres características de su personalidad y tres cosas que los apasionaban. Ambas dinámicas tenían el objetivo de conocer en mayor profundidad a los participantes y se desarrollaron tal como se planteó en la estrategia, sin ningún inconveniente.

Durante la explicación de estas actividades, se brindaron ejemplos para facilitar la comprensión. Estas fueron captadas con mayor rapidez por los jóvenes, quienes decidieron ser los primeros en participar para que las señoras de la tercera edad tuvieran una referencia más clara cuando llegara su turno.

Tras realizar la dinámica ya mencionada de descubrir quiénes eran los autores de las historias redactadas al inicio del taller, se realizó una breve reflexión grupal sobre lo aprendido en el taller, el cierre, agradecimientos por su participación y la invitación para formar parte de la segunda prueba de usabilidad.

La realización del segundo y tercer taller fue consecutiva durante la segunda prueba de usabilidad. Dado que en esta ocasión no se disponía de tanto tiempo de los participantes, estos se desarrollaron en un tiempo de una hora y 20 minutos de las dos horas planteadas, constando cada uno de 40 minutos. La invitación se hizo de manera presencial, ya que se tuvo la oportunidad de coincidir con los participantes en distintos periodos, y fue por mensaje que se realizaron las coordinaciones y programación.

El inicio del segundo taller, llamado Experiencias Compartidas, se agilizó debido a que anteriormente ya se había realizado la introducción de los participantes y del proyecto, por lo cual rápidamente se iniciaron las dinámicas. La primera consistió en que cada participante compartiera un conocimiento o capacidad que quisiera transmitir. Aunque esto se informó a los participantes previamente, se identificó que la explicación fue ambigua, ya que algunos no estaban seguros de qué conocimientos querían compartir o en qué debía consistir.

Para mejorar la comprensión, se procedió a hacer una explicación más clara, además de que las tarjetas contaban con una sección de ejemplos que facilitó la experiencia de los participantes. Así, se comprendió la necesidad de ser más detallista en la explicación previa a la reunión.

Los comentarios y habilidades de comunicación de los participantes reflejaron un aumento en su familiaridad. Los integrantes redactaron y leyeron datos que incluían conocimientos científicos, recetas culinarias, historias e información musical. En esta ocasión no hubo ningún imprevisto ni requerimiento de asistencia, ya que la participante de mayor edad con problemas de visión contaba con sus lentes (figura 98). Se notó que los participantes se apoyaron bastante en los ejemplos brindados, de manera que los conocimientos compartidos siguieron dichas categorías, por lo cual se debe considerar brindar más ejemplos en futuras sesiones.



Figura 98. Participantes desarrollando las dinámicas independientemente, Elaboración propia, 2023.

Se comprendió que, aunque no toda la información intercambiada tiene aplicación directa en la vida diaria de los participantes, estos aún aprecian este tipo de intercambio, ya que introduce nuevos temas de conversación y facilita el conocimiento de los intereses y experiencias del otro. Como mencionó uno de los participantes:

"El intercambio de experiencias te sirve, no importa la edad que tengas, porque los jóvenes aprenden de los adultos y ellos de nosotros, y nunca hace daño ver el mundo distinto desde cómo piensa otra gente."

Este enfoque práctico permitió que jóvenes y adultos mayores construyeran un sentido de comunidad, reflejando la Teoría de la Autodeterminación de Deci y Ryan (2000), que subraya la importancia de la autonomía y la conexión en la motivación y el aprendizaje.

En la siguiente dinámica, los participantes diseñaron conjuntamente iniciativas para la conexión intergeneracional y comunitaria (figura 99). En esta actividad convergieron diversas opiniones e ideas para lograr la integración vecinal e intergeneracional, abordando cuatro ejes principales: identificación de la problemática, objetivo principal, participantes a involucrar y solución propuesta. Para esto, los participantes realizaron una lluvia de ideas en conjunto, mientras uno de los adolescentes se ofreció a redactar ideas que generaban para la propuesta (figura 100).

De esta forma, se expusieron los problemas percibidos en la comunidad y se demostró que compartían una visión similar, lo cual facilitó el desarrollo de la dinámica. Se consideró la posibilidad de utilizar diagramas de afinidad para promover la creatividad durante la tercera actividad de planteamiento de soluciones, lo cual podría mejorar la dinámica aunque requeriría una mayor inversión de tiempo y debe evaluarse para futuros talleres.

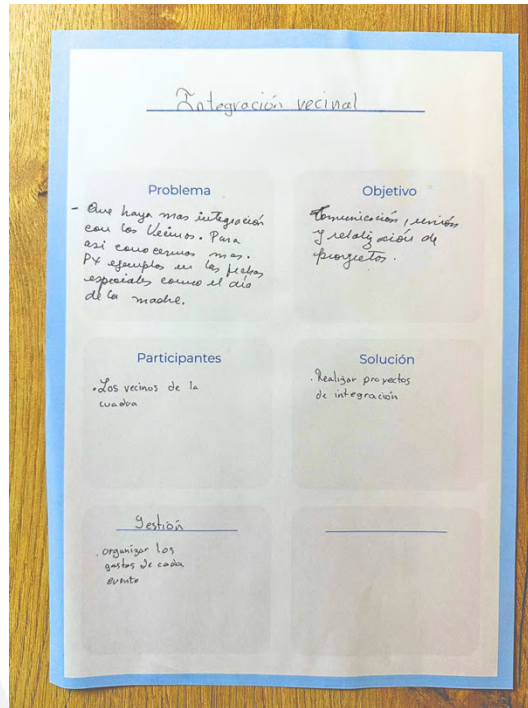


Figura 99. Tarjeta para plantear soluciones e integrar conocimientos del segundo taller, Elaboración propia, 2023.

(https://drive.google.com/file/d/1DhIM8HLLZPRsrGAsaS0hj_LJb3qO9IIIG/view?usp=sharing)



Figura 100. Dinamica de creación de proyecto intergeneracional, Elaboración propia, 2023.

Durante el desarrollo de los talleres se promovió el andamiaje hacia los participantes, y este último taller tuvo como objetivo recordar los aprendizajes obtenidos y fomentar actividades para el desarrollo personal, estableciendo metas y sueños individuales que guíen las acciones futuras, tomando en cuenta lo aprendido.

Como introducción al tercer taller, se realizó un breve recuento de las sesiones anteriores, destacando los aprendizajes y momentos significativos. Además, se entregaron las tarjetas con preguntas introspectivas sobre la percepción hacia el otro grupo generacional para fomentar la reflexión y resaltar el impacto del proyecto.

Cada participante construyó su propio tablero de visión (figura 101) en la segunda actividad del tercer taller, durante un periodo de 15 minutos, utilizando una plantilla en formato A4. Para ello, los participantes tuvieron la libertad de utilizar los recursos proporcionados, que incluían imágenes, stickers, plumones y colores, para personalizar sus tarjetas y reflejar sus aspiraciones y objetivos futuros.

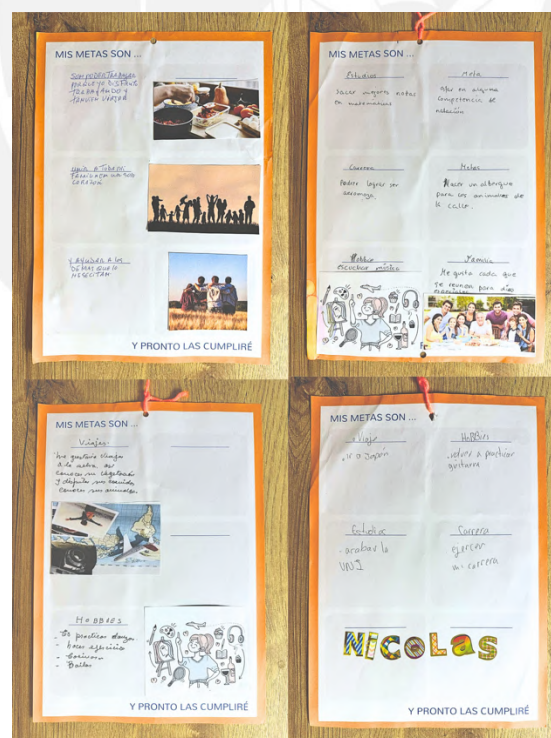


Figura 101. Tableros de visión del tercer taller, Elaboración propia, 2023.

(<https://drive.google.com/file/d/1pUXAhxSLqqNiCh0EKBX1mCxTiAk0Vk2B/view?usp=sharing>)

En este taller también se creó un quipu grupal (figura 102), permitiendo a los participantes ver de forma tangible los resultados del proyecto y recordar las experiencias compartidas. Esto tuvo un impacto emocional significativo, al proporcionar una representación física de las memorias y logros del proyecto.

La creación del quipu grupal integró todas las herramientas y tarjetas utilizadas a lo largo del proyecto, visualizando de manera tangible los resultados y valorando las experiencias compartidas.



Figura 102. Registro de la preparación del quipu, Elaboración propia, 2024.

Se debe mencionar que las instrucciones para elaborar el quipu resultaron confusas, lo que generó complicaciones en la creación de las piezas. Sin embargo, esta situación propició que los participantes se ayudaran mutuamente en la realizar los nudos, organizar tarjetas e integrar los quipus en uno solo (figura 103). Como resultado de esta situación, se creó un diagrama de procesos para la elaboración del quipu (Figura 80), presentado en formato A3 para facilitar su comprensión y lectura.

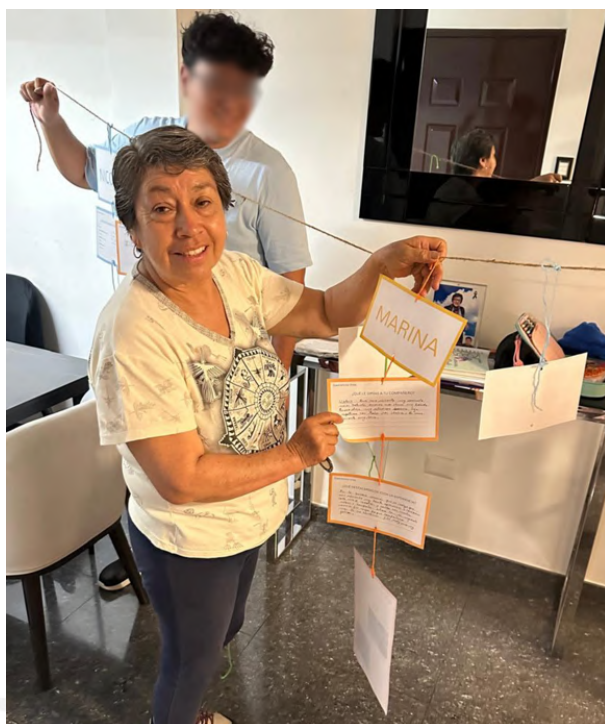


Figura 103. Registro fotográfico de la creación del quipu, Elaboración propia, 2024.

Al igual que en el primer nivel, en esta fase final de Seguimiento y Retroalimentación se utilizaron redes sociales y recursos gráficos, pero con la diferencia de que en esta etapa se incluyeron testimonios de la experiencia. A través de estas plataformas, se fomentó la creación de una comunidad entre participantes, moderadores y posibles futuros aprendices.

Para promover el seguimiento y la mejora antes de la futura implementación del servicio, se invitó a los participantes a un focus group tres meses después de la finalización de los talleres. En esta sesión, se evaluó el servicio mediante la Malla Receptora de Información (Figura 85). Esta herramienta cuenta con cuatro ejes clave para optimizar y perfeccionar el proyecto: destacar ideas relevantes de lo vivido, identificar críticas constructivas en base a problemas y áreas de mejora, plantear preguntas que requieran clarificación y generar nuevas ideas para enriquecer el proyecto.

A esto se suman los indicadores presentados en la Tabla de Indicadores de Evaluación durante los Talleres (Figura 104). Estos indicadores permitieron

monitorear el progreso y tomar decisiones informadas para optimizar el servicio, basándose en los datos recopilados. La evaluación incluyó la observación directa y la recopilación de testimonios durante los talleres.

El primer indicador evaluó la participación activa, midiendo el nivel de involucramiento y compromiso con las actividades; se registró un 100% de asistencia y participación activa. En cuanto a las actividades significativas, se evaluó el nivel de compromiso y la generación de aprendizajes, registrándose un 80% de satisfacción general. También se constató que, durante todo el taller, hubo una alta frecuencia de interacciones intergeneracionales. Desde la perspectiva del grado de vinculación emocional, se registró un 80% de satisfacción.

Debido a las dificultades mencionadas en relación con la claridad de la información, se registró un 60% de satisfacción en este indicador específico. Respecto a la calidad del intercambio de ideas, se evaluó la fluidez y calidad de las conversaciones entre adultos y jóvenes, obteniéndose un 75%. Finalmente, en cuanto a la adaptabilidad de las actividades para responder a las necesidades de los participantes, se registró un 80% de satisfacción.

Indicador	Descripción	Método de Recolección	Frecuencia de Evaluación	Resultado
Participación Activa	Evaluar el nivel de participación y compromiso durante las actividades	Observación directa, registro de asistencia.	Durante cada taller	100% de asistencia y participación
Actividades Significativas	Nivel de compromiso y generación de aprendizajes	Observación directa y recolección de testimonios	Durante cada taller	80% de satisfacción general
Interacción Intergeneracional	Frecuencia de interacciones entre participantes durante las actividades	Observación directa y recolección de testimonios	Durante cada taller	100% de interacciones intergeneracionales
Nivel de Compromiso Emocional	Grado de vinculación emocional observado entre los participantes	Observación directa y recolección de testimonios	Durante cada taller	80% de participantes con alta vinculación
Claridad en la Información	Percepción de los participantes sobre la claridad y facilidad de las instrucciones	Observación directa y recolección de testimonios	Durante cada taller	60% satisfacción
Calidad del Intercambio de Ideas	Evaluar la calidad y fluidez de las conversaciones entre adultos y jóvenes	Observación directa y recolección de testimonios	Durante los talleres	75% de los participantes.
Adaptabilidad de las Actividades	Capacidad de los talleres para adaptarse a las necesidades de los participantes	Observación directa y recolección de testimonios	Durante cada taller	80% satisfacción en adaptabilidad

Figura 104. Tabla de Indicadores evaluados durante los Talleres

Sostenibilidad y Alianzas Estratégicas

Comparando la propuesta con el estado del arte, se encontraron diversas iniciativas centradas en compartir conocimientos y experiencias; sin embargo, la mayoría de ellas carece de un enfoque en los aspectos emocionales, la formación de vínculos duraderos, la integración comunitaria sostenible y la calidad de vida en la vejez. Esto se refleja en la comprensión de que “en un marco de envejecimiento activo, las políticas y programas que promuevan la salud mental y las conexiones sociales son tan importantes como aquellos que mejoran el estado de salud física” (OMS, 2014). Por lo tanto, el involucramiento de entes gubernamentales en la creación de servicios sociales resulta fundamental para amplificar el impacto de estas propuestas.

Para contextualizar la sostenibilidad de la propuesta, es necesario aclarar que el proyecto se financia principalmente a través de entidades municipales, por lo que su continuidad depende en gran medida de estas instituciones. En este sentido, fue crucial obtener la opinión y retroalimentación de los especialistas involucrados, como el subgerente de desarrollo humano y la Oficina Municipal de Carabayllo, responsable de la Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente (DEMUNA) y del Centro Integral del Adulto Mayor (CIAM).

Bajo su gestión, estas entidades desarrollaron previamente el proyecto "Saberes Productivos", analizado en nuestro estado del arte, logrando la colaboración de los colegios de la zona a través del DEMUNA. Desde esta perspectiva, se consideró que el proyecto es viable, ya que contaría con su apoyo para establecer alianzas con los colegios, facilitar la participación de los estudiantes y proveer aulas. Además, se podría contar con el respaldo de colaboradores experimentados del CIAM para brindar asistencia durante la ejecución del proyecto. También se plantea una alianza con el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS), que promueve proyectos con objetivos similares, como el caso de "Saberes Productivos". Asimismo, se espera explorar posibles auspiciadores para asegurar el éxito y la sostenibilidad del proyecto.

A continuación, se presenta una tabla que muestra los costos de materiales (figura 105), en la que se detallan los siete materiales utilizados en los talleres, las cantidades empleadas de cada uno, el costo unitario en soles, el costo final por

producto y la suma total invertida, que fue de 42 soles, destinados a la ejecución de los tres talleres. Es importante mencionar que, para la prueba de usabilidad realizada por el moderador, no se tomaron en cuenta los costos de mano de obra.

Producto	Cantidad	Costo unitario (soles)	Costo final (soles)
Hojas impresas	9 hojas	0.50 soles	4.50 soles
Lapices	Caja de 10 unidades	-	10
Hilo de algodón	3 rollos	2.50 soles	7.50 soles
Hilo de Yute	2 metros	1.0 sol	2.0 soles
Perforador	1 unidad	7.0 soles	7.0 soles
Tijeras	2 unidades	4.0 soles	8.0 soles
Goma en barra	1 unidad	3.0 soles	3.0 soles
			42 soles

Figura 105. Tabla de costos de materiales, Elaboración propia, 2024.

Se tomó en cuenta que los recursos fueron adquiridos en el mismo distrito donde se desarrolló el proyecto, por lo que los precios están ajustados a su contexto. El análisis de los costos asociados a la implementación del servicio reveló que el enfoque en la optimización de recursos fue exitoso. Se logró minimizar el uso de materiales, lo que permitió que el proyecto fuera económicamente viable, incluso en un contexto de limitaciones presupuestarias, generando costos operativos de 42 soles para los tres talleres implementados.

Los participantes demostraron un interés primordial en las interacciones y aprendizajes, por lo cual los productos fueron herramientas de soporte. Entre los principales costos a considerar en la implementación del servicio se encuentran los asociados a la impresión de las tarjetas, la adquisición de hilos para la elaboración de los quipus y la compra de lápices para la redacción de las actividades.

En conclusión, los resultados obtenidos desde los aspectos técnico-funcionales de "Experiencias Vivas" reflejan la efectividad de un enfoque de diseño centrado en el usuario y adaptado a las necesidades del contexto local de Carabayllo. La implementación de una estructura por fases, el uso de herramientas accesibles y la optimización de recursos permitieron que el servicio no solo cumpliera con sus objetivos, sino que también generara un impacto significativo en la comunidad.

4.2.5. Resultados y Discusión para los Aspectos Estético - Emocionales

El servicio "Experiencias Vivas" se ha desarrollado con una profunda consideración de los aspectos estéticos y emocionales, reconociendo que la funcionalidad por sí sola no garantiza el éxito en un contexto donde la interacción humana y el significado emocional son fundamentales. Desde el inicio del proyecto, se identificó que las emociones juegan un papel crítico en el bienestar y la calidad de vida de los participantes, especialmente en un grupo etario que a menudo enfrenta el aislamiento social y emocional. En este sentido, la investigación y la práctica del servicio se fundamentaron en principios que abordan tanto la estética como la emotividad.

Concepto

Durante la investigación, se identificó un sentido latente en los adultos mayores de que sus experiencias y conocimientos acumulados sean revalorados y reconocidos, lo cual representa una motivación crucial para enfrentar las adversidades diarias. Esto se refleja en lo que comentó un participante: "Algo positivo es el acordarme de todas las vivencias que he tenido y los recuerdos bonitos", mientras añadió: "Ya te centras en esto y te olvidas de tus enfermedades". Así, se formuló el primer concepto denominado "Experiencias Vivas", basado en la idea de que ciertas vivencias memorables perduran en la memoria por su impacto y valor eterno. Estas experiencias no solo son importantes por sí mismas, sino también por su capacidad para influir en nuevas vivencias generadas a través del servicio:

"Nosotros tenemos mucho que enseñar y cada historia puede ser lección de vida, además yo también quiero aprender "

"Los adultos mayores han pasado por muchas más experiencias que nosotros, por lo que estas experiencias deben de tener lecciones para nosotros que somos más jóvenes."

El uso del "Quipu", un antiguo instrumento andino utilizado para el registro de información, se presenta como una herramienta narrativa que enriquece el servicio. Según Curatola y de la Puente (2013), los quipus servían no solo para registrar datos, sino también para transmitir relatos y tradiciones culturales. En el contexto del servicio, el quipu simboliza la transmisión de conocimientos y la valorización de la cultura andina. Los participantes identificaron el quipu como "un símbolo del Perú", reconociendo su capacidad para unir generaciones y contar historias compartidas. Durante el último taller, al crear un quipu tangible, los participantes dijeron:

"Podemos visualizar todo lo que compartimos juntos", reflejando la importancia de las experiencias vividas.

La integración de conceptos como "Experiencias Vivas" y "Quipus" permitió crear un enfoque holístico que resalta no solo la dimensión emocional, sino también la cultural. Esto es particularmente relevante en un contexto donde el envejecimiento y la soledad son preocupaciones crecientes. De acuerdo con la Organización Panamericana de la Salud (OPS, 2021), "el contacto entre diferentes grupos etarios puede reducir los prejuicios y los estereotipos intergrupales", lo que resalta la importancia de las interacciones intergeneracionales en el proyecto.

Contrastando los resultados con otros estudios, se observa que ningún proyecto analizado en el estado del arte realiza un cruce de conceptos como los planteados en esta investigación. Este estudio incorpora un enfoque holístico que integra y enfatiza tanto la dimensión emocional como la cultural, subrayando la relevancia de los conceptos de "Experiencias Vivas" y "Quipus" en la identidad gráfica del proyecto, además de ser aplicados en el planteamiento del servicio. Los resultados revelaron una notable afinidad en los participantes con los conceptos de "Experiencias

Vivas" y "Quipus", valorando la idea de que el proyecto refleje el intercambio de experiencias, las cuales los mantendrán conectados.

Estos conceptos inspiraron la metodología aplicada en el proyecto, asegurando que cada fase y taller estuviera alineado con la necesidad de inclusión y promoción de la diversidad. La aplicación de estos conceptos en el planteamiento del servicio no solo fue bien recibida por los usuarios, sino que también demostró ser esencial para la ejecución de las dinámicas, el desarrollo de herramientas y el impacto general del proyecto. En última instancia, estos enfoques innovadores han permitido crear un servicio socialmente relevante y culturalmente enriquecedor, adaptado a las necesidades y contextos específicos de los adultos mayores y sus comunidades. Este enfoque no solo fortaleció los lazos emocionales entre los participantes, sino que también promovió su integración y participación social en diversos ámbitos, fomentando su desarrollo integral y autonomía a medida que envejecen.

Identidad Visual

Sobre la identidad gráfica del proyecto, en la figura 61 se puede visualizar el logotipo diseñado, las variaciones de este para adaptarse a distintos formatos gráficos, la tipografía y la paleta de colores, los cuales cuentan con sus versiones principales y secundarias. En este contexto, se realizó un uso deliberado de formas circulares y redondeadas, lo cual influyó decisivamente en la selección de la tipografía principal y secundaria. Este planteamiento se alinea con lo expuesto por Samara (2014) en su obra *Elementos de diseño: Comprender las reglas y saber cuándo romperlas*, donde se destaca que las formas redondeadas son percibidas como más amigables y accesibles, promoviendo una sensación de calidez y confianza en el diseño.

Estos conceptos se materializaron especialmente en el desarrollo del logotipo, compuesto por figuras o personas que se toman de las manos, simbolizando un sentido de comunidad y vinculación emocional, evocando los quipus que representan nudos. De esta manera, la identidad gráfica no solo visualiza la unión entre individuos, sino que también refleja la riqueza de las conexiones interpersonales y la colaboración comunitaria inherentes a los quipus.

Color y Forma

La paleta de colores fue cuidadosamente seleccionada para simbolizar diversos valores y emociones. Siguiendo la "Psicología del Color" de Heller (2002), los colores utilizados representan simpatía, amistad, esperanza, entendimiento y sociabilidad. Los tonos principales elegidos también reflejan la madurez y la juventud, creando una conexión visual entre las diferentes generaciones involucradas en el proyecto. Las tarjetas fueron diseñadas para reflejar este mismo enfoque y hace uso de la colorimetría para representar las distintas etapas del taller y las emociones que se buscan generar en cada uno.

“Me gusta lo que representan los colores, van bien con el proyecto”

Esta elección cromática buscó complementar y reforzar el impacto emocional deseado en los usuarios del servicio. La coherencia visual no solo aumentó la legibilidad del servicio para todos los grupos de edad, sino que también estableció un tono de respeto y valoración hacia las contribuciones de cada participante.

Las decisiones tomadas en la identidad de marca del proyecto están orientadas a complementar y reforzar el impacto emocional deseado en los usuarios del servicio. A través de un diseño gráfico intencionado y significativo, se aspira a crear una experiencia visual que no solo sea atractiva, sino también resonante a nivel emocional, facilitando así una conexión profunda. Este enfoque integral asegura que cada elemento del diseño gráfico contribuya a la narrativa global del servicio, fortaleciendo su mensaje y misión en cada interacción visual.

Las tarjetas utilizadas en los talleres fueron especialmente diseñadas con un formato claro y colores diferenciados según la actividad, lo que ayudó a los participantes a identificar rápidamente la información relevante. Se usaron tarjetas verdes para el primer taller, celestes para el segundo y anaranjadas para el tercero. Esta codificación visual no solo facilitó la navegación a través de las actividades, sino que también creó un sentido de anticipación y emoción. Los participantes comentaron sobre el uso de colores y su impacto en la claridad de la información.

Diseño de Experiencia

Desde la ejecución del servicio, se analizó el impacto emocional y las reacciones de los participantes durante su desarrollo. Para graficar este recorrido desde la perspectiva de los participantes, se desarrolló un mapa de viaje visible en la figura 60, en el cual se integra la experiencia de ambos grupos.

A lo largo de este proceso, se preparó a los usuarios para un viaje emocional en el que cada fase estaba diseñada para construir sobre la anterior, permitiendo a los participantes desarrollar gradualmente un vínculo emocional más fuerte y compenetración. Esto es coherente con las palabras de Robert Peters: "El diseño crea cultura. La cultura moldea valores. Los valores determinan el futuro." (2021)

Se inició con el primer nivel de preparación y promoción. A través de la campaña de promoción, se generó la concientización de la existencia del servicio entre los potenciales participantes. Si bien los participantes de la prueba de usabilidad ya estaban conscientes al haber aportado y participado en los estudios de investigación, en este momento otros participantes conocieron la existencia del servicio a través del material promocional en redes sociales, la comunicación ofrecida por asociaciones estatales que apoyan el proyecto y en las sesiones informativas realizadas en los colegios. Las campañas de promoción y los materiales informativos utilizados en la primera fase reflejaron una imagen positiva y activa del envejecimiento, así como un enfoque enérgico y atractivo para la juventud. Este enfoque contribuyó a desmontar estereotipos y a construir una narrativa de coexistencia y respeto mutuo.

Además, para generar intriga y curiosidad sobre la iniciativa, se tuvo en cuenta que los participantes tenían altas expectativas hacia el servicio, debido a su participación previa en la investigación, lo que ya había creado una anticipación por el resultado final. Es esta anticipación la que motiva que, en la etapa de gestión de inscripciones, los participantes decidan confirmar su participación. Durante este momento se notó que los participantes se sentían emocionados por probar algo nuevo, aunque también experimentaban una ligera ansiedad por el primer encuentro, ya que era algo inesperado. A pesar de haber recibido pautas sobre las actividades del primer taller, tenían el temor de que las historias que habían seleccionado para compartir no fueran "adecuadas". Por ello, se les explicó que toda información compartida sería apreciada y, de ser necesario, se ajustarían los lineamientos en el momento, esta aclaración ayudó a aligerar su ansiedad.

A través del desarrollo de todos los talleres se evidenció un sentimiento de conexión, gratitud y comprensión mutua, generando la expectativa de que el proyecto aportaría a la adaptación de las dinámicas sociales de los participantes para que estas fueran más inclusivas en el futuro. Esto se corroboró en los diversos momentos emotivos que compartieron los participantes y cómo, a partir de ello, fueron formando una mayor familiaridad en sus interacciones y apertura para comunicarse. Esta metodología se alinea con la afirmación de Girona y Lubben (2003) sobre la importancia de las relaciones íntimas como fuentes de fortaleza emocional.

Explorando en mayor detalle, en los talleres se observó que, mientras esperaban la llegada de todos los participantes (quienes incluían personas relacionadas como vecinos y familiares), los que ya se encontraban en el punto de encuentro comenzaron a saludarse, generándose algunos momentos de silencio que parecieron incómodos al inicio, pero poco a poco iniciaron conversaciones y compartieron los bocaditos preparados para su llegada. Estos cerca de 15 minutos de charla sirvieron como introducción entre los participantes, quienes discutieron temas sobre su vida diaria u opiniones diversas.

La composición del grupo consistió en cuatro participantes, incluyendo una relación de abuela y nieto. Este vínculo familiar preexistente mejoró la relación entre todos los participantes al incentivar el diálogo. Dependiendo de la dinámica desarrollada, se generaron diversas emociones. Por ejemplo, en la primera actividad, en la cual compartieron historias significativas, como en las tarjetas que se pueden ver en la figura 106, las historias personales contenían una fuerte carga emocional, relatando momentos de su infancia, familiares que ya no estaban, recuerdos entrañables o experiencias que marcaron sus vidas, tales como:

“Lo más lindo que recuerdo es que Dios me dio un abuelo que más que abuelo siempre fue como un madre para mí”

“De las mejores experiencias que resalto es entrar a la academia”

“El objeto más importante que tengo hasta ahora es una casaca que me regaló mi abuela, me la pongo cada que la extraño”

“Cuando me enferme con el COVID se lo pedí tanto - al Señor de Huanca - y el me curo”

Los participantes experimentaron emociones intensas, como reflexión, alegría compartida y especialmente añoranza (figura 107). Además, liberaron barreras de protección que pudieran haber tenido, ya que presentar ese tipo de vulnerabilidad permitió que, en las siguientes actividades, hubiera una mayor apertura para expresarse libremente. Algo que ocurrió en todas las dinámicas de los talleres es que, cada vez que un participante leía lo que había redactado en sus tarjetas, los otros aplaudían como muestra de felicitación o agradecimiento. Esta retroalimentación constante creó un ambiente de apoyo mutuo y reconocimiento, fortaleciendo los lazos entre los participantes. La dinámica les permitió verse reflejados en las vivencias del otro, fomentando un sentido de empatía y comprensión mutua, proporcionando un espacio para el reconocimiento y la celebración de las diferentes experiencias de vida.

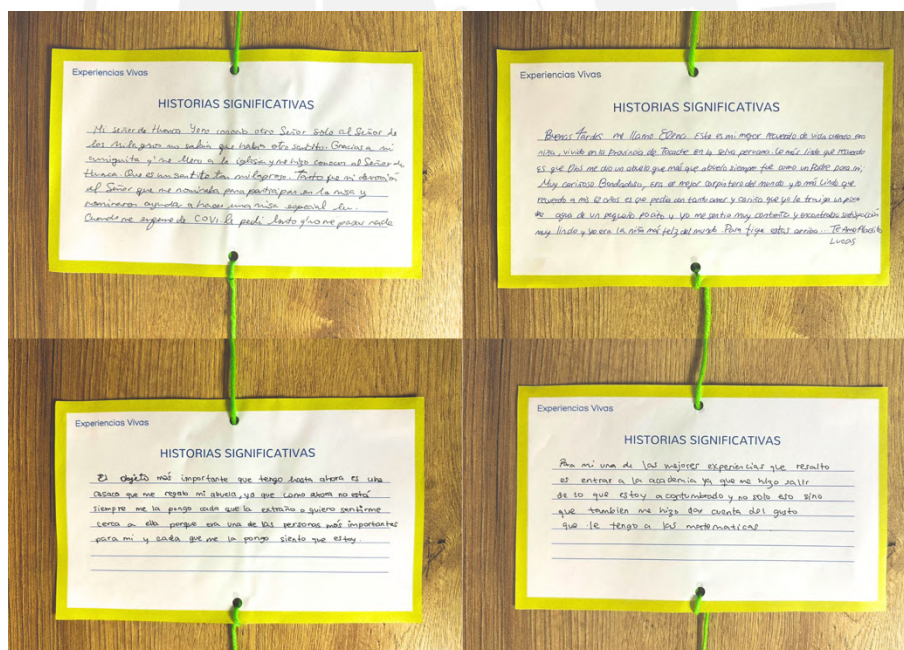


Figura 106. Historias significativas escritas por los participantes en el primer taller, Elaboración propia, 2024.

(<https://drive.google.com/file/d/1Yy23e4IDYn3qyqDFNLRIMVRCsCbsOeDi/view?usp=sharing>)



Figura 107. Registro fotográfico de un momento emotivo de los talleres, Elaboración propia, 2024.

Al realizar las dinámicas de conexión, se notó que había muchos temas de interés común entre los participantes, los cuales generaban conversaciones. Sobre estos, destacaron que: “Podemos llegar a tener las mismas ideas que los adultos mayores y pasarla bien”. Este reconocimiento de similitudes y afinidades subraya el potencial de desarrollo de relaciones intergeneracionales.

Ya que fue en una sesión diferente que se desarrollaron los talleres 2 y 3, se observó que, directamente al reencontrarse, los participantes comenzaron a preguntarse sobre cómo les había ido en el periodo transcurrido, incluso interesándose por temas personales compartidos anteriormente, demostrando así una preocupación genuina por la situación de sus compañeros.

Las dinámicas del Taller 2 consistieron en compartir conocimientos. Dado que esta premisa era bastante abierta, surgieron distintas categorías de información. Los participantes compartieron recetas y tips de cocina, información sobre bailes, datos interesantes sobre lugares, consejos para tocar instrumentos musicales, métodos para mejorar la memoria e incluso datos científicos. Algunos ejemplos son:

“Si tocas guitarra es recomendable tener uñas largas”

“Sean creativos en la cocina, todo lo que hagas que sea con amor”

“Para que mi tallarín salga muy rico lo sancocho con 2 hojas de laurel y media cucharadita de azúcar”

“Nací en un pueblito muy hermoso en la selva, Tocache”

Cuando los participantes coincidían en un tema de interés, se emocionaban y generaban más conversación al respecto. En caso contrario, cuando un tema era muy específico y no captaba la atención de otros, respondían amablemente con comentarios cortos como “interesante” antes de pasar al siguiente participante, tomando en cuenta los sentimientos de los demás.

En la siguiente actividad, donde plantearon conjuntamente su propia iniciativa para lograr el contacto intergeneracional, se observó que los participantes se mostraban apasionados al coincidir en las problemáticas percibidas en su comunidad, enfocándose en la integración vecinal intergeneracional. Aspiraban a que, como solución, se generaran proyectos que promovieran la integración, como lo hace el servicio "Experiencias Vivas".

Además, se buscó que los participantes, por iniciativa propia, propongan sus propios proyectos alineados con el enfoque de conexión intergeneracional. La tercera actividad de la propuesta, “Planteando soluciones”, incluyó dinámicas para integrar los conocimientos compartidos y crear una iniciativa propia (figura 99). Se observó una conexión y un reflejo del conocimiento contextual que poseen sobre su comunidad, compartiendo ideas similares, así como un interés común por cambiar la problemática y proponer soluciones. Algunas respuestas fueron:

“Sería muy bonito y creo que es posible ¿por qué no hacerlo?”

“Debemos ser más unidos, todos en la de la cuadra”

“Por ejemplo, el día del cumpleaños de un adulto mayor para hacerle sentir que se acuerdan de él podemos visitarlo”

Para ampliar y diversificar la cantidad de ideas, se propone realizar un diagrama de afinidad, lo cual fomentaría la creatividad y generaría una mayor variedad de ideas que los participantes podrían decidir implementar por su cuenta. No obstante, esta propuesta requiere una mayor inversión de tiempo, por lo que será necesario continuar evaluándola.

De igual forma, los adolescentes comentaron sobre los prejuicios relacionados con la brecha generacional y las diferencias en mentalidad:

“Aún así siendo adolescentes podemos llegar a tener las mismas ideas que los adultos mayores y pasarla bien”.

Este reconocimiento de similitudes y afinidades destacó el potencial para desarrollar relaciones intergeneracionales y comunitarias en el futuro. Como etapa introductoria del tercer taller, se entregaron a los participantes las tarjetas en las que, durante el primer taller, habían escrito su percepción sobre el grupo generacional opuesto. En este caso, ninguna de las respuestas fue negativa.

Aunque estas respuestas no indicaron prejuicios claros, se debe considerar que los participantes redactaron sus opiniones en presencia del otro grupo generacional. A pesar de mantener el anonimato, podría ser útil explorar otra metodología que permita expresar de forma más libre y sincera las opiniones o dudas, de modo que se puedan comparar las percepciones iniciales con las que surgen al finalizar el proyecto. Se entiende que, anteriormente, sí existían prejuicios o una subestimación de las capacidades del otro grupo.

Los adolescentes compartieron:

"Depende mucho del carácter, porque puedes hablar muy bien con un adulto mayor y divertirse, pero siempre hay un vecino que es renegón y te espanta."

"En mi salón los hombres son más bruscos, les falta empatía hacia ellos – los adultos mayores -"

Las personas mayores compartieron:

"Hay de todo tipo de personas que son prejuiciosas, y cuando se hacen viejos tienen una mentalidad aún más cerrada y es peor."

"Hay jovencitos que ya no saludan ni te seden el asiento, falta respeto "

Durante la creación del tablero de visión, cada participante desempeñó un rol importante al visualizar las coincidencias en los deseos y aspiraciones de ambos grupos. Tanto jóvenes como adultos mayores coincidieron en su deseo de pasar más tiempo con sus seres queridos, viajar, alcanzar estabilidad económica, disfrutar de sus hobbies y aprender cosas nuevas. La similitud en sus aspiraciones ayudó a establecer que, independientemente de la edad, todos tienen sueños que valen la pena perseguir.

El tercer taller tuvo como objetivo recordar los aprendizajes obtenidos y promover actividades para el desarrollo personal, estableciendo metas y sueños individuales. Se destacó que, mientras los participantes compartían sus metas y personalizaban sus tarjetas (figura 101), notaban las similitudes entre ellos, lo cual fomentó diálogos sobre sus objetivos y permitió el intercambio de conocimientos y experiencias.

En este taller final, convergieron todas las tarjetas utilizadas durante el proyecto, resaltando el concepto del quipu. Se creó un quipu grupal, que permitió visualizar de manera tangible los resultados del proyecto, impactando emocionalmente a los participantes al recordar las experiencias compartidas. La creación del quipu grupal simbolizó una memoria colectiva del proyecto, representando el recorrido y las vivencias de los participantes.

Al inicio de la elaboración de los quipus, hubo una sensación de frustración debido a la falta de comprensión sobre cómo crearlos. Sin embargo, esta situación fomentó el compañerismo, ya que los asistentes se ayudaron mutuamente para superar las dificultades.

Sobre la experiencia una joven y una adulta mayor mencionaron:

"El día de hoy pude conocer más a personas que están dentro de mi entorno, con quienes normalmente no había tomado el tiempo de interactuar. Pude

preguntarles cosas, saber cómo pasan su día a día y qué cosas les interesan. Así que espero que esta experiencia me motive a seguir aprendiendo más sobre las personas que están dentro de mi entorno.”

“Me gusta escuchar a los jovencitos que están culminando sus estudios, saber sus sueños y cómo se proyectan para su vida y su futuro. Me gustó mucho el conocerlos, por cómo es, y también participar y comunicarnos, compartiendo nuestras historias. Quisiera seguir participando.”

Este enfoque no solo fortalece los lazos comunitarios, sino que también promueve un sentido de pertenencia y solidaridad entre los participantes. La implementación de los talleres permitió dar respuesta al objetivo 3, de explorar y seleccionar estrategias efectivas para fomentar el desarrollo de relaciones intergeneracionales significativas entre los adultos mayores y los jóvenes estudiantes del colegio en Carabayllo, promoviendo experiencias enriquecedoras, actividades significativas y una mayor calidad emocional en las interacciones.

A través del servicio, ambos grupos generacionales desarrollaron empatía, derribaron prejuicios, compartieron experiencias mutuas que enriquecieron sus perspectivas de vida y se vincularon amicalmente a través de experiencias emotivas, como se visualiza en la figura 108. Los adultos mayores destacaron que, a través de los talleres, pudieron compartir cosas que no habían recordado en años, lo cual les generó añoranza.

Como reflexiones sobre la experiencia los participantes destacaron:

“Mi experiencia de las reuniones es la unión, la participación y conocernos más en la comunidad, todos fueron muy amables lo pasamos de los lindo”

“Aún siendo adolescentes podemos llegar a tener las mismas ideas que los adultos mayores”

“Fue una experiencia muy bonita, aprendimos a conocernos a cada uno de nosotros y contar nuestras ideas y compartir, y lo hicimos muy felices”

“Compartimos y nos relacionamos entre nosotros y como aprendimos como podemos tomar algo positivo de los pensamientos de los demás”

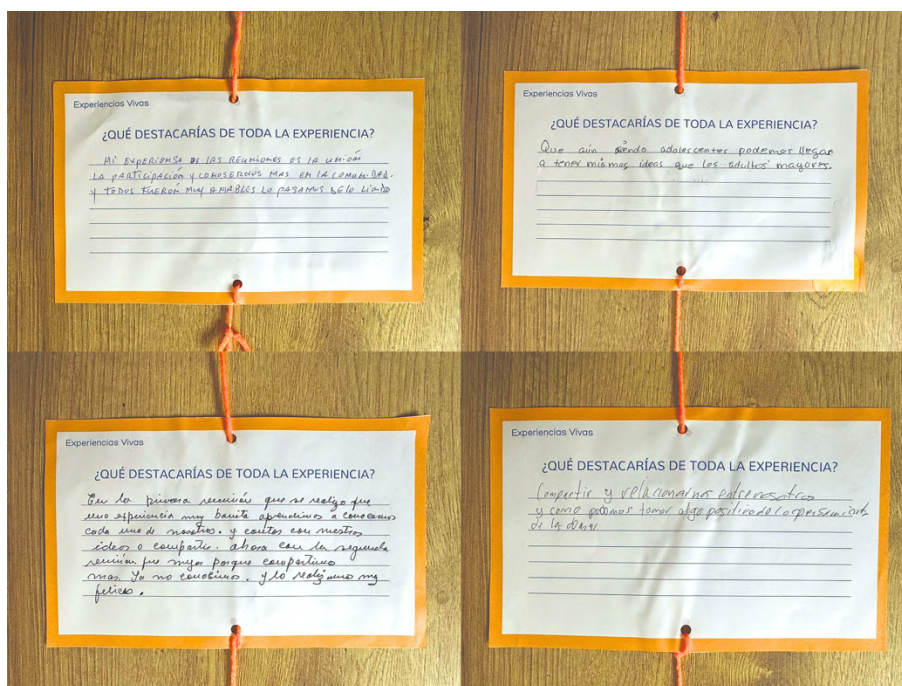


Figura 108. Tarjetas utilizadas para destacar los resultados de la experiencia en la actividad final del tercer taller, Elaboración propia, 2023.

(https://drive.google.com/file/d/1AdjDyEtEK8pLhWf2E9ezzVViCza_jQPpy/view?usp=sharing)

Estos comentarios demuestran la empatía entre los grupos generacionales y el interés por sus aspiraciones, además de hacer referencia a temas específicos surgidos en las interacciones. Los buenos deseos expresados entre los participantes (figura 109) como, “Espero que la señora pueda seguir viajando y conociendo lugares que le gustan” y “Espero que no dejes de cocinar, ya que cocinas muy rico”, destacan el cambio en la percepción entre los participantes y el potencial para mejorar las relaciones interpersonales.

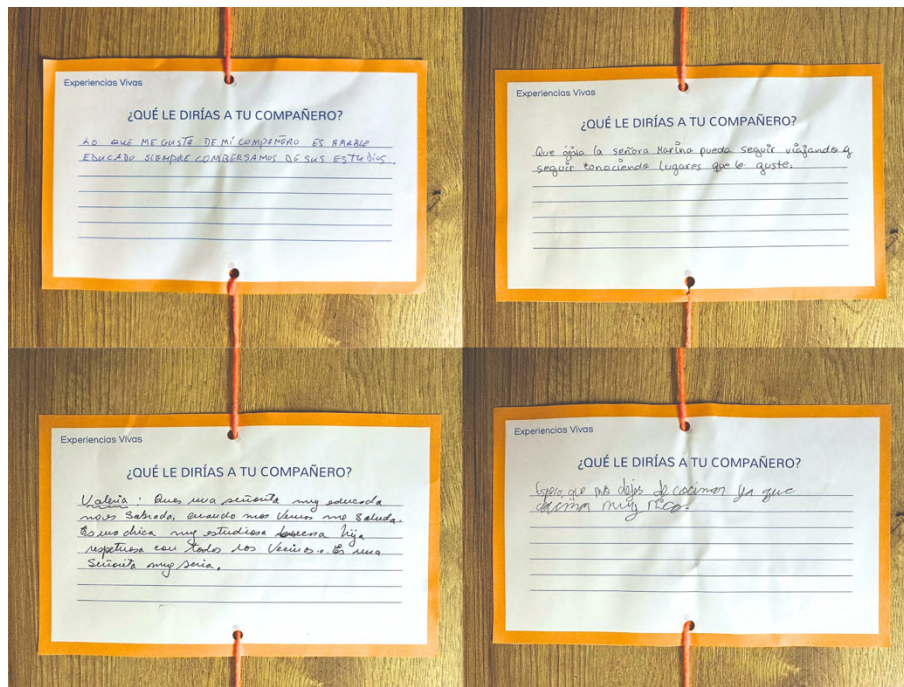


Figura 109. Tarjetas para compartir la relación entre compañeros utilizadas en el tercer taller, Elaboración propia, 2023.

(<https://drive.google.com/file/d/1L1CiXYqegnqNQ5JSPRfUROJEnYpbAU8B/view?usp=sharing>)

Otros testimonios sobre la experiencia incluyen:

"Siempre he estado con mi abuelita pero hay cosas que no sabía, a mí me ha parecido divertido."

"Estoy contenta como abuela, de poder compartir, de poder aprender"

"Tenemos diferentes maneras de pensar y eso es bueno"

"Me gusto escuchar los sueños de los jovencitos y las experiencias de la señora"

En el nivel de seguimiento y retroalimentación, se busca la fidelización de los participantes, quienes han demostrado satisfacción con el servicio desarrollado y han manifestado una motivación por mejorar e incrementar sus acciones hacia la

integración intergeneracional, así como una apertura en su mentalidad. Sin embargo, a partir de este momento, depende de los participantes aplicar lo aprendido, lo que plantea el desafío de mantener estas relaciones a largo plazo.

Para fortalecer este sentido de pertenencia, es crucial considerar las interacciones a través de redes sociales, así como la predisposición de los participantes para formar parte de un focus group. Este tiene como objetivo optimizar el servicio, aunque su realización se ha pospuesto debido a circunstancias externas y personales de los participantes.

El servicio ha fortalecido las relaciones entre los adultos mayores y los jóvenes, facilitando un intercambio de conocimientos y experiencias que beneficia a ambas generaciones. Este enfoque integral asegura que cada elemento del diseño gráfico y cada dinámica del taller contribuyan a crear una experiencia emocionalmente significativa, fomentando la conexión y el aprendizaje. Al final, "Experiencias Vivas" se establece como un modelo para la integración social y emocional en comunidades intergeneracionales, contribuyendo al bienestar y la cohesión social en Carabayllo.

4.2.6. Resultados y Discusión para los Aspectos Socio - Ambientales

Contexto Social

A través de los resultados obtenidos en este estudio, se han identificado diversas dimensiones que impactan el contexto de las personas mayores y jóvenes en Carabayllo. Cumpliendo con el primer objetivo específico de comprender el contexto actual y las necesidades socioemocionales de las personas de la tercera edad en el distrito de Carabayllo, se ha puesto especial atención en sus relaciones interpersonales, el envejecimiento activo y su integración en la comunidad.

Los estudios realizados han revelado múltiples dimensiones que afectan el contexto de las personas mayores en Carabayllo. Es crucial reconocer las barreras que afectan su calidad de vida, destacando la necesidad de abordar el edadismo en sus formas institucional, interpersonal y autoinfligida, las cuales constituyen obstáculos significativos para su plena integración social. Según la Organización Panamericana de la Salud (OPS), "cuando estos sistemas sociales - servicios

estatales, oportunidades laborales, comunicación y sistemas legales de carácter público - se desarrollan con una perspectiva edadista, se obstaculiza la creación de políticas efectivas para las personas mayores, afectando su participación cívica, formación de redes sociales, colaboración en proyectos comunitarios, sentido de pertenencia y responsabilidad social" (OPS, 2021).

Se identificó que Carabayllo, siendo el distrito más extenso de Lima Norte y con una alta densidad poblacional, alberga a una considerable cantidad de adultos mayores, aproximadamente 19,000, con una tasa de crecimiento anual significativa del 4.6% (INEI, 2018). Aunque no se dispone de cifras exactas sobre la cantidad de personas en el grupo de edad de 14 a 16 años, se puede hacer una estimación que equivaldría a aproximadamente 11,000 individuos (UNICEF, 2023).

Las personas mayores de este distrito resaltaron que:

"Sería bueno que en el entorno en el que vivimos hubiera más unión, porque aquí cada uno vive en su propio espacio; antes nos organizábamos; pero todo acabó a raíz de la pandemia".

Los jóvenes también destacaron que:

"Hablar con un adulto mayor no solo guía y divierte, especialmente si es un familiar que te cuenta cosas que no sabías; sería bueno cambiar esto".

Estos testimonios resaltan la falta de integración comunitaria presente en su contexto y cómo se refleja en el desarrollo de las relaciones socioemocionales de las personas. Además, se percibieron especialmente los deseos de compartir sus conocimientos, habilidades y experiencias entre los adultos mayores y jóvenes:

"La sociedad cree que por ser viejo ya no se es útil, pero pasaba lo mismo con los de 40 años que decían que eran viejos, pero ya no es así, todo se va demostrando."

"Por ejemplo, el día del cumpleaños de un adulto mayor para hacerle sentir que se acuerdan de él – los vecinos - podríamos visitarlo"

Estos aspectos fueron fundamentales para el desarrollo de un servicio no solo funcional y eficiente, sino también sostenible y socialmente responsable.

Al hablar sobre el distanciamiento emocional y el desplazamiento social que enfrentan los adultos mayores, un participante mencionó la necesidad de reconsiderar la percepción de esta etapa de la vida y la importancia de implementar servicios como:

“Es necesario reconocer que esta etapa de la vida no es solo la ‘última’, sino una etapa más que también merece calidad. Tener algo por lo que soñar te ayuda a pasar la vejez dignamente”.

En el contexto existen diversas iniciativas, como el Centro Integral de Atención al Adulto Mayor (CIAM), una de las principales organizaciones colaboradoras del proyecto. Sin embargo, la limitada asignación presupuestaria afecta la mejora de infraestructuras, la disponibilidad de personal capacitado y la calidad y variedad de actividades ofrecidas. A pesar de estas limitaciones, "estos centros han demostrado ser altamente efectivos en promover la participación social de la población mayor" (MIMP, 2015). Además, el personal del CIAM muestra una gran disposición e interés, como se refleja en los comentarios y experiencias de los adultos mayores.

En otros entornos donde los adultos mayores participan activamente a través de servicios gubernamentales, se observó un aislamiento generacional, ya que en estos se interactúa predominantemente con individuos de su misma edad, lo que afecta la interacción con otros grupos etarios. En sociedades más tradicionales, el "adulto mayor" gozaba de reconocimiento social, mientras que en la actualidad, su entorno se caracteriza por la inadaptación social del individuo, según la Teoría de la Modernización (González, 2010).

"He pensado que algún día voy a ser adulto mayor y se siente raro porque estás en la juventud y pasando por muchos momentos felices, pero al pensar en cambiar de etapa te hace sentir muy diferente."

"Los ancianos por la tecnología a veces no se sienten como que son de este mundo, uno a veces no se da cuenta, pero si te tomas el tiempo de entenderlos y estar con ellos, vas a darte cuenta de cómo quisieras que te traten cuando seas anciano."

Por otro lado, la Teoría del Contacto Intergrupala explica cómo las intervenciones intergeneracionales pueden reducir el edadismo, ya que facilitar el contacto entre grupos en condiciones óptimas reduce los prejuicios y estereotipos intergrupales, disminuyendo la ansiedad sobre el contacto intergeneracional y aumentando la perspectiva y la empatía (Pettigrew, 2006). Esto fue apoyado por las personas de la tercera edad, quienes expresaron:

“Uno también tiene deseos, pero tiene miedo de cumplirlos o incluso no sabe cómo hacerlo. ¿Pero qué pasa si tienes a alguien que te acompañe y que juntos puedan vivir estas experiencias? Sería interesante conocer a esa persona y juntos compartir el recuerdo, ¿no?”

Los estudiantes sumaron que:

“Pasar una o dos horas con un adulto mayor puede ser un momento enriquecedor que nos ayude a conocer no solo del pasado sino algo que nos puede ayudar en el futuro a nosotros mismos”

Desde la integración de conceptos claves como la educación continua no sólo se empodera a las personas mayores, incrementando su capital humano, cultural y social, sino que también promueve mejores prácticas y resultados de salud, así como la actividad cerebral, contribuyendo significativamente a su bienestar (UNESCO, 2021). Un análisis comparativo reveló que las intervenciones que combinaban la educación con el contacto intergeneracional tienen mayor efecto sobre las actitudes hacia las personas mayores, incluidos los estereotipos y prejuicios, en comparación con aquellas que sólo utilizaban el contacto intergeneracional (OPS, 2021).

Este contexto evidencia la necesidad de abordar estas barreras, ya que afectan la participación social, la formación de redes sociales y la colaboración en proyectos comunitarios. Tomando en cuenta estos comentarios, surge el servicio "Experiencias Vivas".

Identificación de Barreras

En base a esto, se analizaron detalladamente las respuestas de los entrevistados. En primer lugar, se percibe que la mayoría presentó una actitud positiva

y de fortaleza durante las reuniones y ante la vida, lo cual fue interpretado a través de sus comentarios:

“La edad que tengo no me hace sentir mal”

“Mi cuerpo estará viejo pero mi alma y pensamiento no”.

Si bien mantienen esta mentalidad, no escapan a los prejuicios y pensamientos negativos que les transmiten otras personas:

“Siempre he escuchado decir que ya trabajé y saqué adelante a mis hijos, que ahora debería descansar, pero yo les digo que la vida continúa”.

En este contexto, las personas mayores internalizan las percepciones que existieron sobre los adultos mayores en su juventud y las que les transmiten las personas a lo largo de su vejez. "Esto afecta principalmente la autoestima y la autoimagen, repercutiendo en su percepción de crecimiento y desarrollo personal" (OPS, 2021).

Se identificó que las frustraciones y temores que los afectan están relacionados principalmente con cómo son percibidos por sus seres queridos, como reflejan sus comentarios:

“Temo que se olviden de mí y no me inviten a eventos familiares”

“No me gusta que me traten como débil solo por mi edad”

“No quiero que mi familia me vea como una carga”.

Estas creencias internalizadas pueden influir en su desarrollo, motivaciones y calidad de vida. Este fenómeno fue corroborado por los participantes del estudio, quienes compartieron ejemplos de cómo estas percepciones negativas afectan su desarrollo personal y sus motivaciones:

“Hay gente adulto mayor que la veo bien calladitas, aunque yo siempre me he mantenido firme en mi misma”

“Hay señoras que tiene mi misma edad y todos los días viven llorando que no tienen plata, pero yo les digo que la plata no va a caer del cielo”

Aunque ninguno de los entrevistados demostró ser de esta forma, compartieron que hay adultos mayores que se desalientan frente a la vida y se dejan llevar por pensamientos negativos. Para cambiar esto, buscan enriquecer y diversificar su vida diaria. En cuanto a sus rutinas, comentaron:

“Intento entretenerme con mis hobbies, pero ya no sé qué más hacer”

“Hago manualidades para no aburrirme, pero a veces se vuelve monótono”

Dado su aprecio por las interacciones sociales, es comprensible que busquen apoyo en sus amistades y familiares, por lo cual se cuestionó sobre estas interacciones:

“Ando principalmente con mi comadre y vecinas cuando las encuentro, pero son solo momentos”

“Mis hijos tienen sus propias familias y preocupaciones, entonces se llegan a olvidar de mí”

Los jóvenes entre 14 y 16 a Los jóvenes entre 14 y 16 años viven en el mismo entorno que los adultos mayores, siendo este el contexto de Carabayllo. Sin embargo, sus principales preocupaciones son el fracaso escolar, la pérdida de amistades y las dificultades económicas, según lo señalado por Eresta y Delpino (2010). Así lo compartieron los jóvenes entrevistados:

“No sé realmente por lo que voy a pasar, quiero estudiar en una buena universidad y me voy a esforzar, pero nada me asegura que ingrese”

“Quiero ser ingeniero y trabajar desde casa y ganar un sueldo en dólares, es como un sueño”

A través de esto, comprendemos que, a medida que se acercan al final de su etapa escolar, experimentan una mayor presión para tomar decisiones sobre su carrera y enfrentar las dificultades académicas, lo que les genera incertidumbre, pero también impulsa un sentido de responsabilidad orientado al éxito académico y profesional.

Desde el entorno de las personas de la tercera edad, se identificó que actores como la familia y las amistades son aquellos con quienes tienen un mayor apego emocional. Sin embargo, no siempre se puede garantizar una interacción constante. En el caso de los familiares, se observó que no siempre viven juntos y, incluso cuando lo hacen, las responsabilidades diarias les impiden tener interacciones emocionalmente enriquecedoras, o encuentran monotonía al interactuar con las mismas personas.

Considerando la inclinación de los adultos mayores por las interacciones presenciales sobre las virtuales, se lograría un mayor impacto trabajando con miembros de su entorno cercano, como su vecindario. Discutir esta perspectiva resalta la importancia de promover la solidaridad e integración intergeneracional. Esto es reconocido a través del Informe Mundial sobre el Edadismo (OPS, 2021), que afirma que "el contacto entre diferentes grupos etarios puede reducir los prejuicios y los estereotipos intergrupales, y sus efectos pueden generalizarse e ir más allá de los participantes inmediatos en la intervención para afectar a todo el grupo externo".

La integración con jóvenes resultó ser especialmente prometedora debido a la considerable brecha generacional y la diversidad de perspectivas, lo que enriqueció los conocimientos de ambos grupos. Lograr esta sinergia a través de redes comunitarias, servicios sociales o intervenciones educativas es fundamental, ya que no solo permite la transmisión de información, conocimientos y habilidades, sino que también incluye actividades diseñadas para fomentar la empatía (OPS, 2021).

De esta manera, la educación y las experiencias de vida acumuladas del adulto mayor se convierten en un medio crucial para reducir estereotipos y prejuicios, generando conexiones empáticas significativas. Además, abordar la educación continua para el adulto mayor representa un medio esencial para su desarrollo personal y el planteamiento de metas y objetivos que promuevan la superación personal. Se reconoce que "no solo empodera a las personas mayores, incrementando su capital humano, cultural y social, sino que también promueve mejores prácticas y resultados de salud, así como la actividad cerebral, contribuyendo significativamente a su bienestar" (UNESCO, 2021). Así, aunque el adulto mayor expresó el deseo de una mejora principalmente socioemocional, también es importante el fortalecimiento individual.

Impacto social

Este servicio representó un ejemplo tangible de cómo el diseño centrado en el humano y la innovación social pueden combinarse para abordar desafíos sociales complejos. Al centrarse en la participación e integración de los adultos mayores, no solo se mejora su calidad de vida individual, sino que también se fortalecen los lazos comunitarios y se fomenta un mayor sentido de pertenencia y colaboración. En un mundo cada vez más diverso y envejecido, este enfoque se vuelve indispensable para construir sociedades más inclusivas y sostenibles para todas las edades. El servicio se adaptó a la cultura local de Carabaylo, utilizando elementos como los quipus peruanos. Este enfoque demuestra afinidad contextual y especificidad cultural, lo cual fue fundamental para su aceptación y efectividad en la comunidad.

El servicio "Experiencias Vivas" promovió una cohesión social sólida entre generaciones al facilitar interacciones significativas entre jóvenes estudiantes y adultos mayores de 60 a 75 años. A través de actividades colaborativas centradas en la transmisión de experiencias y conocimientos, se creó un espacio donde ambos grupos se enriquecieron mutuamente, fomentando el envejecimiento activo y un sentido de pertenencia comunitaria.

Si bien se destacan las facilidades de los jóvenes con respecto al aprendizaje digital y la amplitud de las experiencias de las personas en vejez, el servicio busca que los aportes brindados por cada grupo etario sea equitativo y cumplan el mismo papel fundamental al compartir sus historias de vida, habilidades y valores. Estas interacciones fortalecieron los lazos intergeneracionales y ayudaron a romper los estereotipos asociados tanto con la juventud como con la vejez.

El éxito en la interacción se comprobó a través de testimonios, donde tanto jóvenes como adultos mayores manifestaron una mayor empatía y comprensión mutua.

Interacciones entre generaciones

Al evaluar la ejecución de las dinámicas, en las que participaron personas de 14, 16, 62 y 65 años de edad, se comprobó lo que mencionaron los especialistas y personas de este grupo generacional: no existe una edad que restrinja la participación

en el proyecto, teniendo en cuenta que la salud física y mental varía considerablemente entre individuos; por lo tanto, la disposición y actitud son los principales factores determinantes. Como mencionaron:

“Yo he visto a personas que tienen 90; pero se sienten de 60, se sienten jóvenes y actúan como jóvenes”

A través del servicio, se ha evidenciado que los jóvenes participantes, que oscilan entre los 14 y 16 años, expresaron su deseo de aprender de las experiencias de vida de los adultos mayores, reconociendo que:

"A los 16 años es la etapa adecuada para escuchar los consejos de un adulto mayor, ya que transitamos de la etapa estudiantil a la universitaria y así mismo podemos aprender".

Este reconocimiento sugiere que los jóvenes están cada vez más dispuestos a involucrarse en interacciones significativas con adultos mayores, lo que es crucial para el desarrollo de relaciones saludables y el fortalecimiento de la cohesión comunitaria.

Durante las interacciones intergeneracionales, se destacó que los intereses, aspiraciones y deseos de los participantes tenían gran similitud, sin importar su grupo generacional. Esto fue señalado por los mismos participantes, quienes consideraron que era algo inesperado, pero esto mismo demostró y fortaleció el sentimiento de integración intergeneracional y la evidencia de que los posibles prejuicios relacionados con el edadismo no eran reales.

Cada participante desempeñó un rol crucial para el éxito del proyecto. Si bien existen las similitudes mencionadas, también se debe señalar que los jóvenes tienen mayor facilidad para comprender las dinámicas de forma independiente, a diferencia de las adultas mayores, quienes recibieron mayor asistencia. Durante el desarrollo del servicio, se mencionó la facilidad de los jóvenes hacia la tecnología como un diferencial entre ambos grupos, pero precisamente en el desarrollo del servicio, la dependencia a la tecnología se trató de limitar para que ambos grupos tuvieran la mayor equidad posible en su desenvolvimiento.

También se considera que, debido a los años de vida de los adultos mayores, estos contaban con una mayor cantidad de experiencias y aprendizajes de vida, lo cual demostró que la vejez es una etapa productiva y enriquecedora.

El éxito de estas interacciones se midió a través del análisis y las respuestas de los participantes. Estos reflejaron un aumento en la empatía intergeneracional, el respeto y la valorización de los roles que cada grupo juega en la comunidad. Esto es respaldado por la OMS, que señala la necesidad de "apoyar el contacto intergeneracional y proporcionar viviendas en comunidades que fomenten la interacción social diaria y la interdependencia entre los jóvenes y los mayores" (2002).

Los jóvenes participantes demostraron una gran sensibilidad hacia el proyecto, reconociendo la importancia de las interacciones con los adultos mayores y vinculando esta experiencia con sus relaciones familiares, como con sus propios abuelos. Desde la perspectiva de la Teoría del Comportamiento Planificado (1985), los jóvenes perciben estas interacciones como positivas y relevantes, lo que les motiva a involucrarse más activamente en las actividades del proyecto. Además, como explica la Teoría del Aprendizaje Social (1971), los adolescentes aprenden mediante la observación y la interacción con los adultos mayores, lo que refuerza comportamientos positivos, como la empatía hacia las generaciones mayores.

Este intercambio intergeneracional contribuye a una mayor cohesión social y fomenta la creación de lazos más fuertes entre generaciones, rompiendo estereotipos y construyendo relaciones más significativas. Los jóvenes que participaron en "Experiencias Vivas" también expresaron el valor de poder aprender de las vivencias y conocimientos de los mayores, y destacaron cómo estas interacciones les ayudaron a ampliar su perspectiva sobre la vida y los desafíos que enfrentarán en el futuro.

El proyecto "Experiencias Vivas" no solo proporciona un espacio para que los adultos mayores revaloricen sus experiencias de vida y se sientan útiles, sino que también genera oportunidades para que los jóvenes aprendan, desarrollen empatía y habilidades sociales, y fortalezcan su sentido de comunidad. Este enfoque se alinea con la Teoría de la Autodeterminación (Deci & Ryan, 2000), que destaca la importancia de la autonomía, la competencia y la conexión en la motivación y participación de los individuos. Los jóvenes y los adultos mayores encuentran en estas

actividades un espacio donde pueden contribuir de manera significativa, fortalecer sus competencias y desarrollar conexiones interpersonales profundas.

Desde la perspectiva de los jóvenes, estas interacciones les ayudan a mejorar su autoestima, desarrollar habilidades de comunicación y comprender mejor los ciclos de vida, lo cual contribuye a su crecimiento personal y social. Asimismo, los adultos mayores ven en estas interacciones una oportunidad para adaptarse a nuevas dinámicas sociales, fortalecer su confianza y reducir el aislamiento social al sentirse incluidos y valorados.

Participación comunitaria

El nivel de involucramiento comunitario fue notable. Si bien solo cuatro participantes formaron parte de la prueba de usabilidad, hubo un gran apoyo por parte de la comunidad que contribuyó al desarrollo de la investigación, su planteamiento y validación. Esto resultó en que una gran cantidad de vecinos de estos grupos serios fueran conscientes del proyecto y demostraran su apoyo.

Además, como se mencionó anteriormente, se realizaron entrevistas con actores clave de las entidades involucradas en el desarrollo del proyecto, como el Centro Integral del Adulto Mayor y la Defensoría Municipal de Niños y Adolescentes, quienes también manifestaron su apoyo hacia el proyecto.

La aceptación del proyecto fue positiva, en gran parte debido al enfoque inclusivo y colaborativo con el que se abordó desde el principio. Se realizaron esfuerzos para superar barreras como el edadismo y el aislamiento social a través de la educación y la sensibilización, involucrando a las familias y a las instituciones en diálogos sobre la importancia de las relaciones intergeneracionales. Las actividades diseñadas promovieron una mayor visibilidad de los adultos mayores en la comunidad y ayudaron a desestigmatizar la vejez.

Sostenibilidad

Durante la ejecución de "Experiencias Vivas", se adoptó un enfoque alineado con los principios de sostenibilidad ambiental. Se priorizó el uso de materiales reutilizables y de larga vida útil en las actividades, como lápices, tijeras, goma y

perforadoras, además del aprovechamiento de espacios y recursos disponibles en los colegios utilizados como lugares de interacción. Asimismo, se minimizó la generación de residuos al implementar políticas de reutilización de materiales.

El financiamiento del servicio proviene principalmente de entidades municipales, lo que plantea un desafío en términos de sostenibilidad a largo plazo. La colaboración con el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS) y otras organizaciones ha permitido establecer alianzas estratégicas que garantizan recursos y apoyo para futuras iniciativas. Además, se ha considerado la posibilidad de buscar patrocinadores locales como medio para mantener el servicio a lo largo del tiempo. El proyecto fue diseñado con plena conciencia de las limitaciones del contexto, dado que se trata de una iniciativa social respaldada económicamente por entidades gubernamentales, por lo que se evitó generar gastos innecesarios. También se buscó que el servicio fuera fácilmente adaptable para su ejecución en distintos colegios, razón por la cual debía ser de fácil replicabilidad.

Este servicio ha proporcionado una comprensión profunda de las dinámicas sociales que afectan a las personas mayores en Carabayllo, ofreciendo un modelo viable para la integración intergeneracional y el fortalecimiento comunitario.

Se recomienda que las entidades gubernamentales y organizaciones locales adopten enfoques similares, promoviendo la educación continua y el contacto intergeneracional para mejorar las actitudes hacia las personas mayores y fomentar una mayor cohesión social. La investigación evidenció la urgencia de diseñar servicios que fortalezcan los lazos entre adultos mayores y jóvenes en Carabayllo, destacando la importancia de que los participantes reconozcan el impacto que pueden tener en la vida del otro y en su comunidad.

En conclusión, el diseño e implementación de este servicio no solo mejora el contexto de las personas mayores en Carabayllo a corto plazo, sino que también tiene un impacto positivo a largo plazo al fortalecer la comunidad, promover la integración social y contribuir a la sostenibilidad ambiental.

CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES

1. Este proyecto destaca la disposición entusiasta de los adultos mayores para compartir sus valiosas historias de vida, evidenciando orgullo y fomentando la empatía. Es crucial resaltar su interés en un intercambio recíproco de saberes, donde el diálogo y el acompañamiento se revelan como métodos esenciales para la adquisición de nuevos conocimientos. Esta dinámica de aprendizaje mutuo entre generaciones no solo enriquece individualmente a jóvenes y adultos, sino que también fortalece los lazos comunitarios, construyendo una sociedad más conectada e inclusiva.
2. Se evidenció que la promoción de interacciones enriquecedoras y actividades significativas es fundamental para un envejecimiento activo. Este enfoque no solo beneficia el bienestar emocional y social de los adultos mayores, sino que también brinda a los jóvenes la invaluable oportunidad de aprender y valorar las experiencias compartidas. Es hora de integrar a los adultos mayores como actores clave en la edificación de una sociedad más inclusiva y respetuosa.
3. La interacción intergeneracional lograda ofrece a los jóvenes una ventana hacia la sabiduría acumulada y las experiencias de vida de los adultos mayores, enriqueciendo su comprensión del mundo y cultivando la empatía. Al mismo tiempo, les brinda la oportunidad de ser agentes de cambio social al promover la inclusión y el respeto hacia todas las personas, sin importar su edad. Al participar activamente en la promoción del bienestar comunitario y la integración, los jóvenes no solo adquieren conocimientos valiosos, sino que también desarrollan un sentido de responsabilidad social y pertenencia.
4. Esta investigación reveló una brecha significativa en la existencia de espacios intergeneracionales para fomentar el intercambio de experiencias y la empatía entre adultos mayores y jóvenes. Los resultados resaltan el potencial de los programas intergeneracionales para mejorar la calidad de vida de los adultos mayores y enriquecer la experiencia educativa de los jóvenes, fortaleciendo el tejido social y cultural del distrito de Carabayllo.
5. Aunque la sociedad suele priorizar la actividad física y la salud como pilares fundamentales para la calidad de vida de los adultos mayores, los estudios

revelaron un aspecto subestimado: el bienestar emocional. Para esta población, el estado emocional juega un papel crucial, ya que proporciona la motivación necesaria para participar activamente en diversas actividades. Este hallazgo resalta la importancia de abordar integralmente el bienestar de los adultos mayores, reconociendo la influencia significativa de su salud emocional en su calidad de vida.

6. Al priorizar relaciones interpersonales sostenibles, interacciones de calidad emocional, actividades significativas y aprendizaje mutuo, se promueve el envejecimiento activo, además de facilitar la integración social y el intercambio cultural entre generaciones. Esta iniciativa fortalece la cohesión comunitaria y fomenta la empatía, subrayando el potencial transformador de las interacciones intergeneracionales en el desarrollo social.
7. Se ha demostrado cumplir con la hipótesis de que un programa de intercambio intergeneracional, estructurado para mejorar la calidad de las interacciones y promover el envejecimiento activo, contribuye a mejorar las relaciones sociales de adultos mayores y jóvenes en Carabayllo. La implementación de métodos como cualitativos permitió validar la eficacia del proyecto en la construcción de vínculos significativos y el desarrollo de relaciones interpersonales que enriquecen a ambas generaciones.
8. Los hallazgos obtenidos evidencian que los conceptos de “Experiencias Vivas” y “Quipu” – inspirados en la transmisión de conocimientos y en el valor de las memorias colectivas – facilitaron una conexión profunda entre los participantes, alentando que adultos mayores y jóvenes reconozcan su papel activo en la cohesión comunitaria y en la construcción de un legado cultural y emocional compartido.
9. El establecimiento de objetivos para el proyecto fue esencial en varios aspectos. En primer lugar, el objetivo general de desarrollar un servicio para fomentar el envejecimiento activo proporcionó una dirección clara, concentrando los esfuerzos en mejorar las relaciones entre adultos mayores y jóvenes. Esto incluyó aspectos cruciales como el fortalecimiento de las relaciones interpersonales, la calidad de las interacciones y la creación de actividades significativas. Además, los objetivos específicos detallaron las

necesidades sociales y emocionales de la población objetivo, permitiendo la identificación de actividades relevantes y estrategias efectivas para promover relaciones intergeneracionales significativas. En resumen, estos objetivos no solo dirigieron el diseño del servicio, sino que también amplificaron su impacto positivo en la promoción del envejecimiento activo y la cohesión comunitaria en Carabayllo.

10. La metodología aplicada en esta investigación, fundamentada en el Diseño Centrado en el Humano y el proceso de Doble Diamante, ha demostrado ser altamente efectiva para abordar las complejas necesidades de los adultos mayores en Carabayllo. Este enfoque cualitativo y exploratorio ha permitido una comprensión profunda de las dinámicas socioculturales y emocionales de esta población. Al integrar estos conocimientos en el diseño del servicio, no solo se enriqueció la propuesta, sino que también se garantizó que las soluciones desarrolladas estuvieran alineadas con las experiencias y expectativas de los usuarios finales. Esta metodología resalta la importancia de comprender el contexto, lo cual es fundamental para el éxito de intervenciones sociales sostenibles y de alto impacto.
11. Los estudios inductivos realizados durante la fase de "Descubrir" del proceso de Doble Diamante brindaron una base sólida para comprender la situación actual y las percepciones de los adultos mayores en Lima. La combinación de investigaciones secundarias y primarias, que incluyeron entrevistas y focus group, reveló no sólo las necesidades y deseos de esta población, sino también las oportunidades para mejorar su integración social y calidad de vida a través de interacciones intergeneracionales. Estos hallazgos fueron fundamentales para orientar el diseño del servicio hacia las necesidades reales de los usuarios, lo que permitió un desarrollo del proyecto significativo y centrado en el usuario.
12. Al analizar las edades de los jóvenes involucrados en el proyecto, se realizó una serie de entrevistas y evaluaciones con aquellos comprendidos entre los 10 y 16 años. Se concluyó que los adolescentes de 14 a 16 años exhibían una madurez notable en contraste con los estudiantes de primaria considerados anteriormente. Aunque se enfatizó la relevancia de las experiencias de vida de

los adultos mayores para el desarrollo futuro de los jóvenes, se observó que aquellos de 16 años, al estar próximos a ingresar a la universidad, disponían de menos tiempo para participar activamente en el proyecto. En respuesta, se amplió el rango de participantes de 14 a 16 años, lo que permitió a los adultos mayores profundizar en temas de mayor complejidad en comparación con las edades más jóvenes.

13. Durante el diseño del proyecto, es habitual establecer un rango de edad estrecho para un análisis detallado del contexto y para identificar posibles barreras en la interacción. Sin embargo, la investigación reveló que los factores que afectan la participación de los adultos mayores se limitan principalmente a la movilidad física y la salud, los cuales varían considerablemente en esta población. Esto implica que el proyecto no se dirige a un grupo etario específico. Se propuso tentativamente un rango de edad de 60 a 75 años, respaldado por la disposición e interés en participar en el proyecto, aunque no existe una edad óptima definida. Esta aproximación recibió respaldo de especialistas en el área.
14. Tanto la información investigada como la recibida de profesionales, la investigación etnográfica y comentarios de adultos mayores que forman parte de servicios ofrecidos por el estado revelan ciertas limitaciones en los alcances que pueden ofrecer como en infraestructura, limitaciones presupuestales, personal capacitado y limitadas variedades de actividades. Estas limitaciones fueron tomadas en cuenta al tomar como espacio de desarrollo los colegios que podrían ofrecer sus instalaciones para el desarrollo del proyecto, centrar la propuesta en un servicio en lugar de un producto, la utilización de materiales de bajo presupuesto, la coordinación con varios colaboradores que en conjunto puedan pagar el proyecto y apoyar con personal capacitado y el desarrollo a profundidad de las actividades.
15. Se identificó una gran importancia en las relaciones interpersonales que implican principalmente a familiares o amistades cercanas, identificando un mayor interés hacia las relaciones familiares por parte de los adultos mayores; sin embargo, no siempre estos representan actores con los que interactúan a diario debido a la diversidad de contextos como la distancia, desconexión o falta de

tiempo, lo cual nos llevó a trabajar con actores de una misma comunidad o vecindario con los que hay constante interacción. De igual forma, se promueve la inscripción de familiares para promover el fortalecimiento de los lazos familiares; pero, a manera de adaptar la propuesta al contexto directo del adulto mayor, se enfoca la participación para usuarios de la misma comunidad que principalmente deben cumplir con la disponibilidad y disposición.

16. Al finalizar la ejecución de las fases, se evidenció un notable desarrollo y fortalecimiento en las relaciones entre los participantes. Aunque las diferencias de edad podrían haber sido consideradas una barrera inicialmente, las experiencias compartidas fueron clave en el fortalecimiento de los lazos emocionales, identificaron similitudes en sus objetivos de vida, mostrando interés genuino en el bienestar del otro y cultivaron interacciones más amistosas. Además, de manera individual, los participantes reflexionaron sobre su desarrollo personal y futuro, destacando el impacto positivo en su vida e integración comunitaria.

En conclusión, el servicio "Experiencias Vivas" ha demostrado un significativo impacto en la creación de lazos intergeneracionales y la cohesión social, logrando validar la hipótesis planteada mediante un diseño que promueve el envejecimiento activo, el intercambio de experiencias y el fortalecimiento de las relaciones interpersonales. Los resultados obtenidos se alinean estrechamente con el marco teórico, mostrando cómo el enfoque centrado en el ser humano, los principios de constructivismo y la metodología de Doble Diamante permitieron diseñar una propuesta que satisface las necesidades emocionales y sociales de adultos mayores y jóvenes. Al integrar los conceptos de "Experiencias Vivas" y "Quipu", este proyecto contribuye a la transmisión de conocimientos y valores culturales, resaltando la importancia de preservar y valorizar las experiencias de vida. Así, "Experiencias Vivas" no solo cumple con sus objetivos específicos, sino que también establece un modelo replicable de intervención social en Carabayllo, que puede servir como referente para futuros estudios e iniciativas que busquen generar un impacto positivo en comunidades con características similares.

CAPÍTULO 6: RECOMENDACIONES

6.1. Limitaciones

En el siguiente capítulo, se exponen las limitaciones identificadas en el desarrollo de "Experiencias Vivas", así como las soluciones propuestas en caso de ser necesario. Tanto la información recopilada a través de investigaciones como la proporcionada por profesionales, directivos del CIAM y adultos mayores vinculados a servicios estatales revelan ciertas restricciones en los alcances que el CIAM puede ofrecer. Por consiguiente, se descartó la implementación del servicio en este espacio y se optó por centrarse en los colegios, ya que estos disponen de áreas adecuadas para el desarrollo del proyecto.

Para mejorar el diseño de futuros estudios, es esencial considerar las necesidades de los usuarios. Por ejemplo, anticiparse a requerimientos como el uso de lentes o la accesibilidad en los espacios es crucial para el diseño de herramientas, como las tarjetas, y para la disposición accesible del entorno. Sin embargo, es importante tener en cuenta las limitaciones que impiden alterar en gran medida estos espacios, ya que pertenecen a los colegios.

Al proponer el proyecto a través de alianzas, especialmente con entidades gubernamentales, es fundamental considerar la fácil replicabilidad de las actividades y la obtención de recursos para los diversos colegios donde se implementaría. Por esta razón, se descartaron ideas que implicaban complementar el servicio con productos que requieran de un proceso de fabricación complejo, ya que esto generaría mayores costos de producción. Además, a través de pruebas y consultas con usuarios, se determinó que las tarjetas desarrolladas cumplían con las necesidades del proyecto, dado que el enfoque principal de las personas en vejez se encuentra en que presenten auténtico interés hacia ellos, experimentar nuevas vivencias, formar amistades, desarrollarse personalmente, encontrar motivación en su día a día y percibirse valorado en su comunidad.

En la primera dinámica, en la que se solicitó escribir una historia significativa de longitud moderada, se evidenció una posible limitación en algunos adultos mayores que no podían ver correctamente. También se debe considerar la legibilidad de la letra utilizada al realizar la distribución aleatoria, ya que esto podría complicar la lectura.

En esta ocasión, solo uno de los participantes ya había decidido qué historia compartir e incluso la llevó redactada, mientras que los otros participantes aún se encontraban indecisos sobre cuál redactar, ya que también encontraron ambigüedad en las indicaciones que se habían brindado con antelación. Por lo tanto, es necesario proporcionar instrucciones más claras y destacar la importancia de la preparación.

6.2. Trabajo a futuro

A través de las entrevistas a los especialistas, se consideró factible la participación del Centro Integral del Adulto Mayor de Carabaylo (CIAM), las asociaciones de adultos mayores de Carabaylo, y la Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente (DEMUNA). Sin embargo, es necesario validar el apoyo del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS), ya que sus objetivos institucionales se alinean con los del proyecto, al buscar promover la protección social de las personas mayores. Además, su experiencia en proyectos como Saberes Productivos es relevante para el éxito de esta iniciativa.

Se busca continuar evaluando el enfoque del proyecto dirigido a la participación de personas en vejez y jóvenes de un mismo círculo familiar, ya que de esta manera se podría fortalecer un vínculo ya existente. Sin embargo, es necesario analizar con mayor detalle la factibilidad de esta propuesta, considerando algunos impedimentos mencionados por los participantes, tales como la distancia geográfica entre familiares o el hecho de que algunos jóvenes no tienen a sus abuelos con vida. Por esta razón, se decidió mantener la apertura del servicio e incentivar la participación familiar, aunque también se podría explorar la posibilidad de ampliar la muestra de participantes y reevaluar este enfoque.

Igualmente se debe considerar que si bien la participación de los jóvenes depende de su interés y deseo de involucrarse, al igual que en el caso de los adultos mayores, se podría evaluar la posibilidad de que los colegios otorguen algún tipo de reconocimiento, como un diploma, o que la participación se vincule a la calificación de un curso, como Educación Cívica, con el fin de incentivar una mayor participación estudiantil.

Desde la fase inicial de la campaña de promoción, se contempló el uso de redes sociales como Facebook e Instagram como principal medio para difundir el servicio. Esto se basó en investigaciones preliminares que indican que estas plataformas son las más utilizadas por adultos mayores y estudiantes, respectivamente. Además de las redes sociales, se propone colaborar con las organizaciones locales afiliadas para realizar comunicaciones a través de medios radiales y televisivos, así como organizar sesiones informativas y compartir historias de éxito. Se espera que esta estrategia combinada genere un mayor impacto en la promoción del servicio.

En la segunda fase de gestión de inscripciones, se propone el uso de un formulario virtual. Aunque se reconoce que, especialmente para los adultos mayores, sería más práctico utilizar formularios físicos, esto requeriría recursos adicionales como un espacio disponible para la entrega de estos, una inversión para la impresión de los recursos, personal capacitado para la repartición de los formularios y dispuesto a digitalizar la información de estos. Considerando estos aspectos y de buscar una alternativa más práctica para las personas de la tercera edad, se sugiere implementar un servicio de asistencia telefónica, mediante el cual las personas puedan recibir ayuda e información por teléfono para completar su inscripción de manera más accesible y conveniente.

Con respecto a los talleres, se plantea que se lleven a cabo por las tardes, al finalizar el horario de clases. Esto se fundamenta en los comentarios de los participantes, quienes indicaron que los talleres extracurriculares suelen realizarse en este horario. Sin embargo, sería recomendable validar esta decisión con algún directivo de una institución educativa de la zona para garantizar su viabilidad.

En la realización del primer taller, se propone dividir a los participantes en grupos con el fin de agilizar el tiempo, ya que se estima la participación de 12 a 20 personas. Sin embargo, también se contempla la posibilidad de que los participantes trabajen en conjunto para mejorar la integración. Por lo tanto, sería óptimo realizar una prueba de usabilidad con una cantidad similar de participantes para comprender cómo serían sus interacciones.

Considerando que el segundo taller tiene como objetivo revalorar los conocimientos que los participantes pueden compartir, se propone la participación de

las Asociaciones del Adulto Mayor a través de una actividad recreativa. Estas asociaciones suelen llevar a cabo actividades como bailes regionales, tejido o deportes como el taekwondo, lo que les permite instruir a los participantes y compartir sus experiencias en campeonatos y como miembros de la asociación. Esto permitirá a los participantes experimentar nuevas actividades y, además, mostrará a los adultos mayores la diversidad de actividades que pueden realizar en las asociaciones, incentivando su participación. Este enfoque contribuiría a que los adultos mayores encuentren y desarrollen un hobby, a que encuentren una comunidad que los apoye y que generen una actividad constante en su rutina, mejorando así su calidad de vida. Además, se deben evaluar la diversidad de actividades que puedan compartir, igualmente se podría realizar un enfoque en compartir historias como asociación, lo cual promovería la formación e inscripción a estas.

Es importante aclarar que, aunque en el capítulo 4 de Resultados y Discusión se presenta el Nivel 3 de Seguimiento, Evaluación, Retroalimentación y Replicabilidad, este aún no se ha ejecutado debido a que se estaba esperando el plazo de tres meses estimado para la realización de esta etapa. Sin embargo, inconvenientes personales de los participantes ocasionaron que su implementación se postergara. A pesar de ello, se consideró relevante incluir este nivel en el capítulo 4 debido a su importancia para la comprensión integral del servicio.

Además, en la séptima fase, la campaña de testimonios no sólo se concibe como una fase promocional, sino también como un momento de reflexión y mejora del servicio. Se propone que una semana tras la culminación del proyecto, se envíen mensajes de agradecimiento por la participación a través del correo electrónico y el número de contacto, utilizando Gmail y WhatsApp. Junto con estos mensajes, se enviará un video recopilatorio de la experiencia y el testimonio del participante. Esto les recordará la experiencia vivida, el cambio en su mentalidad social y personal al que se comprometieron, y alentará a seguir trabajando en las metas a corto y largo plazo que se plantearon.

De igual forma, se deben explorar estrategias para garantizar la sostenibilidad del servicio, incluyendo la búsqueda de fuentes de financiamiento estables y la creación de alianzas estratégicas con organizaciones afines.

Asimismo, es necesario planificar la expansión del servicio a nuevas comunidades y la replicación del modelo en otros contextos, aprovechando las lecciones aprendidas durante la implementación inicial. Por último, resulta esencial promover la innovación continua en el servicio, incorporando nuevas tecnologías y metodologías que puedan enriquecer la experiencia de los participantes y mejorar los resultados obtenidos. Estas consideraciones garantizarán que el servicio "Experiencias Vivas" siga siendo relevante y efectivo en el futuro, contribuyendo de manera significativa a la revalorización intergeneracional, desarrollo de conexiones significativas, la inclusión social hacia los adultos mayores, fomentar el aprendizaje continuo y la integración comunitaria.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ajzen, I. (1985). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*. Recuperado de: [https://doi.org/10.1016/0749-5978\(91\)90020-T](https://doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-T)
- Bandura, A. (1971). *Social learning theory*. Stanford University Prentice-Hall. Recuperado de: https://www.asecib.ase.ro/mps/Bandura_SocialLearningTheory.pdf
- Bridging Ages. (2016). *Bridging Ages' project Life Stories*. Recuperado de: <https://bridgingages.co.uk/#:~:text=Bridging%20Ages%27%20project%20Life%20Stories,online%20Toolkit%20and%20web%20app>
- Brokaw, G. (2010). *A history of the Khipu*. Cambridge University Press. Recuperado de: https://assets.cambridge.org/97805211/97793/frontmatter/9780521197793_frontmatter.pdf
- Bruner, J. S. (1976). *Toward a Theory of Instruction*. Harvard University Press. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=F_d96D9FmbUC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Butler, R. y Schechter, M. (1995). *Productive aging*. G.L. Maddox. *The encyclopedia of aging*. New York: Springer.
- Caichihua. W. (2016). En Pichirhua preparan el I Encuentro de Saberes Productivos. *Servindi*. Recuperado de: <https://www.servindi.org/actualidad-noticias/25/10/2016/en-pichirhua-preparan-el-i-encuentro-de-saberes-productivos>
- CAST (2011). *Universal design for learning guidelines version 2.0*. Wakeeld, MA: Author. Recuperado de: https://udlguidelines.cast.org/binaries/content/assets/udlguidelines/udlg-v2-0/udlg_graphicorganizer_v2-0.pdf
- Centro Latinoamericano y Caribeño de Demografía (CELADE) - División de Población y Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). (2011). *Los derechos de las personas mayores: Materiales de estudio y divulgación*. Recuperado de: <http://envejecimiento.csic.es/documentos/documentos/celade-derechosmayores-2011-01.pdf>

- Cerrón R. (2014). Arte y vocabulario en la lengua general del Perú. Pontificia Universidad Católica del Perú. Instituto Riva-Agüero.
- Ciberestética. (2021). Diseño y cultura por Robert Peters. Recuperado de: <https://ciberestetica.wordpress.com/2021/10/06/disen-y-cultura-por-robert-peters/>
- Curatola, M. & de la Puente, J. (2013). El quipu colonial: Estudios y materiales. Fondo Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú. Recuperado de: <https://repositorio.pucp.edu.pe/index/bitstream/handle/123456789/189907/12.pdf?sequence=1>
- Decade of Healthy Ageing. (2022). Join Us - Collaborative. Recuperado de: <https://www.decadeofhealthyageing.org/about/join-us/collaborative>
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2000). The “what” and “why” of goal pursuits: Human needs and the self-determination of behavior. *Psychological Inquiry*. Recuperado de: https://doi.org/10.1207/S15327965PLI1104_01
- Doncel, B. (2021). Borja Doncel entrevista: Edadismo. Recuperado de: <https://www.ehu.eus/es/-/ehuekinean-borja-doncel-entrevista-edadismo>
- Downe, L. (2020). *Good Services: How to Design Services that Work*. BIS Publishers.
- Eldera AI. (2023). Eldera: Creating joy in aging. Recuperado de: <https://www.eldera.ai/>
- Eresta, J., & Delpino, A. (2010). Estudio de Aspiraciones y Modelos Juveniles. Gobierno de Navarra. Recuperado de: https://www.navarra.es/NR/rdonlyres/CA85EE8A-711C-4967-93BD-362FBB0F2582/234022/Observatorio_Estudio_Aspiraciones_y_modelos_Parte1.pdf
- El Peruano. (2018). Ley de la Persona Adulta Mayor LEY N° 30490 Reglamento de la Ley N° 30490, Ley de la Persona Adulta Mayor DECRETO SUPREMO N° 007-2018-MIMP. Recuperado de: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/191339/ds-007-2018-mimp.pdf?v=1593814122>
- Fernández - Ballesteros, R. (2000). Gerontología social. Recuperado de: https://www.ipsos.com/sites/default/files/ct/publication/documents/2019-11/baby_boomers_perfil_del_adulto_mayor.pdf

- Fernández-Mayoralas, G., Rojo, F., Abellán, A. y Rodríguez, V. (2003). Envejecimiento y salud. Diez años de investigación en el CSIC. Revista Multidisciplinar de Gerontología. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/28081988_Envejecimiento_y_salud_diez_años_de_investigacion_en_el_CSIC
- Forbes (2021). Eldera: The new global intergenerational mentoring program. Recuperado de: <https://www.forbes.com/sites/nextavenue/2021/01/05/eldera-the-new-global-intergenerational-mentoring-program/?sh=169e48571f2f>
- Gibbons, S. (2017). Service Blueprints: Definition. Nielsen Norman Group. Recuperado de: <https://www.nngroup.com/articles/service-blueprints-definition/>
- Gibbons, S. (2017). Service Design 101. Nielsen Norman Group. Recuperado de: <https://www.nngroup.com/articles/service-design-101/>
- Gironda, M., Lubben, J. (2003). Loneliness/Isolation, Older Adulthood. Encyclopedia of Primary Prevention and Health Promotion. Springer, Boston, MA. Recuperado de: https://doi.org/10.1007/978-1-4615-0195-4_98
- González de Gago, J. (2011). Teorías de envejecimiento. Tribuna del Investigador. Recuperado de: <https://www.esi.academy/wp-content/uploads/Teor%C3%ADas-de-envejecimiento-Julieta-Gonzalez.pdf>
- Havighurst, R. J. (1961). Successful aging. The Gerontologist. Recuperado de: <https://pdfcoffee.com/havighurst-r-j-1961-successful-aging1-the-gerontologist-1-1-8-13-5-pdf-free.html>
- Heller, E. (2002). Psicología del color. Recuperado de: https://ia801002.us.archive.org/8/items/psicologiadelcolor_201907/Psicologia-del-Color.pdf
- Huenchuan, S. (2011). Los derechos de las personas mayores. Módulo 1: Hacia un cambio de paradigma sobre el “envejecimiento” y la “vejez”. Recuperado de: <http://www.cepal.org/celade/>

IDEO. (2015). The Field Guide to Human-Centered Design. Recuperado de: https://d1r3w4d5z5a88i.cloudfront.net/assets/guide/Field%20Guide%20to%20Human-Centered%20Design_IDEOorg_English-0f60d33bce6b870e7d80f9cc1642c8e7.pdf

Instituto de Democracia y Derechos Humanos de la Pontificia Universidad Católica del Perú (IDEHPUCP). (2018). Publicación virtual sobre la protección de los derechos de las personas mayores. Recuperado de: <https://cdn01.pucp.education/idehpucp/wp-content/uploads/2018/11/23160106/publicacion-virtual-pam.pdf>

Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). (2018) Perú: Estimaciones y Proyecciones de Población Total por Sexo de las Principales Ciudades, 2000-2015. Recuperado de: https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1583/15ATOMO_01.pdf

Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2020). Estado de la Población peruana 2020. Recuperado de: https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1743/Libro.pdf

Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). (2021). Libro: Perú en cifras. Recuperado de: https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1743/Libro.pdf

IPSOS. (2016). Perfil del Adulto Mayor 2016. Recuperado de: https://www.ipsos.com/sites/default/files/2017-02/Perfil_del_Adulto_Mayor_2016.pdf

IPSOS. (2019). Baby Boomers: Perfil del Adulto Mayor. Recuperado de: https://www.ipsos.com/sites/default/files/ct/publication/documents/2019-11/baby_boomers_perfil_del_adulto_mayor.pdf

IPSOS. (2019). Gen Z: Perfil del adolescente y joven del Perú urbano 2019. Recuperado de: https://www.ipsos.com/sites/default/files/ct/publication/documents/2019-09/gen_z_perfil_del_adolescente_y_joven_del_peru_urbano_2019_0.pdf

- IPSOS. II Encuesta Nacional de Derechos Humanos. (2020). Recuperado de: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1611180/3.-Informe-completo-de-la-II-Encuesta-Nacional-de-Derechos-Humanos.pdf.pdf>
- Jongen, W., Burazeri, G., & Brand, H. (2015). The influence of the economic crisis on quality of care for older people: System readiness for innovation in Europe. *Innovation the European Journal of Social Science Research*. Recuperado de: <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/13511610.2015.1019839>
- Kaplan, D. (2016). *Customer Journey Mapping*. Nielsen Norman Group. Recuperado de: <https://www.nngroup.com/articles/customer-journey-mapping/>
- Kuehne, V. S. (2003). The State of Our Art: Intergenerational Program Research and Evaluation: Part Two. *Journal of Intergenerational Relationships*. Recuperado de: https://doi.org/10.1300/J194v01n02_07
- Larkin, E., & Newman, S. (1997). *Intergenerational Studies: A Multi-Disciplinary Field*. *Journal of Gerontological Social Work*. Recuperado de: https://doi.org/10.1300/J083v28n01_03
- Lawton, M. P. (1983). The varieties of well-being. *Experimental Aging Research*. Recuperado de: <https://doi.org/10.1080/03610738308258427>
- Lemon, B. W., Bengtson, V. L., & Peterson, J. A. (1972). An Exploration of the Activity Theory of Aging: Activity Types and Life Satisfaction Among In-movers to a Retirement Community. *Journal of Gerontology*. Recuperado de: <https://doi.org/10.1093/geronj/27.4.511>
- Lima Cómo Vamos. (2016). *Demografía 2015*. Recuperado de: <https://www.limacomovamos.org/cm/wp-content/uploads/2016/07/Demografia2015final.pdf>
- Lohmann, G. & de las Casas, M. (1992). *Relación de la religión y ritos del Perú hecha por los Padres Agustinos*. Fondo Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú. Recuperado de: <https://repositorio.pucp.edu.pe/index/handle/123456789/181919>

- Lynch, E. (2016) Understanding the journey: A discussion with Nathan Shedroff. WebVision. Recuperado de: <http://www.webvisionsevent.com/2016/02/understanding-the-journey-a-discussion-with-nathan-shedroff/>.
- Mannimem, J. (2017). Empirical and genealogical analysis of non-vocational adult education in Europe. International Review of Education. Recuperado de: <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000250438>
- Manzini, E. (2015). Design, When Everybody Designs: An Introduction to Design for Social Innovation. The MIT Press. Recuperado de: <https://mitpress.mit.edu/9780262028608/design-when-everybody-designs/>
- Meléndez, J., Tomás, J. y Navarro, E. (2011). Actividades de la vida diaria y bienestar y su relación con la edad y el género en la vejez. Canales de Psicología. Recuperado de: <https://www.gob.mx/inapam/es/articulos/calidad-de-vida-para-un-envejecimiento-saludable?idiom=es#:~:text=De%20acuerdo%20con%20la%20OMS,%2C%20expectativas%2C%20est%C3%A1ndares%20y%20preocupaciones.>
- MIMP (2013) Plan PAM 2013 - 2017: Promoviendo el envejecimiento activo y saludables. Recuperado de: https://www.mimp.gob.pe/files/mimp/especializados/boletines_dvmpv/cuaderno_5_dvmpv.pdf
- Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social. (2020). Política Nacional Multisectorial para las Personas Adultas Mayores al 2030. Gobierno del Perú. Recuperado de: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1934191/Pol%C3%ADtica-Nacional-Multisectorial-para-las-Personas-Adultas-Mayores-al-2030.pdf>
- Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (2013). Plan Nacional para las Personas Adultas Mayores 2013 - 2017. Recuperado de https://www.mimp.gob.pe/files/planes/plan_nac_pam_2013-2017.pdf
- Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (2021). Título del Decreto Supremo que aprueba la Política Nacional Multisector [Decreto Supremo N° 006-2021-MIMP]. El Peruano. Recuperado de: <https://busquedas.elperuano.pe/dispositivo/NL/1960402-3>

- Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP). (2013). Plan Nacional de Personas Adultas Mayores 2013 - 2021. Recuperado de: <https://www.mimp.gob.pe/adultomayor/archivos/planpam3.pdf>
- Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP). (2015). Informe 2015 - Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. Recuperado de: https://www.mimp.gob.pe/adultomayor/archivos/Informe2015_1.pdf
- Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. (2015). Informe 2015 sobre la situación de las personas adultas mayores en el Perú. Recuperado de: https://www.mimp.gob.pe/adultomayor/archivos/Informe2015_3.pdf
- Naciones Unidas, Departamento de Asuntos Económicos y Sociales, División de Población (2019). World Population Prospects 2019. Recuperado de https://population.un.org/wpp/publications/files/wpp2019_highlights.pdf
- Naciones Unidas. (2002). Marco de Acción Internacional de Madrid sobre el Envejecimiento. Recuperado de: <https://social.un.org/ageing-working-group/documents/mipaa-sp.pdf>
- Newman, S. (1997). Intergenerational Programs: Past, Present And Future. Taylor & Francis. Recuperado de: https://api.pageplace.de/preview/DT0400.9781317711568_A23899926/preview-9781317711568_A23899926.pdf
- Norman, D. (1969). The Design of Everyday Things. Recuperado de: <https://ia902800.us.archive.org/3/items/thedesignofeverydaythingsbydonnorman/The%20Design%20of%20Everyday%20Things%20by%20Don%20Norman.pdf>
- Organización de las Naciones Unidas. (2021). Nuestra agenda común: Informe del secretario general. Recuperado de: <https://www.un.org/es/content/common-agenda-report/assets/pdf/informe-nuestra-agenda-comun.pdf>
- Organización Mundial de la Salud. (2002). Envejecimiento activo: un marco político. Recuperado de: <http://envejecimiento.csic.es/documentos/documentos/oms-envejecimiento-01.pdf>
- Organización Panamericana de la Salud. (2021). Informe mundial sobre el edadismo. Recuperado de: <https://doi.org/10.37774/9789275324455>

Ortiz de la Huerta D. Perspectiva Sociológica: Teoría de la desvinculación. Blog Envejecimiento y Vejez. Recuperado de: http://www.envejecimientoyvejez.com/2009/08/perspectiva-sociologica-teoria-de-la_31.html

Ortiz de la Huerta, D. (2005). Aspectos sociales del envejecimiento. Recuperado de: <http://www.facmed.unam.mx/deptos/sçalud/aspectos.html>

Östlund, B. (2005). Design paradigms and misunderstood technology: The case of older users. Young technologies in old hands - An international view on senior citizen's utilization of ICT. DJOF Publishing. Recuperado de: <http://www.djoef-forlag.dk/vare/8757411271>

Papalia, D., & Feldman, R. (2012). Desarrollo humano. Recuperado de: <https://psicologoseducativosgeneracion20172021.wordpress.com/wp-content/uploads/2017/08/papalia-feldman-desarrollo-humano-12a-ed2.pdf>

Papanek, V. (1985). Design for the real world: Human ecology and social change. Chicago: Academy Chicago Publishers. Recuperado de: https://monoskop.org/images/f/f8/Papanek_Victor_Design_for_the_Real_World.pdf

Papert, S. (1980). Mindstorms: Children, Computers, and Powerful Ideas. Basic Books. Recuperado de: https://worrydream.com/refs/Papert_1980_-_Mindstorms,_1st_ed.pdf

Papert, S. (1993). The Children's Machine: Rethinking School in the Age of the Computer. BasicBooks. Recuperado de: <https://lcl.media.mit.edu/resources/readings/childrens-machine.pdf>

Patiño, H. (2024). Limitaciones económicas y normas culturales frenan el acceso a la educación media y superior. Universidad Iberoamericana (IBERO). Recuperado de: <https://ibero.mx/prensa/limitaciones-economicas-y-normas-culturales-frenan-acceso-educacion-media-y-superior>

Pettigrew, T. & Tropp, L. R. (2006). A meta-analytic test of intergroup contact theory. Journal of Personality and Social Psychology, Recuperado de: <https://doi.org/10.1037/0022-3514.90.5.751>

Piaget, J. (1952). *The Origins of Intelligence in Children*. International Universities Press.
Recuperado de:
https://www.bxscience.edu/ourpages/auto/2014/11/16/50007779/Piaget%20When%20Thinking%20Begins10272012_0000.pdf

Poder Judicial del Perú. (s.f.). *Ley de la Persona Adulta Mayor*. Recuperado de:
<https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/faaf840040a1b1078871bd6976768c74/ley-reglamento-persona-adulta.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=faaf840040a1b1078871bd6976768c74#:~:text=%5B%E2%80%A6%5D%E2%80%9D.&text=Der%C3%B3ganse%20la%20Ley%2028803%2C%20Ley,Reglamento%20de%20la%20Ley%2028803>.

Programa Nacional de Asistencia Solidaria - Pensión 65. (2018). *Guía de Saberes Productivos*. Recuperado de: <https://www.pension65.gob.pe/wp-content/uploads/2018/06/GUIA-SABERES.pdf>

Pullin, G. & Higginbotham, J. (2009). *Design Meets Disability*. MIT Press. Recuperado de:
<http://ereserve.library.utah.edu/Annual/ECS/6605/Thompson/design.pdf>

Rodríguez, K. (2011). *Vejez y envejecimiento*. Escuela de Medicina y Ciencias de la Salud.
Recuperado de:
<https://repository.urosario.edu.co/server/api/core/bitstreams/dd921589-a9a1-4a23-ad88-0b8b3bfb7c61/content>

Rose, D. & Meyer, A. (2002). *Teaching every student in the digital age: Universal Design for Learning*. Alexandria, VA: Association for Supervision and Curriculum Development.
Recuperado de:
https://www.researchgate.net/publication/225336097_David_H_Rose_Anne_Meyer_Teaching_Every_Student_in_the_Digital_Age_Universal_Design_for_Learning

Samara, T. (2014). *Design Elements: Understanding the rules and knowing when to break them*. Rockport Publishers. Recuperado de:
https://dn790009.ca.archive.org/0/items/Design_Elements_Understanding_the_rules_and_knowing_when_to_break_them_2nd_Editi/Design_Elements_Understanding_the_rules_and_knowing_when_to_break_them_2nd_Edition_by_Timothy_Samara.pdf

Setlak, M; Moscovich, V; Hyland, S. & Milillo, L. (2020). Quipus y Quipucamayoc. Codificación y administración en el antiguo Perú. EY, Ernst & Young Perú. Recuperado de: https://assets.ey.com/content/dam/ey-sites/ey-com/es_pe/topics/growth/ey-quipus-y-quipucamayoc-libro.pdf

Shareable. (2021). Bridging Ages Life Stories Project Connects Seniors and Teens. Recuperado de: <https://www.shareable.net/bridging-ages-life-stories-project-connects-seniors-and-teens/>

UNFPA Perú. (2022). Día Internacional de la Juventud 2022 - Solidaridad Intergeneracional: Creando un Mundo para Todas. Recuperado de: <https://peru.unfpa.org/es/news/d%C3%ADa-internacional-de-la-juventud-2022-solidaridad-intergeneracional-creando-un-mundo-para-todas>

Unidad de Gestión Educativa Local 04 (UGEL). (2020). Boletín de estadísticas y monitoreo. Recuperado de: https://www.ugel04.gob.pe/Boletines/BOLETIN_OFICIAL_EEM_2020.pdf

UNICEF. (2023). Acciones de UNICEF en Carabayllo. Recuperado de: [https://www.unicef.org/peru/donde-estamos/carabayllo#:~:text=Conoce%20las%20acciones%20de%20UNICEF%20en%20Carabayllo&text=El%209.9%25%20\(33%20239\),al%2023.1%25%20de%20la%20poblaci%C3%B3n](https://www.unicef.org/peru/donde-estamos/carabayllo#:~:text=Conoce%20las%20acciones%20de%20UNICEF%20en%20Carabayllo&text=El%209.9%25%20(33%20239),al%2023.1%25%20de%20la%20poblaci%C3%B3n)

UXDWorld (2022). Design is the Intermediary Between Information and Understanding. UXDWorld. Recuperado de: <https://uxdworld.com/2022/08/19/design-is-the-intermediary-between-information-and-understanding/>

Vellas, P. (1996). Envejecer exitosamente: concebir el proceso de envejecimiento con una mirada más positiva. Redalyc. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/106/10638613.pdf>

Vygotsky, L. S. (1978). Mind in Society: Development of Higher Psychological Processes. Harvard University Press. Recuperado de: <https://doi.org/10.2307/j.ctvjf9vz4>

Weiss, R. S. (1974). Loneliness: The experience of emotional and social isolation. The MIT Press. Recuperado de: <https://mitpress.mit.edu/9780262730419/loneliness/>

Wood, D., Bruner, J. S., & Ross, G. (1976). The role of tutoring in problem solving. *Journal of Child Psychology and Psychiatry*. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/228039919_The_Role_of_Tutoring_in_Problem_Solving

World Health Organization (WHO). (2015). *World Report on Ageing and Health*. WHO Press. Recuperado de: https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/186463/9789240694811_eng.pdf?sequence=1

World Health Organization. (2014). *WHO Active Ageing Framework*. Recuperado de: <https://extranet.who.int/agefriendlyworld/wp-content/uploads/2014/06/WHO-Active-Ageing-Framework.pdf>

World Health Organization. (2021). *What is Social Isolation and Loneliness*. Recuperado de: <https://www.who.int/multi-media/details/what-is-social-isolation-and-loneliness>

World Health Organization. (2022). *Launch of the Healthy Ageing Collaborative*. Recuperado de: <https://www.who.int/news/item/22-09-2022-launch-of-the-healthy-ageing-collaborative>

ANEXOS

Anexo 1

Listado de usuarios entrevistados en los estudios inductivos

	Participantes	Edad	Medio	Duración	Fecha
1	Participante AM 1	72 años	Entrevista vía whatsapp video	30 minutos	6 de abril del 2023
2	Participante AM 2	87 años	Entrevista vía whatsapp video	40 minutos	6 de abril del 2023
3	Participante AM 3	62 años	Entrevista presencial	35 minutos	7 de abril del 2023
4	Participante AM 4	72 años	Entrevista vía whatsapp video	45 minutos	7 de abril del 2023
5	Participante AM 5	69 años	Entrevista vía whatsapp video	95 minutos	7 de abril del 2023
6	Participante AM 6	75 años	Entrevista vía whatsapp video	40 minutos	7 de abril del 2023
7	Participante AM 7	66 años	Entrevista presencial	50 minutos	10 de abril del 2023
8	Participante AM 8	64 años	Entrevista presencial	40 minutos	10 de abril del 2023

	Participantes	Edad	Medio	Duración	Fecha
9	Participante AM 9	67 años	Entrevista presencial	45 minutos	10 de abril del 2023
10	Participante AM 10	60 años	Entrevista vía whatsapp video	30 minutos	12 de abril del 2023

Anexo 2

Estructura de preguntas para usuarios entrevistados en los estudios inductivos

Entrevista a actor			
Partes	Descripción	Objetivos	Preguntas
Introducción	Presentación e Introducción	Conocer al actor y su historia	Buenos días, gracias por su tiempo y la oportunidad de aprender de sus experiencias de vida Consultar consentimiento para grabación de audio Nombre, edad, ocupación y motivaciones
Desarrollo	Vocación anterior y actual	Entender sus experiencias de vida y su rubro de conocimientos	¿Anteriormente ha trabajado en algún sector o se mantuvo en lo que es ahora? ¿Cuando se jubiló fue por decisión propia o por que la invitaron a retirarse?

	Percepción social	Comprender la visión del adulto mayor en la sociedad y cómo se sienten respecto a los prejuicios	<p>¿Cree que existen ciertos estereotipos o prejuicios en torno a las personas de la 3era edad? ¿porqué creo que ocurre este pensamiento?</p> <p>¿Cómo siente que es tratado? y ¿cómo quisiera ser tratado?</p> <p>¿Cuándo sintió que la sociedad la trataba como alguien de la 3era edad?</p> <p>¿Cree que el gobierno apoya al adulto mayor?</p>
	Percepción del adulto mayor	Experiencias del adulto mayor al crecer y conocimiento sobre el edadismo y la gerontofobia	<p>¿De joven como trataba a una persona de la tercera edad? ¿Cómo lo educaron para tratar a los adultos mayores?</p> <p>¿Sabe qué es el edadismo? Esta creencia se basa en estereotipos negativos y prejuicios hacia las personas mayores, que a menudo se consideran menos valiosas y menos capaces que las personas más jóvenes ¿Que opina?</p> <p>Sabe que es la gerontofobia? La gerontofobia es el miedo, la aversión o el rechazo hacia las personas mayores o el proceso de envejecimiento. Es una forma de discriminación basada en la edad y puede manifestarse en actitudes, creencias o comportamientos negativos hacia los ancianos. La gerontofobia puede llevar a la exclusión social, la marginación y el abuso de los ancianos, y puede tener consecuencias negativas para su salud y bienestar ¿Qué opina?</p>

	Experiencias de vida y rutina diaria		<p>¿Alguna vez, justificándose en su edad, le han impedido hacer algo? ¿Ha tenido usted o un familiar alguna mala experiencia por ser de la 3era edad?</p> <p>¿Usted es activo laboralmente o desearía o volvería a serlo? Experiencias que le gusta</p> <p>¿Hay alguna carrera que estudió o quisiera haber estudiado?</p> <p>¿Quisiera continuar con su educación?</p> <p>¿Cuáles son las actividades que haces en tu día a día?</p> <p>¿Cómo sería un día ideal para usted?</p>
	Autopercepción		<p>¿Cuál es su identidad? ¿Es percibida por eso? ¿Considera que alguna vez se ha sentido invisibilizada y solo vista por su edad?</p> <p>¿Usted opina que tiene alguna limitaciones por su edad?</p>
Cierre	Fin de la sesión	Conclusiones	<p>¿Sintió la transición de ser un adulto a un adulto mayor?</p> <p>¿Qué ideas positivas y negativas tiene de ser de la 3era edad?</p> <p>Agradecimientos</p>

Anexo 3

Información de la reunión inductiva a especialista

	Participante	Cargo	Medio	Duración	Fecha
1	Participante E 1	Gerontología social Directora del Centro Integral del Adulto Mayor (CIAM) de Comas	Entrevista vía Zoom	50 minutos	10 de abril del 2023

Anexo 4

Estructura de preguntas a especialista entrevistada en los estudios inductivos

Entrevista a Experta			
Partes	Descripción	Objetivos	Preguntas
Introducción	Presentación e introducción	Conocer al actor y su historia	Buenos días, gracias por su tiempo y la oportunidad de aprender de sus experiencias de vida Consultar consentimiento para grabación de audio Nombre, edad, ocupación y motivaciones
Desarrollo	Percepción de la sociedad hacia el adulto mayor	Analizar los que ha percibido y escuchado de los adultos mayor y su	¿Cree que existen ciertos estereotipos o prejuicios hacia las personas de la 3era edad?

		interacción social	<p>¿Cómo siente que son tratados por la sociedad en comparación con cómo los tratan ustedes?</p> <p>¿Tiene algún recuerdo en el que la sociedad ha tratado negativamente a alguien de la 3era edad?</p> <p>¿Qué piensa usted del adulto mayor?</p> <p>¿Cree que el estado apoya al adulto mayor?</p> <p>¿Cómo es tu rutina del día a día?</p>
	Educación y concientización	Comprender la perspectiva única de la especialista	<p>Al crecer ¿Cómo la educaron para tratar a los adultos mayores?</p> <p>¿Qué interpreta por edadismo?</p> <p>¿Qué interpreta por gerontofobia?</p>
	Experiencia en el campo de la gerontología	Conocer las experiencias de vida de la entrevistada	<p>¿Para usted qué es lo que la motivó a seguir esta vocación?</p> <p>¿Hay alguna carrera que estudió para aplicar a su trabajo actual?</p> <p>¿Qué le solicitaron para estar en su trabajo actual?</p> <p>¿Qué actividades sigue en su día a día?</p> <p>¿Qué se imagina haciendo una vez llegue a los 65? ¿Te jubilaras o seguirías trabajando todo el tiempo que puedas?</p> <p>Usted siendo directora ¿qué responsabilidades te trae este cargo?</p>

	Experiencia en los CIAM	Conocer las experiencias laborales de la entrevistada y el rol de los CIAM	<p>¿En qué consiste su trabajo?</p> <p>¿Qué podría destacar su trabajo y que le gusta de este?</p> <p>¿Cuáles consideraría que son los objetivos del CIAM (Centros del adulto mayor)?</p> <p>¿Qué diferencia hacen los CIAM?</p> <p>¿En qué aportan los talleres que se realizan al adulto mayor?</p> <p>¿Cómo se enteran las personas de los CIAM?</p> <p>¿Cómo piensa que ha cambiado la situación de la PAM (población adulto mayor)?</p> <p>¿Qué métodos aplica para incentivar/empoderar a la población adulto mayor?</p> <p>¿Cuáles son los requerimientos para poder crear más centros?</p> <p>¿Qué consideras que se puede realizar para mejorar los centros?</p> <p>¿Qué clase de difusión por redes sociales tiene?</p>
Cierre	Fin de la sesión	Conclusiones	<p>¿Usted piensa jubilarse?</p> <p>¿Qué conclusiones tanto positivas como negativas tiene sobre el adulto mayor?</p> <p>¿Qué destacar del adulto mayor?</p> <p>Agradecimientos.</p>

Anexo 5

Listado de usuarios participantes del focus group en los estudios inductivos

	Participantes	Edad	Medio	Duración	Fecha
1	Participante A 1	45 años	Presencial	45 minutos	16 de mayo del 2023
2	Participante A 2	43 años	Presencial	45 minutos	16 de mayo del 2023
3	Participante N 1	11 años	Presencial	45 minutos	16 de mayo del 2023
4	Participante J 1	16 años	Presencial	45 minutos	16 de mayo del 2023
5	Participante J 2	19 años	Presencial	45 minutos	16 de mayo del 2023
6	Participante A 3	53 años	Presencial	45 minutos	16 de mayo del 2023
7	Participante A 4	48 años	Presencial	45 minutos	16 de mayo del 2023

Anexo 6

Estructura de preguntas a usuarios participantes del focus group en los estudios inductivos

Focus group			
Partes	Descripción	Objetivos	Preguntas
Introducción	Presentación e Introducción	Conocer los actor	<p>Buenos días, gracias por su tiempo y la oportunidad de aprender de sus experiencias de vida y percepción hacia el adulto mayor</p> <p>Consultar consentimiento para grabación de audio</p> <p>Nombre, edad, ocupación y motivaciones</p>
Desarrollo	Vocación anterior actual y	Entender sus experiencias de vida y su rubro de conocimientos	<p>¿Creen que hay discriminación hacia el adulto mayor?</p> <p>¿Se valora al adulto mayor en la sociedad?</p> <p>¿Cómo consideran que podría prevenirse?</p> <p>¿Cómo creen que se desarrollan personalmente los adultos mayores?</p> <p>¿En qué situaciones ha pedido ayuda al adulto mayor?</p>
Cierre	Fin de la sesión	Conclusiones	Agradecimientos

Anexo 7

Información de las reuniones de conceptualización con especialista

	Participante	Cargo	Medio	Duración
1	Participante E 2	Magister en educación Docente de Diseño de Experiencias Educativas	10 asesorías presenciales	15 minutos aproximados c/u

Anexo 8

Información de la entrevista individual de conceptualización a adultos mayores

	Participante	Edad	Medio	Duración	Fecha
1	Participante AM 3	62 años	Entrevista presencial	35 minutos	11 de julio del 2013

Anexo 9

Información de la entrevista grupal de conceptualización a adultos mayores

	Participantes	Edad	Medio	Duración	Fecha
1	Participante AM 5	69 años	Entrevista presencial	60 minutos	10 de julio del 2013
2	Participante AM 6	75 años	Entrevista presencial	60 minutos	10 de julio del 2013

Anexo 10

Estructura de preguntas para las entrevistas de conceptualización a adultos mayores

Entrevista			
Partes	Descripción	Objetivos	Preguntas
Introducción	Presentación e introducción	Conocer los actores	Buenos días, gracias por su tiempo y la oportunidad comprender de usted y su apoyo en la conceptualización de la propuesta Consultar consentimiento para grabación de audio Nombre, edad y ocupación

Desarrollo	Percepción sobre las generaciones más jóvenes	Conocer sus experiencias y percepciones	<p>¿Cómo percibes a los jóvenes de otras generaciones?</p> <p>¿En qué consideras que pueden aportar la juventud u otras generaciones?</p> <p>¿Les has realizado consultas con respecto a ese tema?</p> <p>¿Qué tanto te relacionas con ellos?</p> <p>¿De tener una mejor relación qué harías con ellos?</p> <p>¿Qué harías para promover esa interacción?</p>
	Contextualización de los avances del servicio	Actualizar la perspectiva del servicio	<p>Presentación del problema</p> <p>Explicación de la propuesta hasta ese punto</p> <p>Solicitar la opinión</p> <p>Identificar oportunidades de mejora</p>
	Especificaciones de la propuesta	Establecer detalles claves	<p>¿Qué personas/ grupo generacional quisieras que colabore en este proyecto?</p> <p>¿Cuántas horas y que días estarías dispuesta/o a invertir?</p> <p>¿En donde consideras que se debería desarrollar?</p> <p>¿Qué formatos tendrían las actividades?</p> <p>¿A qué concepto se liga la propuesta?</p> <p>¿Cómo se llamaría la propuesta?</p> <p>¿Qué debería transmitir la estética?</p> <p>¿Qué colores y formas facilitan este concepto?</p>
Cierre	Fin de la sesión	Conclusiones	Agradecimientos

Anexo 11

Estructura de preguntas para las entrevistas de conceptualización con estudiantes

Entrevista			
Partes	Descripción	Objetivos	Preguntas
Introducción	Presentación e Introducción	Conocer los actores	<p>Buenos días, gracias por su tiempo y la oportunidad de comprender su perspectiva y apoyo en la conceptualización de la propuesta</p> <p>Consultar consentimiento para grabación de audio</p> <p>Nombre y edad</p>
Desarrollo	Percepción sobre las generaciones mayores	Comprender sus experiencias y percepciones	<p>¿Qué tanto te relacionas con adultos mayores?</p> <p>¿Cómo percibes a los adultos mayores?</p> <p>¿Cómo consideras que pueden aportar a nuevas generaciones?</p> <p>¿Qué tan interesada/o estarías en el proyecto y que opinarían tus compañeros?</p> <p>¿Qué harías para promover la integración intergeneracional?</p>

	Contextualización de los avances del servicio	Actualizar la perspectiva del servicio	Presentación del problema Explicación de la propuesta hasta ese punto Solicitar la opinión Identificar oportunidades de mejora
	Especificaciones de la propuesta	Establecer detalles claves	¿Cuántas horas y qué días estarías dispuesta/o a invertir? ¿En dónde consideras que se debería desarrollar? ¿Qué formatos tendrían las actividades? ¿A qué concepto liga la propuesta? ¿Cómo se llamaría la propuesta? ¿Qué debería transmitir la estética? ¿Qué colores y formas facilitan ese concepto?
Cierre	Fin de la sesión	Conclusiones	Percepciones finales y agradecimientos

Anexo 12

Información de la entrevista grupal de conceptualización a estudiante de primaria

	Participantes	Edad	Medio	Duración	Fecha
1	Participante N 2	10 años	Presencial	30 minutos	15 de noviembre del 2023
2	Participante A 5	43 años	Presencial	30 minutos	15 de noviembre del 2023

Anexo 13

Información de la entrevista grupal de conceptualización a estudiantes de secundaria

	Participantes	Edad	Medio	Duración	Fecha
1	Participante J 1	16 años	Presencial	30 minutos	19 de noviembre del 2023
2	Participante J 3	16 años	Presencial	30 minutos	19 de noviembre del 2023
3	Participante J 4	16 años	Presencial	30 minutos	19 de noviembre del 2023
4	Participante J 5	16 años	Presencial	30 minutos	19 de noviembre del 2023

Anexo 14

Listado de usuarios participantes del focus group en los estudios de conceptualización

	Participantes	Edad	Medio	Duración	Fecha
1	Participante AM 11	72 años	Focus group presencial	80 minutos	25 de octubre del 2023
2	Participante AM 12	75 años	Focus group presencial	80 minutos	25 de octubre del 2023

	Participantes	Edad	Medio	Duración	Fecha
3	Participante 13 AM	71 años	Focus group presencial	80 minutos	25 de octubre del 2023
4	Participante 14 AM	62 años	Focus group presencial	80 minutos	25 de octubre del 2023
5	Participante 15 AM	63 años	Focus group presencial	80 minutos	25 de octubre del 2023
6	Participante 16 AM	69 años	Focus group presencial	80 minutos	25 de octubre del 2023
7	Participante 17 AM	67 años	Focus group presencial	80 minutos	25 de octubre del 2023
8	Participante 18 AM	67 años	Focus group presencial	80 minutos	25 de octubre del 2023
9	Participante 19 AM	68 años	Focus group presencial	80 minutos	25 de octubre del 2023
10	Participante 20 AM	59 años	Focus group presencial	80 minutos	25 de octubre del 2023
11	Participante 21 AM	80 años	Focus group presencial	80 minutos	25 de octubre del 2023
12	Participante 22 AM	62 años	Focus group presencial	80 minutos	25 de octubre del 2023
13	Participante 23 AM	76 años	Focus group presencial	80 minutos	25 de octubre del 2023

	Participantes	Edad	Medio	Duración	Fecha
14	Participante AM 24	76 años	Focus group presencial	80 minutos	25 de octubre del 2023
15	Participante AM 25	70 años	Focus group presencial	80 minutos	25 de octubre del 2023

Anexo 15

Listado de usuarios entrevistados individualmente en los estudios validación

	Participantes	Cargo	Medio	Duración	Fecha
1	Participante AM 11	Miembro destacado del Centro Integral del Adulto Mayor (CIAM) de Carabayllo	Entrevista presencial	60 minutos	14 de noviembre del 2023
2	Participante E 1	Gerontología social Directora del Centro Integral del Adulto Mayor (CIAM) de Comas	Entrevista vía zoom	60 minutos	14 de noviembre del 2023

Anexo 16

Información de la entrevista grupal de validación a especialistas

	Participantes	Cargo	Medio	Duración	Fecha
1	Participante E 3	Subgerencia de desarrollo humano que incluye la Oficina Municipal de Atención a las Personas con Discapacidad (OMAPED), Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente (DEMUNA) y Centro integral del adulto mayor (CIAM)	Entrevista presencial	30 minutos	17 de noviembre del 2023
2	Participante E 4	Directora del Centro integral del adulto mayor (CIAM) de Carabayllo	Entrevista presencial	30 minutos	17 de noviembre del 2023

Anexo 17

Listado de usuarios participantes de la prueba de usabilidad en los estudios de validación

	Participantes	Edad	Medio	Duración	Fecha
1	Participante AM 3	62 años	Presencial	60 minutos	22 de noviembre del 2023 y 23 de abril del 2024
2	Participante AM 22	65 años	Presencial	60 minutos	22 de noviembre del 2023 y 23 de abril del 2024
3	Participante J 1	16 años	Presencial	60 minutos	22 de noviembre del 2023 y 23 de abril del 2024
4	Participante J 6	14 años	Presencial	60 minutos	22 de noviembre del 2023 y 23 de abril del 2024