

Dra. Erika-Guadalupe ÁLVAREZ-ARÁMBULA

Universidad Autónoma de Barcelona. España. eriararam@yahoo.com

Personas mayores y sus experiencias frente al cambio tecnológico en Murcia
Capital: Estudio desde la perspectiva de género

*Elderly people and their experiences facing the technological shift in Murcia
City: Study from gender perspective*

Fecha de recepción: 11/11/2015

Fecha de revisión: 23/03/2016

Fecha de preprint: 1/05/2016

Fecha de publicación final: 01/07/2016

Resumen

Este estudio forma parte de la tesis doctoral¹ presentada en 2014. Es de tipo cualitativo y tiene como base la Teoría de las expectativas de Eficacia (Bandura, 1977) que pretende hacer un acercamiento sobre cómo las personas mayores se enfrentan al cambio tecnológico en Murcia Capital. Los objetivos del mismo indagan sobre las dificultades, miedos, frustraciones o motivaciones que estas personas experimentan al hacer uso de la tecnología. Con base en sus experiencias, hombres y mujeres mayores, hablan sobre cómo se enfrentan al cambio tecnológico en el ámbito del hogar y del trabajo. Y de cómo esto afecta o contribuye en su desempeño en el trabajo, de la dificultad que representa hacer uso de la tecnología cuando nadie puede auxiliarlos/as o de la motivación que tienen debido al logro de diferentes actividades en línea realizadas con éxito. El estudio^{10.601} aporta una nueva visión al identificar diferencias y similitudes entre hombres y mujeres mayores cuando hacen uso de Internet y sus aplicaciones.

Palabras clave

Expectativas de eficacia; grupo focal; habilidades digitales; Internet; personas mayores.

Abstract

The present study is part of a doctoral thesis presented in 2014. This is a qualitative study with basis on Efficacy Expectations Theory (Bandura, 1977) and it pretends to make an approach about how elderly people face the technological shift in Murcia City. The objectives inquire about the difficulties, fears, frustrations and motivations they feel when they use technology. Based on their experiences, elderly men and women, are talking about how they are facing the technological shift in different scopes as working place and home. And how does this affect or contribute in their performance of jobs; the difficulty to use the technology when no one can help them or the motivation they feel when they achieve successfully online activities. The study contribute with a new vision identifying differences and similarities between elderly men and women when they use Internet and its applications.

Keywords

Digital skills; efficacy expectations; elderly people; focus group; Internet.

1. Introducción y estado de la cuestión

Cada vez más hay una creciente preocupación por el fenómeno del envejecimiento de la sociedad a nivel mundial. España, es la segunda sociedad más envejecida del mundo, después de Japón (Barrios et al., 2009 en Abad, 2014: 174). Según las proyecciones hechas por la oficina de Asuntos Económicos y Financieros de la Comisión Europea, la población de 65 años y más, con 87.5 millones para 2010, incrementará casi el doble con 152.6 millones para 2060 (CE, 2012: 27). Y que las proyecciones de Naciones Unidas para España pasará de 10.601 personas de 60 años y más en 2012 a 19.687 personas en 2050, lo que representa un incremento que pasa del 23% al 38% (UN, 2012).

Otro fenómeno es la revolución tecnológica que está permeando todos los ámbitos de la sociedad. España no quiere quedar en el atraso tecnológico, pretende ser una sociedad incluyente que no deje a nadie fuera de la Sociedad de la Información (SI), teniendo en cuenta al colectivo de personas mayores e intenta acabar con la brecha digital o “la difusión dispar de la tecnología y las comunicaciones” (PNUD, 2001).

En el contexto de las nuevas tecnologías y la gente mayor, se hará referencia a la brecha digital que existe debido a que estas personas pertenecen a una generación que se ha tenido que adaptar a los cambios tecnológicos porque no ha nacido ni crecido con la tecnología, también denominados “inmigrantes digitales” (Prensky, 2000). Además de esta brecha, hay una alarmante preocupación por acabar con la brecha digital de género, es decir, la brecha social con factores excluyentes hacia la mujer ya que la tecnología ha sido diseñada por y para hombres (Vázquez y Castaño, 2011).

Por lo anterior, este estudio propone la aplicación de la perspectiva de género, como estrategia para detectar diferencias y similitudes entre hombres y mujeres mayores al hacer uso de Internet y sus aplicaciones.

Al realizar un recorrido por los diferentes estudios e iniciativas dirigidas a este colectivo relacionados con las tecnologías, observamos un creciente interés por ofrecer diferentes alternativas para que estas personas hagan uso de la tecnología.

En un estudio realizado en el 2000 por la Universidad de Cádiz, titulado *Euromayores: Uso de Internet según los diferentes ámbitos de Residencia*, Pavón (2000a) afirma que las personas mayores son el sector que realiza más compras en línea, sobre todo, aquellas que acaban de iniciar esta etapa de la vida. Además señala que esta actividad depende del ámbito donde se vive. En la ciudad hay más internautas y mayor accesibilidad a la tecnología que en zonas rurales.

Asociado a esto, en el mismo año Pavón (2000b) se da a la tarea de buscar nuevas ideas y estrategias que puedan beneficiar a este colectivo social para que tengan acceso a la tecnología y puedan aprender a usarla. Durante las entrevistas realizadas se dio cuenta de que el miedo es uno de los principales factores que impiden el acercamiento a la tecnología (Pavón, 2000b): «Antes de los cursos no sabía nada de nada. Ahora ya le he perdido el miedo» (Jesús, 73 años).

Por esto, concluyó que es de vital importancia que las personas mayores y las que se acercan a esta etapa de la vida, estén motivadas, en general, ya que “es algo clave a la hora del éxito de la actividad...” (Pavón, 2000b: 136).

En otro estudio realizado en 2003 por la Universidad Rovira i Virgili, F. Villar, realizó una valoración de la experiencia de formación de personas mayores en el uso de la tecnología. Y concluyó que, en la mayoría de los casos, la capacitación tecnológica en el uso del ordenador e Internet mejora la actitud hacia la misma debido a la satisfacción de la experiencia y al cumplimiento de sus expectativas. Además, observó que otros factores que influyen en el acercamiento a la tecnología son la motivación e interés del participante, su propia auto-estima y las relaciones sociales establecidas a partir del curso.

Según otro estudio realizado por la Universidad de Murcia, García Gómez y Díaz Grau (2004) recopilan diferentes casos de éxito en Estados Unidos y Canadá, donde las bibliotecas públicas ofrecen diferentes servicios y recursos destinados a personas mayores para facilitarles el acceso a la información en la web de la biblioteca teniendo en cuenta las dificultades que pueden encontrar debido a su edad como el aumento del tamaño de la letra, oferta de cursos de Internet..., lo que supone un valor añadido que garantiza el éxito de los servicios bibliotecarios.

En otro estudio realizado sobre el uso y no uso de la tecnología en personas mayores, Peacock y Künemund (2007) observaron que tanto las personas mayores que viven en pareja como las que viven solas no están interesadas en realizar actividades en línea si no es en compañía, porque se sienten más tranquilos y seguros. Esto representa un atraso en el uso y desarrollo de sus habilidades digitales. Por eso es importante que las personas de su entorno compartan sus experiencias digitales con ellos.

La medicina también está interesada en que las personas mayores desarrollen habilidades digitales. Según los gerontólogos, esto puede representar una mejora en la calidad de vida de estas personas ya que podrán realizar un monitoreo de su salud, ser independientes para realizar compras por Internet, realizar actividades bancarias en línea, comprar los billetes de avión, etc. Además de mejorar su conectividad con otras personas reduciendo así la soledad al entrar en contacto con amigos/as y familiares, incrementando su participación en los diferentes ámbitos de la vida (Hontug, 2008: 1).

En el mismo año, 2008, Dwivedl et al., realizaron un estudio sobre la adopción de la tecnología en el contexto de la casa y encontraron que ésta es más difícil para las personas mayores que no cuentan con las habilidades necesarias para utilizar los servicios disponibles en Internet como las compras en línea, operaciones bancarias, monitoreo de la salud..., pues debido a la complejidad de estas aplicaciones, prefieren adoptar la tecnología a través de otras como las redes sociales o juegos en línea que son aplicaciones más intuitivas y sencillas para ellos.

Como bien afirma Negroponte: "La informática ya no se ocupa de los ordenadores sino de la vida misma." (Negroponte, 1995: 20). Por eso, el presente estudio se identifica con el determinismo social, es decir, "la sociedad se apropia de la tecnología y la utiliza como mejor le convenga" (Castells, 2001: 31). Y si bien es verdad que el determinismo tecnológico juega un papel importante, también es necesario que las personas mayores desarrollen nuevas habilidades digitales para cubrir sus necesidades y mejorar así su calidad de vida.

Además de los estudios anteriores, existen otras iniciativas realizadas por la Unión Europea conocidas como los Programas Marco. Según datos tomados de su base de datos CORDIS, desde 1998 hasta ahora, se ha preocupado cada vez más por mejorar la calidad de vida de las personas mayores que quieren formar parte de la SI. A pesar de que fueron pocos los proyectos financiados (seis) durante el 5º Programa Marco (1988-2002), cobran más importancia durante el 6º (2002-2006) y 7º Programa Marco (2007-2013), incorporando tres vertientes: *Envejecimiento activo en el trabajo*, que hace referencia al estado productivo de personas mayores que necesitan un balance entre la vida laboral y la ayuda para un fácil acceso a las nuevas tecnologías, así como nuevas herramientas de trabajo dentro de las TIC. *Envejeciendo en comunidad*, que promueve la sociabilidad, seguir activo y creativo implementando las nuevas tecnologías en espacios públicos reduciendo el aislamiento. Y por último, *Envejeciendo en la casa*, que propone una mejoría en la calidad de vida a través del uso de la tecnología, para una mayor independencia, autonomía y dignidad de las personas mayores. Además se incorpora la línea temática: *IST: Ambient Assisted Living (AAL) in the Ageing Society*, centrándose en la implementación de servicios y sistemas integrados para el cuidado de la salud en personas mayores.

Otra iniciativa de la Unión Europea fue la creación de un Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER) con el objetivo de ayudar a las regiones menos desarrolladas que se hayan en proceso de

reconversión económica o sufren dificultades estructurales, enfatizando la importancia de la economía digital para el desarrollo económico y tecnológico del espacio europeo.

Es así como nace el Plan Avanza (2006-2010), creado para integrar a España con el resto de Europa y así evitar su atraso en relación con la Sociedad de la Información (SI). El Plan Avanza cuenta con cuatro áreas de actuación: Ciudadanía Digital (población que usa habitual de Internet), Economía Digital (Empresas con conexión a Internet), Servicios Públicos Digitales (Administración Pública) y Nuevo Contexto Digital (población con disponibilidad de banda ancha).

Ciudadanía Digital, sigue siendo el área más importante, ya que dentro de sus ocho vertientes², existen cuatro que son de gran relevancia: capacitación tecnológica, equipamiento ciudadanía, género y mayores. Proyectos diseñados exclusivamente para dotar a la ciudadanía de acceso material (ordenadores y banda ancha) y capacitación, pero además poniendo énfasis en los grupos sociales más desfavorecidos como el de las personas mayores.

En el caso de Murcia se desarrollaron un total de 414 proyectos de los cuáles, 50 fueron para Ciudadanía Digital, 279 para Economía Digital, 36 para Servicios Públicos Digitales y 49 para Nuevo Contexto Digital (Plan Avanza, Actuaciones Murcia 2006-2010).

Una vez terminado el periodo del Plan Avanza 1, se crea el Plan Avanza 2: Estrategia (2011-2015) para dar continuidad a las áreas de actuación antes mencionadas. Este Plan tiene como finalidad promover el desarrollo de la SI y las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) para reactivar la economía y crear empleo con miras al 2015.

Si bien aún no se conoce el impacto de dichas actuaciones, y a pesar de que muchos proyectos ya estaban en funcionamiento, en este segundo plan se pretende optimizarlos y ampliar las actuaciones para mejorar la vida de la sociedad española.

En el periodo correspondiente a 2006-2011, y dentro de la vertiente Uso y Confianza en Internet: Inclusión de Mayores a la SI, dirigida a personas mayores de 55 años, se han financiado 158 proyectos, de los cuales 7 son de *Capacitación y Formación* para el uso eficiente de las TIC; 15 de *Difusión* para extender el uso de Internet; 8 de *Equipamiento informático*; 89 de *Experiencias de proyectos piloto* y 39 de *Redes Sociales* que permiten compartir experiencias en todo el territorio español (Informes por Programas. Estrategia 2011-2015 Plan Avanza 2).

Por lo anterior, se propuso realizar un estudio que forma parte de la tesis doctoral presentada en 2014 y que se focaliza en cómo las personas mayores se enfrentan al cambio tecnológico debido a que han tenido que incorporar la tecnología en sus centros de trabajo y en el hogar. Y de cómo este uso ha contribuido o no a mejorar los diferentes aspectos de su vida cotidiana.

Para esto, se realizó un grupo focal, donde hombres y mujeres mayores discuten y expresan sus experiencias desde que los trabajos se automatizaron y de las aplicaciones que han tenido que usar en el entorno del hogar, con la finalidad de investigar cuáles son las motivaciones, miedos y frustraciones que experimentan cuando hacen uso del ordenador, de Internet y sus aplicaciones.

El estudio se realizó de acuerdo con la propuesta de LaRose y Eastin (2004), quienes plantean que los estudios de Internet donde se tome como base la Teoría de Usos y Gratificaciones (Katz y Blumler, 1974) también deben de ser integrados a la Teoría Social Cognitiva de Bandura (1986) con el propósito de determinar su conducta frente a situaciones donde cada individuo reacciona de determinada manera de acuerdo a su vivencia. Por lo anterior, este estudio se fundamenta en la Teoría de Expectativas de Eficacia (Bandura, 1977) para identificar motivaciones, logros, miedos y frustraciones al hacer uso de la tecnología en personas mayores. Además y a través de la perspectiva de género, se establece una comparación para identificar diferencias y similitudes entre hombres y mujeres mayores cuando hacen uso de la tecnología.

La perspectiva de género propicia la igualdad de oportunidades entre los géneros y se propone acabar con la brecha digital de género que se define como una "... enorme brecha social que se sustenta en factores de exclusión como la capacidad económica, la disponibilidad de tiempo, los

conocimientos, habilidades y experiencia, el bagaje cultural y lingüístico" (Vázquez y Castaño, 2011: 35). Por eso, también este estudio propone la aplicación de la perspectiva de género, como estrategia para detectar diferencias y similitudes entre hombres y mujeres mayores al hacer uso de Internet y sus aplicaciones.

El corpus del estudio comprende una sesión grupal (*focus group*), donde cuatro hombres y dos mujeres mayores hablan sobre su experiencia personal al hacer uso de las aplicaciones de Internet. Las preguntas de investigación propuestas para el estudio son ¿cuáles son las motivaciones, miedos y frustraciones a las que se enfrentan hombres y mujeres mayores cuando hacen uso de las aplicaciones de Internet? y ¿qué diferencias existen en cada una de las circunstancias anteriores según el género?

Los objetivos del estudio fueron: Identificar cuáles son las motivaciones, dificultades, miedos y frustraciones (idioma, habilidades digitales, cambios físicos, intelectuales, etc.) a las que se enfrentan hombres y mujeres mayores cuando hacen uso de las aplicaciones de Internet. Y, comparar las diferencias y semejanzas entre hombres y mujeres mayores en cada uno de los objetivos anteriores.

2. Marco teórico

El estudio tiene como base la Teoría de Auto-Eficacia (Bandura, 1977) que sirve para conocer los diferentes procesos por los que el individuo tiene que pasar para poder evaluarse a sí mismo. Es decir, ayudará a conocer la creencia que las personas mayores tienen sobre las habilidades que poseen, las cuáles producen ciertos efectos cuando hacen uso de las aplicaciones de Internet y de la tecnología en general.

Según Bandura (1977) socialmente existen diferentes concepciones acerca de la idea de que las habilidades y capacidades decrecen, así como la afectación de las funciones biológicas cuando se llega a una edad avanzada.

La Teoría de Auto-Eficacia hace referencia a la producción de resultados y al valor que se le asigna a cada uno. Los individuos actúan según las creencias de lo que pueden hacer y no hacer, así como de los posibles resultados. De aquí que la motivación se establece con base en los logros de metas trazadas, los objetivos personales, el esfuerzo que utilizan para perseverar ante las dificultades y la resistencia a los fallos o a la frustración.

Alcanzar las metas motiva al individuo a continuar con otras nuevas, mientras que el no lograr las mismas hace que el individuo dude de su capacidad para seguir esforzándose y tenga como resultado la renuncia de la actividad y de la meta propuesta (Bolles, 1972 en Bandura, 1977: 193).

De acuerdo con Bandura, las personas que creen en su capacidad para lograr metas realizan un mayor esfuerzo cuando no consiguen dicha meta con éxito y esto se convierte en un desafío para ellos. Por esto existe un gran interés para que las personas mayores incorporen el uso de las aplicaciones de Internet a través de la rutina, repetición y práctica regular de una actividad como un ensayo para no fallar en tareas inmediatas.

Hay diferentes componentes para lograr una mayor motivación frente a actividades que pueden resultar difíciles a este colectivo social, tales como, el éxito en la realización de actividades con metas específicas, la sociabilidad de la actividad, la no sensación de ansiedad ni depresión.

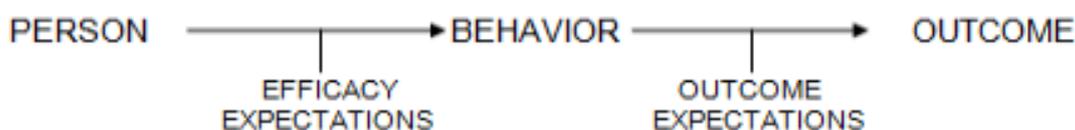
Las diferentes creencias sociales y culturales negativas que influyen en este colectivo que cree que al llegar a esta etapa de la vida ha dejado de ser productiva y activa contribuyen a la falta de interés progresivo frente a la realización de una actividad que se cree no es apta para su edad ya que requiere de una serie de habilidades para lograr el éxito de una meta concreta, en este caso para interactuar con la tecnología.

2.1. Teoría de Expectativas de Eficacia

De la Teoría de Auto-Eficacia se desprende la Teoría de las Expectativas de Eficacia (*efficacy expectations*) que de acuerdo con Bandura (1977), son el mecanismo de operación para generar resultados y tienen como principal función fortalecer los mismos y establecer una relación con los resultados obtenidos (*outcome expectation*).

Una expectativa de eficacia (*efficacy expectation*) es la convicción que cada individuo tiene para ejecutar un comportamiento o conducta exitosa para obtener un resultado concreto tomando en cuenta las habilidades que tiene. Es el mayor determinante para que una persona seleccione una actividad, tomando en cuenta el tiempo y esfuerzo que esto representa para afrontar una situación estresante. Mientras que las expectativas resultantes (*outcome expectancy*) se obtienen a partir de la conducta de una persona que dará un resultado concreto (Bandura, 1977:193, 194). (Ver Figura 1).

Figura 1. Mecanismo de operación de las Expectativas de Eficacia.



Fuente: Diagrama para diferenciar expectativas de eficacia y expectativas resultantes. En BANDURA (1977). *Self-Efficacy: Toward a Unifying Theory of Behavioral Change. Psychological Review*, 84(2), 193.

Cuando una persona mayor, decide realizar alguna actividad a través de Internet o de cualquier otra tecnología, pueden presentarse dos actitudes completamente diferentes: la persona obtiene el resultado que espera, sin duda alguna para mejorar sus habilidades digitales y obtener los resultados esperados, adquiriendo la confianza necesaria para hacer frente al cambio tecnológico o la persona tiene dudas sobre cómo realizar determinada actividad, no sabe, ni tiene la seguridad de que el resultado que espera sea el que va a obtener.

Si esto último sucede, una persona mayor -en este caso-, puede realizar las tareas o actividades deseadas, pero no habrá un cambio en su comportamiento, es decir, no estará motivada para aprender, practicar o buscar nuevas aplicaciones que le puedan resultar de ayuda en su vida cotidiana, sino que mantendrá sus temores y deficiencias, en vez de en enfrentarse al proceso práctica-error.

3. Método

Este estudio es de tipo cualitativo (Strauss y Corbin, 2002: 19, 20) está dentro del paradigma constructivista con una base epistemológica, (Guba y Lincoln, 2002: 121, 130) y un enfoque *emic*, (Pike, 1954: 49).

Para el estudio se ha decidido utilizar las cuatro fuentes de información que forman parte de las Expectativas de Eficacia como modelo operacional y se ha añadido otra más: Futuro, para identificar los miedos, obstáculos y motivaciones que experimentan hombres y mujeres mayores al hacer uso de las aplicaciones de Internet. Las fuentes de información son:

- 1) Actuación frente a logros obtenidos, que se basa en las experiencias y en los pequeños fallos realizados en repetidas ocasiones, sobre todo en el principio de los eventos que

después tendrán una fuerte eficacia que se desarrolla a través de repetidos éxitos en la realización de una tarea determinada así como los fallos ocasionales que se van reduciendo a través de esta práctica.

- 2) Experiencia indirecta (a través de la observación de otras personas mayores cuando utilizan las aplicaciones de Internet) lo cual puede generar mayor confianza al ver que otros las usan o sentirse más vulnerables.
- 3) Persuasión verbal (de otras personas de su misma o diferente generación para hacer uso de las aplicaciones de Internet) se utiliza muchas veces para provocar en las personas la creencia de que son capaces de hacer frente a situaciones y obtener un resultado exitoso a pesar de que en el pasado no lo hayan tenido al realizar la misma tarea. O provocar que las personas mayores que repiten una misma tarea sin éxito se sientan incómodas o que no crean en su eficacia para realizar dicha tarea.
- 4) Fuentes emocionales (sentimientos como emoción, miedo, frustración, curiosidad, alegría, etc. antes y después de hacer uso de las aplicaciones de Internet). Una de las emociones más persistentes en personas mayores es el estrés al enfrentarse al uso de la tecnología.

Muchas personas esperan tener una actuación exitosa cuando no se sienten presionadas, tensas o con ansiedad. En el caso contrario, el hacer uso de las aplicaciones de Internet, puede generar miedos o impedimentos frente a la realización de diferentes actividades y ser creadas a partir de pensamientos relacionados con la ineptitud que ellas mismas provoca y que resulta en un alto grado de estrés y ansiedad.

Esta fuente de información está muy relacionada con la primera, Actuación frente a logros obtenidos, debido a que la ansiedad puede ser disminuida a través del modelo de participación que propone este último.

Y, 5) Futuro, como fuente de información incluida para indagar en la percepción sobre el desarrollo de las habilidades digitales para hacer frente al cambio tecnológico que se vive hoy en día.

Para aplicar las fuentes de información antes mencionadas, se ha realizado un grupo de discusión o entrevista grupal que se preocupa por estimular a los asistentes a dar sus diferentes puntos de vista (Kvale, 2011). La discusión es abierta, se formulan preguntas dirigidas a todos los participantes y puede responder quien lo desee y la participación es activa, procurando la interacción de todos los asistentes para conocer sus puntos de vista, comparar opiniones, hallar diferencias y similitudes, establecer acuerdos y/o desacuerdos.

El empleo de la técnica de la discusión grupal, tiene como propósito profundizar en las motivaciones u obstáculos que experimentan hombres y mujeres mayores al hacer uso de las aplicaciones de Internet.

Las unidades de análisis son las cuatro fuentes de información que propone Bandura (1977) y otra más que se ha incluido: Futuro. Se ha aplicado el análisis de contenido utilizando la categoría de tipo asunto o tópico que propone Krippendorff (1982) y con la ayuda del programa *Atlas Ti* (versión 6.1) se han analizado las respuestas sin sacarlas de su contexto original.

Finalmente, los datos han sido tratados desde la perspectiva de género, es decir, se aplicó esta estrategia que permite comparar diferencias y similitudes entre hombres y mujeres cuando hacen uso de las aplicaciones de Internet.

3.1. Selección de la muestra

La selección de la muestra se realizó a través del método de muestreo no probabilístico intencional. Es decir, la muestra no es aleatoria ni probabilística y se basa en las características que busca el investigador (Sampieri, 2007: 263).

Como estrategia, se ha establecido contacto con una mujer mayor que usa las tecnologías y, gracias a la técnica del "boca a boca", ésta invitó a otras personas que conocía que cumplen con los requisitos: Son mayores de 55 años, hacen uso de Internet, y viven en Murcia Capital, sin importar su nacionalidad.

La recogida de datos se realizó el 3 de abril de 2012 con una duración aproximada de dos horas (de 17 a 19h). Y fue llevada a cabo en un espacio cedido por la Biblioteca Regional de Murcia (BRMU). El espacio contó con mesas y sillas suficientes acomodadas de manera que todos los sujetos pudieran interactuar cara a cara para una mejor discusión.

Todos los participantes estuvieron de acuerdo en la grabación de la misma, y colaboraron de manera desinteresada y además, todos se conocían previamente, lo que contribuyó a crear un clima de mayor confianza. El grupo quedó integrado por seis personas, cuatro hombres (54, 55, 64 y 68 años) y dos mujeres (56 y 60 años) que nos hablan sobre sus experiencias al hacer uso de las aplicaciones de Internet.

4. Resultados

A continuación, se presenta el análisis de contenido del grupo de discusión en el que se han tenido en cuenta las cuatro fuentes de información principales según Bandura (1977) más el tópico Futuro.

4.1. Actuación frente a logros obtenidos

Hablar sobre cómo fue su primera experiencia al hacer uso de las aplicaciones de Internet, los hombres reconocieron experimentar miedo y resistencia por primera vez, sentimiento que fue disminuyendo gracias a la ayuda de personas cercanas a ellos que les auxiliaron.

Sujeto 1, hombre 64 años: "Pues yo lo tengo muy reciente, eh... El hecho de que yo he tenido miedo -soy maestro de escuela también- y he tenido miedo siempre a la informática porque no la comprendo, no me metía dentro de ella, no la comprendía, pero vino mi hermano y me dijo: <<se hace así>>, eso me llamó mucho y me gustó..."

Sujeto 3, hombre 54 años: "Yo también tenía mis miedos con Internet, [...] pero como tenía dos técnicos en casa... Al principio es un poco los miedos, [...] pero luego ves que tus hijos tienen tanta agilidad y tanta vida de Internet pues que eres uno más y lo haces."

Sujeto 5, hombre 68 años: "Sí, bueno, yo hace... pues hace ya no sé cuántos años que empecé con Internet, principalmente lo utilizaba para... para comunicarme, ¿sí? Este... tengo una resistencia al Internet. [...] Lo hago "a pesar de", si no la utilizara no podría estar en comunicación con mucha gente, ¿no?"

Mientras que en el caso de las mujeres no experimentaron miedo, sino la necesidad de aprender a usar Internet y sus aplicaciones en el trabajo, además de considerarlo una herramienta que "facilita mucho la vida". Sin embargo, sí tienen miedo a realizar transacciones bancarias por esta vía.

Sujeto 2, mujer 60 años: "Yo mi primer empuje fue la necesidad del trabajo, porque ya empezaban a mandarte todo por correo electrónico, ya empezó a desaparecer el papel y dices bueno pues, aquí o me pongo las pilas o... o me pongo las pilas."

Sujeto 6, mujer 56 años: "Realmente es una herramienta que te facilita mucho la vida."

Sujeto 2, mujer 60 años: "...hay cosas que como no manejo bien pues me dan cierto miedo, todas las transacciones bancarias..."

Las principales motivaciones que les animaron a continuar usando Internet, en el caso de los hombres, ha sido desempeñar bien sus actividades laborales, comunicarse con otros organismos oficiales, bancos, etc. y por el aprendizaje en sí mismo a nivel personal.

Sujeto 4, hombre 55 años: "Por trabajo. Por mi trabajo siempre tenía que estar comunicado, el tener que mandar toda la información de un sitio a otro, mayoritariamente por trabajo... También hago todas las labores del banco y me evita tener que ir a la oficina del banco, entonces, por ese lado es bastante bueno."

Sujeto 3, hombre 54 años: "Todos los días tienes que meterte en Internet, ver tu correo, ver... a veces tienes que contestar cosas que..."

En el caso de las mujeres, ha sido seguir aprendiendo y estar en contacto con familiares que viven lejos.

Sujeto 6, mujer 56 años: "...yo no vivía donde vivía mi familia, yo estaba en Querétaro y tener comunicación con mis hermanas, con mis sobrinos, con la familia de José aquí en España, [...] cuando estás lejos de la familia de ayuda mucho."

Sujeto 2, mujer 60 años: "...por aprendizaje, la facilidad que tienes ahora, entras en Google y preguntas cualquier tontería y te salen veinte cosas."

Al preguntarles cuáles han sido los logros que han obtenido hasta ahora al hacer uso de esta tecnología, los hombres afirman que ha sido la posibilidad de comunicarse con otras personas de manera inmediata y el ahorro de tiempo debido a la agilización de diferentes trámites y procesos.

Sujeto 1, hombre 64 años: "...el logro fundamental que yo he tenido es de escribir un informe o una carta y poder transmitirla al instante y comunicarme al mismo tiempo que ha sido recibida donde se ha mandado."

Sujeto 5, hombre 68 años: "Para mí lo que más... sin el Internet no podría estar en contacto con tantas gentes, en diferentes lugares, de inmediato..."

Sujeto 3, hombre 54 años: "Además de transacciones bancarias o cosas de estas que también ahora te agilizan y no te quita tiempo, te da tiempo, no visitas bancos para ciertas cosas."

Cuando hablan sobre las acciones que llevaron a cabo para obtener estos logros, tanto hombres como mujeres han tenido que aprender a hacer uso del ordenador y los diferentes paquetes informáticos, incluyendo Internet y algunas de sus aplicaciones, a través de cursos.

Sujeto 1, hombre 64 años: "Me gustó mucho... he ido a una academia, bueno, no academia, es un centro de adultos, pero era tal el dolor de cuello y la rigidez que tenía que tener por las cervicales que era imposible estar en él. [...] el que no conoce Internet, el que no conoce la informática es un analfabeto hecho y derecho."

Sujeto 2, mujer 60 años: "...me ha venido muy bien hacerlos [...] Internet era como la segunda parte, yo primero he hecho cursos de informática básica, entonces cuando llega el Internet pues ya ese miedo a la informática que tenemos en general las personas que hemos comenzado ya mayores pues lo hemos perdido ahí, en esos primeros cursos de informática."

Sin embargo, todavía ambos desconfían de la tecnología para realizar ciertas tareas en línea por temor a que les roben, clonen sus tarjetas o por temor a ser observados, incluso en el momento de mandar información por correo electrónico o realizar búsquedas de información vía Internet.

Sujeto 2, mujer 60 años: “¿Me verán?, ¿me verán?, porque como... claro, como en el trabajo todo está en red.”

Sujeto 6, mujer 56 años: “No, pero es lo mismo que las tarjetas de crédito, también te la pueden clonar la tarjeta de crédito.”

En el caso de las mujeres mayores, a pesar de su temor a hacer uso de las aplicaciones de Internet, poco a poco y gracias a la repetición de una misma tarea han logrado tener una experiencia cada vez más satisfactoria y exitosa, tanto en su vida laboral como a nivel personal. Comprendieron que lo necesitaban en su trabajo y esa necesidad se convirtió en un interés por conocer mejor el funcionamiento de las aplicaciones de Internet y otras tecnologías.

En el caso de los hombres, expresaron que su inicio en el uso de las aplicaciones de Internet fue impuesto más que por interés, lo que provocó un mayor temor y desconfianza al realizar su trabajo, además, aprendieron a hacer uso de Internet a una edad avanzada. Se resisten a la transición, ya que antes de la era digital, realizaban sus actividades laborales de manera satisfactoria, y es ahora cuando sufren el cambio tecnológico.

Se sienten en desventaja, más inseguros y menos valiosos frente a otros empleados de generaciones más jóvenes que realizan la misma actividad con ayuda de la tecnología. Aunque debido a la práctica poco a poco han conseguido superar su miedo, y ahora usan la tecnología como herramienta para realizar actividades de la vida diaria como pagos de servicios, compras en línea o la banca electrónica.

La motivación que encuentran las personas mayores depende del género al que pertenecen. Es decir, las mujeres prefieren hacer uso de la tecnología para comunicarse con otras personas a través de diferentes aplicaciones como *messenger*, *Skype*, correo electrónico, y adoptan la tecnología para no sentirse aisladas o en el atraso tecnológico. Mientras que los hombres, que hasta ahora usaban Internet y sus aplicaciones sólo en el ámbito laboral, comienzan a adoptar la tecnología en su vida cotidiana. Hombres y mujeres desarrollan habilidades digitales diferentes, de acuerdo a sus intereses.

4.2. Experiencia indirecta

Qué pensaban de sí mismos al observar a personas de su generación utilizando las aplicaciones de Internet, en el caso de los hombres hay dos experiencias muy diferentes:

Sujeto 1, hombre 64 años: “Te entraba un complejo de tonto tremendo (risas de todos). Ver que se da a un botón y salir la pantalla y analizar y verlo y también... lo que veía era que tenías que estar aislado, no podías comunicarte en ese momento con el que estaba realizando la conexión [...] hice esos dos meses de informática y este año es cuando ya me he despertado un poquito.”

Sujeto 4, hombre 55 años: “Yo no tuve ese problema porque empecé muy joven, empecé estudiando informática ya con veinte años y siempre me he ido adaptando claro. Cuando todavía no había prácticamente ordenadores ya estaba estudiando eso, por lo tanto no me ha venido... al contrario yo creo que mejor.”

Ninguno de ellos se imaginaba haciendo uso de las aplicaciones de Internet. Sin embargo ahora son conscientes de que deben seguir aprendiendo y usando las mismas para no quedar en el atraso tecnológico.

Sujeto 1, hombre 64 años: “Yo siempre... sentía complejo de no comprenderlo. Entonces ahora a los sesenta, llevo dos años con ello, a los sesenta y dos años es cuando he vuelto a...”

Sujeto 4, hombre 55 años: “Sí, tú tienes que seguir el ritmo, si no te quedas...”

Sujeto 2, mujer 60 años: "...no me quiero quedar atrás, entonces me esfuerzo. Ahora me he comprado un teléfono de estos con Internet y con *what's app?* y todo eso y... por no quedarme atrás, pero necesidad real yo, con un *telefonico* con los números me sobra, pero sé que todo ese lenguaje y todo ese tipo, esa forma de relacionarse y de conectarse y todo eso si no entro, me voy a quedar tan atrás que cuando quiera entrar no voy a ser capaz. Entonces, por conectar sobre todo con la gente joven, por mantener esa conexión y... me esfuerzo en mantenerme ahí."

Otra de las similitudes que se han encontrado es que hombres y mujeres añoran el trato personal, el contacto "cara a cara".

Sujeto 5, hombre 68 años: "... ¡si pudiera no lo utilizaría! Claro [...] yo prefiero siempre hablar con la gente."

Sujeto 2, mujer 60 años: "Sí, sobre todo cuando quieres hacer una reclamación, no encuentras a nadie cara a cara... (Risas)."

Sujeto 6, mujer 56 años: "...no tiene por qué ser sustituir, yo creo que es una herramienta adicional, ¿no? que no llega a sustituir..."

Sujeto 3, hombre 54 años: "Yo tenía mis miedos, no quería meterme con Internet nunca, yo quería ver mis libros, yo quería recibir mi información visual, sin meterme a esto de la información por vía Internet. [...] no quiero que me impongan de ello una necesidad. Entonces, todo lo que sea evitable lo evito. [...] cuando alguien ha querido hablar conmigo por medio de *messenger* lo he evitado, no he querido, ¡no he querido!"

Muchas de las expectativas que tienen las personas mayores surgen al observar a otras personas de su misma generación que hacen uso de las aplicaciones de Internet sin que haya consecuencias negativas. Esto hace que quieran mejorar sus habilidades, que se esfuercen y sean persistentes. Por el contrario, la falta de habilidades al hacer uso de las aplicaciones de Internet les hace sentirse vulnerables y débiles para afrontar el cambio tecnológico.

Muchas veces, los hombres se sienten acomplejados cuando ven que no cuentan con las habilidades digitales que otras personas sí tienen y recurren a generaciones más jóvenes para acercarse a Internet. En cambio las mujeres, comienzan a conocer las posibilidades de Internet y experimentan una curiosidad que se convierte en deseo por aprender a usarlas hasta que la actividad que quieren realizar sea exitosa. De aquí que ellas vivan su experiencia sobre el uso de Internet de una manera más positiva.

Hombres y mujeres coinciden en que no quieren quedarse en el atraso tecnológico y buscan la ayuda de personas con más conocimientos tecnológicos sin importar la generación a la que pertenecen.

4.3. Persuasión verbal

En sus comienzos en el uso de las aplicaciones de Internet y la opinión de las personas de su entorno, la persuasión verbal como estrategia de motivación, ha sido de gran ayuda y apoyo para que hombres y mujeres mayores adquieran confianza. Su inseguridad personal frenaba el desarrollo de las habilidades digitales necesarias y les impedía familiarizarse con su uso.

Sujeto 1, hombre 64 años: "...al lado de una persona que sabe te encuentras muy seguro, pero después estás solo en la casa, y te pones a hacerlo y ya salta... y si no sabes arreglarlo... (Risas)."

Sujeto 2, mujer 60 años: "Yo, los compañeros que sabían me animaban y los que no sabían yo los animaba (risas)."



Sujeto 5. Hombre 68 años: "...no es mi meta aprender, no sé si me explico, quiero aprender lo indispensable para la comunicación, lo demás, prefiero otras cosas..."

Sujeto 3, hombre 54 años: "...los compañeros más que animar es <<oye, que te voy a mandar este correo con esta información por aquí por allá, ¿a ver qué te parece?, o mira a ver qué te parece [...] este programa o esta cuestión nutricional>>, o qué sé yo... Ya es casi una necesidad, más que estimular es algo que está imponiéndose sin darnos cuenta."

Sobre los tipos de sugerencias o retos les proponían para acercarse a esta tecnología en algunos casos sentían como una imposición el "tener que aprender" a hacer uso de las aplicaciones de Internet, sin embargo, están dispuestos a hacerlo aunque no dedican un tiempo específico a esta actividad o muchas veces prefieren realizar otras actividades distintas.

Sujeto 1, hombre 64 años: "Sí, a mí me imponían... <<Eres el analfabeto del siglo XXI>> (risas). Creía que nunca iba a sentarme delante de un ordenador que habla, que hace todo, nunca creí que iba a llegar ese momento..."

Sujeto 2, mujer 60 años: "A mí lo primero que me enseñaron pero que nunca aprendí es a bajarse la música gratis, a bajarse las películas gratis [...] Y yo aquello lo veía tan difícil... Y ahora lo que sí he aprendido es que sólo lo utilizo cuando lo necesito, [...] mi día sólo tiene 24 horas y a mí no me da para estar delante del ordenador viendo correos, ...pero eso necesita un tiempo que yo no lo tengo."

Hombres y mujeres mayores afirman que la decisión por iniciarse en el uso de las aplicaciones de Internet fue por necesidad, para desarrollar su trabajo. A partir de esta primera necesidad, descubren otras posibilidades de ocio y tiempo libre como leer algún diario/periódico o alguna otra publicación, estar en contacto con otras personas, etc.

Sujeto 1, hombre 64 años: "Ocio."

Sujeto 3, hombre 54 años: "Trabajo y ocio. [...] <<Oye, que esto te lo envío por Internet>> y dices tú <<no tengo correo o Internet>>, es una necesidad. Entonces, aunque no sea oficialmente por el trabajo es por las circunstancias de relación."

Sujeto 5, hombre 68 años: "Trabajo y cierta información que a uno le gusta."

Sujetos 2, mujer 60 años: "Empezamos con el trabajo y luego ya después vas descubriendo cosas."

En la discusión en torno a los aspectos positivos y negativos de su experiencia al hacer uso de las aplicaciones de Internet, los hombres valoraron como positivo la cantidad de información a la que tienen acceso gracias a Internet y como negativo los problemas de salud que ocasiona permanecer durante horas frente al ordenador y otro tipo de tecnología como microondas, teléfonos móviles. Además temen exponer información personal en la red.

Sujeto 1, hombre 64 años: "...el lado positivo es conocer, aprender una herramienta de trabajo en la cual está toda la información conocida por el hombre,..."

Sujeto 3, hombre 54 años: "Lo bueno es la información que hay, la agilidad con la que la adquieres. Y lo negativo es la información que puede exigir de ti y se puede extender, o sea, a dónde puede llegar a parar... pienso que [...] acaba afectando la salud a un nivel bastante grave de cervicales, lumbares, de postura más la radioactividad... la suma de esto."

Sujeto 4, hombre 55 años: "¿Negativo?, la información, que la gente tiene acceso a ella ¡eso es lo malo!, no hay manera de quitarla, puede encontrar de todo..."

Sujeto 5, hombre 68 años: "...más problemas para la salud porque significa muchas horas sentado y sin hacer ejercicio frente a un ordenador... Tiene su parte buena porque es una

necesidad (herramienta) que está ayudando a optimizar muchas cosas que se podrían tardar meses y se pueden hacer en días...”

Las mujeres valoraron su experiencia como positiva, manteniendo un equilibrio entre lo tradicional y lo digital. Es decir, valoran ambas experiencias, como por ejemplo la información que se encuentra en una biblioteca y la que se encuentra en la red. Además, una de ellas añade como ventaja que la tecnología le permite desarrollar mejor su trabajo con niños deficientes que las utilizan para comunicarse.

Sujeto 2, mujer 60 años: “Yo una de las cosas peores que veo con respecto a la comunicación es lo anónimo que uno puede ser y el daño que puede hacer si quiere. Y muchos quieren y hacen daño. [...] (otra) ventaja que tiene en niños con deficiencia donde son capaces de escribir con el ordenador.” (Trabaja con niños con problemas psicomotores y con deficiencia).

Sujeto 6, mujer 56 años: “...hemos vivido los dos mundos y buscaremos siempre un equilibrio...”

Muchas veces, contar con la ayuda constante de generaciones más jóvenes que les rodean, hace que hombres y mujeres mayores adquieran más seguridad en el momento de iniciar una actividad o tarea en línea. Ambos comienzan a hacer uso de la tecnología por diferentes motivos y al conocer las posibilidades que les ofrece, terminan por ceder y aprender nuevas aplicaciones para realizar actividades diferentes a las que desarrollan en su trabajo. Por esto, la persuasión verbal es un componente de apoyo importante que genera seguridad y motiva a las personas a conocer las nuevas tecnologías y practicarlas hasta adquirir autonomía e independencia.

4.4. Fuentes emocionales

Las sensaciones que experimentaron antes de usar las aplicaciones de Internet, tanto hombres como mujeres afirman sentir curiosidad, emoción y la sensación de descubrir lugares, incluso países sin salir de casa. La información escrita y sobre todo la visual, cobra una gran importancia y está al alcance de todos.

Sujeto 6, mujer 56 años: “...me daba emoción.”

Sujeto 5, hombre 68 años: “Curiosidad.”

Sujeto 4, hombre 55 años: “Pues antes no tenía acceso a la información, era imposible y ha cambiado tanto.”

Sujeto 3, hombre 54 años: “...el mundo cada vez está más cerca, te metes a una calle de París y la estás visualizando, paseas por allí, descubres restaurantes. No sólo la información escrita sino visual que tú ni pensabas. Puedes ver escaparates.”

Acerca de sus miedos después de usar la tecnología, algunos hombres responden sentir miedo por no tener los conocimientos básicos para hacer uso de un ordenador. Tienen que recurrir a sus hijos en busca de ayuda para aprender su uso y no depender de nadie en lo sucesivo:

Sujeto 1, hombre 64 años: “Yo aumenté el miedo, porque cada paso que daba me ponía muy nervioso porque no había una persona que le dijese: “¿cómo se arregla o cómo funciona esto?” Y volver a escribir otra vez y que me dijera: “no, dale al archivo...” ese modo muy nuevo en Internet y de archivo a guardar todo y se te va guardando. Porque uno que ha escrito una página entera y se te iba; entonces no, no. Y esa era la preocupación que tenía y la inseguridad. Ahora cada vez se necesita más.”

Sujeto 3, hombre 54 años: “Yo antes sí tenía miedo porque si algo no entendía recurría a mis hijos, o a uno o a otro.”

Sujeto 3, hombre 54 años: "...no, no, no, me solucionaban algo y a su manera. Y así aprendí a manejarlo, porque yo quiero enfrentarme a este problema solo..."

Una de las mujeres reconoce que su miedo no era a hacer uso de la tecnología, sino la resistencia que tenía a iniciar cualquier actividad en línea. Y señala que una vez pasada esa barrera su miedo disminuyó.

Sujeto 2, mujer 60 años: "...más bien disminuyeron al comenzar. Una vez que la barrera la he superado, que el ¡sientate y conéctate! y ¿qué voy a hacer, no? ¡La he superado!, espero que ya y el miedo disminuye y esa fue una sorpresa de lo grande y amplio que eso puede ser..."

Algunos hombres consideran que es una tecnología poco emotiva, poco original, fría y que ya no es gratificante encontrar todo con sólo pulsar un botón:

Sujeto 5, hombre 68 años: "Para mí el Internet no es emotivo, es algo muy frío, no me causa nada."

Sujeto 3, hombre 54 años: "A mí tampoco, de hecho lo encuentro demasiado artificial..."

Sujeto 3, hombre 54 años: "...el acceso a tanta información, ya no te emociona, ¿no? ya no te cuesta trabajo, ya no es tan gratificante. Hoy día es darle al botón y ya lo tienes todo a la mano."

Sujeto 1, hombre 64 años: "...hay poca originalidad en los mensajes."

Por otra parte, las mujeres tampoco se sienten emocionadas al hacer uso de la tecnología, pero sí cuando se trata de información sobre familiares y amigos.

Sujeto 2, mujer 60 años: "Sí a mí no me emociona especialmente. Hago lo que tengo que hacer y ya."

Sujeto 6, mujer 56 años: "Pero sí hay cosas emocionantes, te mandan una foto bonita y claro que te emociona. Una foto de un nieto, pues sí. Tiene su parte emotiva."

En ambos casos, tanto a hombres como a mujeres mayores, una de las tareas que les resulta más complicada o representa una mayor dificultad es la de hacer búsqueda de información sobre un tema concreto.

Sujeto 5, hombre 68 años: "¿A mí? todas. Yo soy poco de aplicaciones. Cuando necesito de la aplicación la pido para tenerla cuando se necesita."

Sujeto 2, mujer 60 años: "...lo que más me cuesta es haber buscado en una página que en ese momento no voy a utilizar es volverla a encontrar (risas) es relativamente corto, pues sí, pero yo digo: "lo vi, lo vi" y no hay manera."

Hay diferentes acciones que se toman para contrarrestan el temor o la ansiedad, uno de los hombres dice cerrar el programa e intentarlo de nuevo. Toma notas cuando le ayudan otras personas y, sobre todo, tiene una actitud positiva que le permite desarrollar habilidades digitales y adaptarse a los cambios.

Sujeto 1, hombre 64 años: "Lo que hacía era cerrarlo, cerrar el programa y volvía a intentarlo de nuevo. La mente a mi edad no es la misma que la que refleja una de catorce-quinque años que automáticamente lo capta todo. Nadie me ganaba en la máquina de escribir. [...] aquello (el ordenador) me desorbitó, me decía <<aquí hay falta de ortografía>>..."

Esta fuente emocional está íntimamente conectada con la primera: Actuación frente a logros obtenidos. Es decir, a mayor número de intentos exitosos menor miedo y ansiedad en el uso de las aplicaciones de Internet. Es verdad que los intentos fallidos producen frustración y desesperación

al no poder realizar correctamente la tarea propuesta, así que rodearse de personas que sí hacen uso de la tecnología les proporciona más seguridad y disminuye sus miedos.

Hombres y mujeres sienten temor al hacer uso de la tecnología. Sin embargo las mujeres mayores experimentan otros sentimientos como curiosidad, emoción e intentan aprender y practicar para vencer este miedo y eso las motiva.

4.5. Futuro

La motivación más importante que tienen las mujeres mayores para desarrollar nuevas habilidades digitales es aprender a usarlas para no romper la comunicación con generaciones más jóvenes:

Sujeto 6, mujer 56 años: "...seguir aprendiendo..."

Sujeto 2, mujer 60 años: "...que no quiero que esto sea una barrera para comunicarnos con los más jóvenes aunque sé que mi ritmo nunca será... (como el de ellos)."

En el caso de los hombres, hay dos posturas muy diferentes: Uno de ellos quiere seguir aprendiendo y familiarizarse con nuevas aplicaciones que se adapten mejor a sus necesidades. Otro, sin embargo, dice no tener ninguna motivación para seguir aprendiendo o para conocer nuevas aplicaciones de Internet.

Sujeto 5, hombre 68 años: "Hay un programa que me encanta y me gustaría perfeccionar donde no tengo que escribir. Yo grabo. Hablo, se graba y lo envío. ¡Eso para mí es una maravilla!"

Sujeto 3, hombre 54 años: "pues que salgan, pero realmente no me motivan mucho."

Referente al tipo de habilidades les gustaría desarrollar en el futuro, tanto hombres como mujeres consideran que es más importante conservar y mejorar las habilidades digitales que han aprendido y desarrollado a partir del uso, que aprender otras nuevas.

Sujeto 5, hombre 68 años: "...mi anhelo no es desarrollar habilidades, ¿sí? Eso está más para la juventud, sino a ver cuántas puedo conseguir y cuántas puedo conservar de las que tengo (Risas)."

Sujeto 2, mujer 60 años: "...mejorar las que tenemos a fuerza de uso, no hay otra manera de mejorar."

Tanto hombres como mujeres mayores consideran que las aplicaciones que ya usan pueden ayudar a mejorar su calidad de vida evitando por ejemplo los desplazamientos en el caso de transacciones bancarias, citas médicas...

Sujeto 6, mujer 56 años: "...en vez de ir al banco y hacer una fila de dos horas, ya no lo hagas, puede darte calidad de vida en cuanto al tiempo que uno toma."

Sujeto 3, hombre 54 años: "...sacar una cita médica también, eso nos quita mucho, no tienes que trasladarte."

En ambos casos, prefieren conservar y mejorar las habilidades digitales ya aprendidas en vez de desarrollar otras nuevas. Aunque más mujeres que hombres se sienten motivadas a aprender a usar nuevas aplicaciones en el futuro, debido a que no quieren "romper" la comunicación con generaciones más jóvenes.

4.6. Conclusión grupal

Los hombres, en general, se mostraron más escépticos y con una mayor resistencia al uso de las nuevas tecnologías. Prefieren lo tradicional, lo análogo, "lo de antes". Las mujeres son más curiosas, quieren conocer y aprender a hacer uso de las mismas a pesar de su edad.

Consideran que las nuevas tecnologías benefician también a otras personas mejorando su calidad de vida. Están más abiertas a los cambios tecnológicos, aunque no dejan de extrañar lo anterior a la era digital.

Sin embargo, una de sus principales motivaciones es aprender a hacer uso de la tecnología para no romper la comunicación con generaciones más jóvenes a las de ellas. Por esto, las mujeres mayores afrontan el cambio tecnológico mejor que los hombres mayores.

5. Conclusiones

Con la llegada de la tecnología a los centros de trabajo, desempeñar la actividad laboral se convirtió, muchas veces, en una experiencia desagradable. Aprender a usar las diferentes herramientas tecnológicas no fue una opción, sino un cambio impuesto: los procesos se automatizaron y cambió la manera de trabajar.

Esto afectó sobre todo a los hombres quienes se sintieron menos valiosos que sus compañeros de trabajo más jóvenes y experimentaron sentimientos como miedo, frustración o ansiedad frente a tareas que antes dominaban.

Por eso, una vez jubilados, prefieren conservar y mejorar las habilidades ya adquiridas antes que aprender otras nuevas, y se inclinan por realizar actividades en las que no es necesario el uso del ordenador.

Pero también hubo personas que no necesitaron usar la tecnología para desempeñar su trabajo y que optaron libremente, motivadas por su curiosidad, por aprender y conocer las posibilidades de Internet y sus aplicaciones. Éstas mostraron menos resistencia al cambio tecnológico.

En el caso concreto de las mujeres amas de casa, encontramos dos escenarios: Aquellas que contaban en casa con un ordenador de uso común con conexión a Internet y las que sólo hacían uso de la tecnología doméstica: lavadora, horno, microondas, etc. Éstas buscaron diferentes maneras de satisfacer sus necesidades, como realizar cursos, asistir a bibliotecas para practicar o adquirir un ordenador con ayuda de otras personas.

En definitiva, las personas mayores disponen de más tiempo libre y de ocio que aprovechan para aprender el uso de Internet y sus aplicaciones. Además, la mayoría de las veces, son quienes se quedan al cuidado de los nietos, especialmente las mujeres. Éstas muestran una actitud más positiva y abierta frente al cambio tecnológico y sienten la necesidad de seguir aprendiendo para ayudarlos a realizar las tareas escolares, evitando romper la comunicación entre generaciones.

6. Referencias bibliográficas

- [1] BANDURA, A. (1986). *Social foundations of thought and action: A social cognitive theory*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall. En LAROSE, R. and EASTIN, M. (2004) A Social Cognitive Theory of Internet Uses and Gratifications: Toward a New Model of Media Attendance. *Journal of Broadcasting & Electronic Media*, 48(3), 358-377. doi: [10.1207/s15506878jobem4803_2](https://doi.org/10.1207/s15506878jobem4803_2)
- [2] BANDURA, A. (1977). Self-efficacy: Toward a Unifying Theory of Behavioral Change. *Psychological Review*, 84(2), 191-215. Disponible en <http://bit.ly/1OT4saX>
- [3] BARRIO, E. et al. (2009). Las personas mayores en España. Datos estadísticos estatales y por Comunidades Autónomas, I. En ABAD-ALCALÁ, L. (2014). Diseño de programas de e-inclusión para alfabetización mediática de personas mayores. *Comunicar: Revista Científica de Comunicación y Educación*, 42, 173-180. doi: [10.3916/C42-2014-17](https://doi.org/10.3916/C42-2014-17)

- [4] BOLLES, R. C. (1972). Reinforcement, expectancy, and learning. *Psychological Review*, 79, 394-409. En BANDURA, A. (1977). Self-efficacy: Toward a Unifying Theory of Behavioral Change. *Psychological Review*, 84(2), 191-215. Disponible en <http://bit.ly/1TK536i>
- [5] CASTELLS, M. (1999). La era de la información. Economía, sociedad y cultura. La sociedad red. Vol. 1, Madrid: Alianza Editorial.
- [6] COMISIÓN EUROPEA (2016). Programas Marco. Disponible en <http://bit.ly/1VmLGQ8>
- [7] COMISIÓN EUROPEA (2012). Economic and Financial affairs. The 2012 Ageing Report: Economic and budgetary projections for the 27 EU Member States (2010-2060). Disponible en <http://aei.pitt.edu/43002/>.
- [8] DWIVEDI, Y. K., WILLIAMS, M. D. & VENKATESH, V. (2008). Guest Editorial: A profile of adoption of Information & Communication Technologies (ICT) research in the household context. *Information Systems Frontiers*, 10, 385-390. Disponible en doi: [10.1007/s10796-008-9101-8](https://doi.org/10.1007/s10796-008-9101-8).
- [9] GARCÍA GÓMEZ, F. Y DÍAZ GRAU, A. (2004). Servicios bibliotecarios para la tercera edad en entornos web: experiencias desarrolladas en bibliotecas públicas. *El Profesional de la Información*, 13, 272-280. Disponible en <http://bit.ly/1NVW4XS>.
- [10] GUBA, E. Y LINCOLN, Y. (2002). Paradigmas en competencia en la investigación cualitativa. En DENMAN, C. y HARO, J.A. (comps.) Por los rincones. Antología de métodos cualitativos en la investigación social. *Región y Sociedad*, XIV(23), 113-145. Disponible en <http://bit.ly/1X2M3RB>
- [11] HONGTU, Ch. (2008). Introduction to Special Section on Aging and the Internet. *Ageing International*, 32(1), 1-2. doi: [10.1007/s12126-008-9007-2](https://doi.org/10.1007/s12126-008-9007-2).
- [12] KATZ, E. & BLUMLER, J. G. (1974). *The uses of mass communications: Current perspectives on gratifications research*. Beverly Hills, California: Sage.
- [13] KRIPPENDORFF, K. (1982). *Content analysis*. Beverly Hills, Calif., SAGE Publications. En SAMPIERI HERNÁNDEZ, R. (2007). *Metodología de la investigación*. Madrid: McGraw-Hill.
- [14] KVALE, S. (2011). *La entrevista en Investigación Cualitativa*. Colección: Investigación Cualitativa. España: Morata.
- [15] LAROSE, R. & EASTIN, M. (2004). A social cognitive theory of Internet uses and gratifications: Toward a new model of media attendance. *Journal of Broadcasting & Electronic Media*, 48(3), 358-377. doi: [10.1207/s15506878jobem4803_2](https://doi.org/10.1207/s15506878jobem4803_2).
- [16] MINISTERIO DE INDUSTRIA, ENERGÍA Y TURISMO (2015). Agenda Digital para España. Plan Avanza 2: Estrategia 2011-2015. Informe por Programas. Disponible en <http://bit.ly/1T6qpEh>.
- [17] NEGROPONTE, N. (1995). *El mundo digital*. Barcelona: Bruguera.
- [18] PAVÓN RABASCO, F. (2000a). Euromayores: Uso de Internet según los distintos Ámbitos de Residencia. Disponible en <http://bit.ly/1rjVX3q>
- [19] PAVÓN RABASCO, F. (2000b). Tecnologías avanzadas: nuevos retos de comunicación para los mayores. *Comunicar: Revista científica iberoamericana de comunicación y educación*, (15), 133-139. Disponible en <http://bit.ly/26wqNGk>
- [20] PEACOCK, S. E., KÜNEMUND, H. (2007). Senior citizens and Internet technology. *European journal of ageing*, 4(4), 191-200. doi: [10.1007/s10433-007-0067-z](https://doi.org/10.1007/s10433-007-0067-z)
- [21] PIKE, K. L. (1954). *Language in relation to a unified theory of the structure of human behavior*. Dallas, TX, US: Summer Institute of Linguistics.
- [22] PLAN AVANZA (2005). Para el desarrollo de la Sociedad de la Información y de Convergencia con Europa y entre Comunidades Autónomas y Ciudades Autónomas. Disponible en <http://bit.ly/1SM6a1E>



- [23] PLAN AVANZA MURCIA (2010). Evaluación y Seguimiento. Actuaciones 2006-2010. Disponible en <http://bit.ly/1T6qpEh>
- [24] PLAN AVANZA 2 (2010). Informe Plan Avanza 2006-2010. Disponible en <http://bit.ly/1qWNenw>
- [25] PLAN AVANZA 2 (2010). Plan Avanza 2011-2015. Disponible en <http://bit.ly/1qWNenw>
- [26] PNUD - PROGRAMA DE LAS NACIONES UNIDAS PARA EL DESARROLLO (2001). Informe de desarrollo Humano. Poner el Desarrollo Tecnológico al Servicio del Desarrollo Humano. Disponible en <http://bit.ly/22rJS9j>
- [27] PRENSKY, M. (2001). Digital natives, digital immigrants part 1. *On the horizon*, 9(5), 1-6. doi: [10.1108/10748120110424816](https://doi.org/10.1108/10748120110424816)
- [28] SAMPIERI HERNÁNDEZ, R. (1997, 2007). *Metodología de la investigación*. Madrid: McGraw-Hill.
- [29] STRAUSS, A. Y CORBIN, J. (2002). Bases de la investigación cualitativa. Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada. Antioquia: Editorial Universitaria de Antioquia. En VASILACHIS DE GIALDINO, I. (2006). *Estrategias de investigación cualitativa*. Barcelona: Gedisa.
- [30] UN - UNITED NATIONS (2012). Department of Economic and Social Affairs. Population Division. Population Ageing and Development. Disponible en <http://bit.ly/1VU5J9G>
- [31] VÁZQUEZ, S. Y CASTAÑO, C. (2011). La brecha digital de género: prácticas de e-inclusión y razones de la exclusión de las mujeres. *Asparkía. Investigación feminista*, 22, 33-49. Disponible en <http://bit.ly/20NoI47>

¹ Este trabajo ha sido financiado por el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología - CONACYT.

² El Área de Actuación Ciudadanía Digital contempla ocho vertientes: Capacitación Tecnológica, Discapacitados, Equipamiento Ciudadanía, Género, Infancia, Mayores, Otros colectivos y Zonas Rurales.