

## LAS PERSONAS MAYORES Y LA INFORMATICA

Nélida Rodríguez Feijóo

CONICET - Facultad de Psicología de la Universidad del Salvador Buenos Aires.  
Argentina.

Los objetivos de este trabajo son : a) Describir las actitudes de los adultos mayores hacia el nuevo entorno informatizado. b) Analizar la influencia de variables tales como: edad, sexo, nivel educacional, el estar trabajando o estar en situación de retiro laboral, el tener o no computadora en el trabajo, el tener o no computadora en su casa, el haber recibido o no capacitación y las condiciones didácticas de los instructores sobre las actitudes de los adultos mayores hacia el nuevo entorno informatizado.

Para lograr estos objetivos se administró un cuestionario de datos personales y una escala de actitudes hacia el nuevo entorno informatizado, elaborada por la autora, a una muestra integrada por 200 sujetos mayores de 50 años residentes en la ciudad de Buenos Aires.

Los resultados obtenidos en este estudio indican que las variables anteriormente mencionadas influyen significativamente sobre las actitudes de las personas mayores hacia el nuevo entorno informatizado.

## LAS PERSONAS MAYORES Y LA INFORMATICA

### THE AGED PEOPLE AND THE COMPUTERIZED WORLD

The main goals of this research are: a) To describe attitudes of old age people towards the new computerized world. b) To analyse the influence of some variables such as age, sex, and educational background focusing in the fact of occupational position or of being retired from work. Also to study the relationship between welfare and having used computers while at work. Importance of the fact that some subjects may possess or not a microcomputer at home and knowledge about those subjects that have had special training to use computers. Besides, how the skills for teaching of teachers would contribute to their attitudes.

In order to achieve all these objectives, a questionnaire for family and employment history of the subjects and an attitude scale were constructed, administered and analysed . A sample was selected of 200 subjects all of them 50 years old or older, from the city of Buenos Aires.

Results of this research show that many of the previously named variables have a significant contribution upon the attitudes of old people towards the present time computerized world.

actitudes - personas mayores - escala de actitudes - nuevo entorno informatizado

attitudes - old-aged people - attitudes scales - new computerized world.

## INTRODUCCION

La informática cambió la forma en que trabajamos, accedemos a la información, nos comunicamos y nos relacionamos con los demás. Actualmente las computadoras, los sistemas de FAX y correo electrónico, los cajeros automáticos de los bancos, el acceso a Internet, etc., intervienen en diferentes situaciones de la vida cotidiana.

Esta nueva sociedad informatizada puede provocar en los adultos mayores cierta actitud desfavorable hacia la misma por temor de no poder aprender a usar correctamente estas nuevas herramientas y en consecuencia sentirse marginados.

Tal como sostuve en un trabajo anterior (Rodríguez Feijóo, Nélica, 1995) en nuestra sociedad se valora y se otorga prestigio a aquellas personas que producen en forma eficiente y que están capacitadas y entrenadas para adaptarse a las nuevas situaciones que ocurren en una sociedad compleja y en permanente cambio.

Es por ello que el conocimiento de las actitudes de los adultos mayores hacia el nuevo entorno informatizado puede proporcionar información relevante para la predicción de su desempeño en el nuevo ambiente social.

El tema de las actitudes posee una gran relevancia dentro del área de la Psicología Social. Tal como sostiene Ajzen (1996), pocos conceptos deben haber resultado válidos por un período de tiempo prolongado.

Según Oskamp (1994), existen varias razones que explican la importancia del concepto de "actitud"

1. es un concepto sintetizador,
1. puede considerarse la causa del comportamiento de una persona hacia otros objetos o personas,
1. ayuda a explicar la consistencia del comportamiento de un individuo, dado que una única actitud podría subyacer a diferentes acciones,
1. las actitudes reflejan el modo en que percibimos el mundo.
1. para distintas escuelas de pensamiento constituye una noción relativamente neutral, y  
se trata de un concepto interdisciplinario.

No hay acuerdo entre los distintos autores acerca de si determinada conducta es un derivado necesario de una determinada actitud o si ésta última solo constituye una predisposición para actuar de determinada manera frente al objeto actitudinal. Evidentemente entre la actitud y la acción intervienen variables moderadoras.

De todos modos, para Fazio y Zana (1978) aquellas actitudes que nacen de la experiencia directa del sujeto con la realidad, son más fiables en cuanto a la predicción de la acción que aquellas otras que tienen su fundamento en experiencias ajenas.

Intentando integrar las distintas contribuciones teóricas sobre el proceso de la formación de las actitudes, consideramos que éstas se forman a través del refuerzo a una conducta (Teoría del Refuerzo: Hovland, Janis y Kelley, 1953; Dobb, 1947), para cumplir determinadas funciones de ajuste de la personalidad con

el mundo externo (Teoría Funcionalista: Smith, Bruner y White, 1956; Katz y Stotland, 1959), bajo un principio general de congruencia cognoscitiva con las creencias y cogniciones preexistentes (Noción de Congruencia Cognoscitiva: Heider, 1968; Newcomb, 1953; Osgood y Tannenbaum, 1955; Festinger, 1957; Rosenberg, 1960) y en función de las características de la personalidad del individuo (Adorno, 1950; Rockeach, 1960) y de su entorno social (Centers, 1949)

Definimos tentativamente la actitud hacia el nuevo entorno informatizado como una organización relativamente duradera de creencias y cogniciones, dotada de una carga afectiva en favor o en contra de la sociedad de la información y que predispone a una acción coherente con dichas cogniciones y afectos. Esta predisposición en interacción con otras variables situacionales y disposicionales guía y dirige la conducta.

### **Objetivos:**

- a. Describir las actitudes de los adultos mayores hacia el nuevo entorno informatizado
- b. Analizar la influencia de variables tales como: edad, sexo, nivel educacional, el estar trabajando o estar en situación de retiro laboral, el tipo de ocupación, el tener o no computadora en el trabajo y/o en la casa, el haber recibido o no capacitación, las condiciones didácticas de los instructores, etc. sobre las actitudes de los adultos mayores hacia el nuevo entorno informatizado.

### **Método**

#### **Instrumentos**

1. Se elaboró un cuestionario semiestructurado con preguntas abiertas y cerradas en donde, además de los datos básicos (edad, sexo nivel educacional, etc.) se requería información acerca de otros datos que podrían influir sobre las actitudes.
1. Con el propósito de medir las actitudes hacia el nuevo entorno informatizado se construyó una escala utilizando el método de "intervalos sucesivos" de Thurstone.(Thurstone y Chave, 1937).

De acuerdo con este método se elaboró un cuestionario integrado por 50 ítems o enunciados que expresaban opiniones desfavorables, neutras y favorables hacia el nuevo entorno informatizado. La muestra a la que se le administró el cuestionario estaba integrada por 70 sujetos-jueces. La mayoría de los sujetos eran instructores de Informática. En el cuestionario se les solicitaba a los sujetos-jueces que juzgaran cada una de las frases que se les presentaban de acuerdo al grado de favorabilidad o desfavorabilidad hacia el nuevo entorno informatizado otorgando a cada frase un valor entre 1 y 7 (1 indicaba total desfavorabilidad y 7 total favorabilidad)

Se obtuvieron el valor escalar y la dispersión de cada ítem. De acuerdo a estos valores fueron seleccionados 40 ítems, teniendo en cuenta que todos los componentes de la actitud estuvieran representados, que todo el continuo fuera cubierto y que la desviación estándar de los ítems fuera mínima.

Para determinar experimentalmente el número de dimensiones que subyacen en las opiniones expresadas en la escala acerca del nuevo entorno informatizado y poder contar con un instrumento factorialmente válido para medir las actitudes, se realizó un análisis factorial por el método de ejes principales.

Con el fin de obtener la estructura simple (Thurstone, 1947) se aplicó a los factores obtenidos una rotación Varimax y una rotación Promax.

La hipótesis era que los ítems tenderían a organizarse en cuatro factores: uno que agruparía ítems que expresaran adaptación y aceptación del nuevo entorno informatizado, otro que agruparía ítems que expresaran rechazo, otro que agruparía ítems que expresaran indiferencia y por último un factor que agruparía ítems que expresaran incapacidad para manejarse con el nuevo entorno informatizado.

### **Sujetos:**

El cuestionario y la escala de actitudes fueron administrados a 200 sujetos residentes en la ciudad de Buenos Aires. El 56% pertenecía al sexo femenino y el 44 % al masculino. La edad de los sujetos

oscilaba entre los 50 y 75 años, con una media aritmética de 63.18 años y un desvío estándar de 3.81 años. En cuanto al nivel de educación alcanzado, el 32% completó sus estudios universitarios, el 18% tenía estudios terciarios o universitarios incompletos, el 34% estudios secundarios completos y el 16% estudios secundarios incompletos. Con respecto a la situación laboral, el 38% de los sujetos se hallaba jubilado o retirado y el 62% trabajaba. Dentro de estos últimos, el 9% era empresario, el 24% empleado, el 28% docente, el 23% profesional universitario independiente, el 11% comerciante y el 5% tenía otras ocupaciones. Todos los sujetos de la muestra pertenecían al nivel socioeconómico medio.

### **Análisis estadístico:**

Fueron aplicadas pruebas "t" de significación estadística entre las medias aritméticas de los puntajes en la escala de actitudes para analizar la relación entre edad, sexo, nivel educacional, el estar trabajando o el estar en situación de retiro laboral, el tener o no computadora en el trabajo y/o en la casa, el haber recibido o no capacitación, etc. y las actitudes hacia el nuevo entorno informatizado, fijándose un nivel de significación de 0.01.

### **Resultados y conclusiones:**

Los resultados obtenidos al realizar el análisis factorial de la matriz de intercorrelaciones entre los puntajes asignados por los sujetos-jueces a los ítems de la escala corroboran la hipótesis formulada previamente. Se obtuvieron 4 factores que explicaron el 100% de la variancia. La escala quedó integrada por 34 ítems agrupados en los siguientes factores:

#### **Factor 1**

Ítem N° Saturación

**13.Me encanta trabajar con la computadora . 78**

**21.Es muy probable que me guste aprender a usar la computadora. . 73**

**25.La secuencia de los procedimientos para usar la computadora me**

**resultan fáciles de recordar . 69**

**29.Me gusta trabajar con la computadora porque me permite**

**almacenar toda la información pudiendo acceder a ella**

**cuando la necesito. . 65**

**2 . Prefiero utilizar los cajeros automáticos en vez de ser atendido**

**por un empleado de un banco . 60**

**17. Dado que el nuevo entorno informatizado ahorra tiempo y**

**esfuerzo, todas las personas, incluso los mayores deberían**

**manejarse eficientemente en este nuevo entorno . 59**

**9. Dentro de muy poco tiempo el no saber utilizar una computadora**

**va a ser similar a no saber leer ni escribir . 58**

- 32. Me apasiona navegar por Internet . 51**
- 5. Aunque para aprender a usar la computadora es necesario al comienzo dedicarle tiempo y concentración, el esfuerzo vale la pena . 49**
- 27. El nuevo entorno informatizado ofrece soluciones para la mayoría de los problemas. . 47**
- 34. A veces al trabajar con la computadora me siento entretenido, otras veces me aburro. . 39**

El Factor 1, está definido por un conjunto de Ítems que expresan aceptación del nuevo entorno informatizado. El promedio de los valores escalares que integran este factor es de 5.76, denotando actitudes favorables

## **Factor 2**

### Item N° Saturación

- 23. Prefiero trabajar con cualquier otro medio en lugar de hacerlo con la computadora -. 67**
- 31. Evito usar la computadora porque temo hacerlo torpemente y quedar en ridículo frente a mis compañeros de trabajo -. 65**
- 18. Me resisto a concurrir a un curso de capacitación para aprender a usar la computadora. -. 64**
- 14. Siento rechazo por la Informática porque muchos empleados mayores, con responsabilidad y experiencia, están siendo desplazados de sus puestos de trabajo por jóvenes sin experiencia pero que manejan con facilidad la nueva tecnología. -. 63**
- 6. Evito usar la computadora porque temo equivocarme y borrar alguna información almacenada que pueda ser importante. -. 58**
- 1. El gran desarrollo de la Informática en este último tiempo es la causa de los altos índices de desempleo. -. 52**
- 10. Los avances de la Informática en estos últimos años en vez de simplificar nos la vida, nos la están complicando cada vez más. -. 44**
- 26. No tiene sentido que la gente mayor aprenda a usar la computadora. -. 41**

**30. Si supiera utilizar la computadora ahorraría tiempo y esfuerzo**

**en la realización de mi trabajo, no obstante, me resisto a aprender**

**a utilizarla. -. 37**

**33. Evito usar los cajeros automáticos de los bancos porque prefiero**

**ser atendido por un empleado. -. 36**

El Factor 2 está definido por ítems que expresan rechazo hacia el nuevo entorno informatizado. El promedio de los valores escalares de los ítems que integran este factor es de 2.32, denotando actitudes desfavorables.

### **Factor 3**

Item N° Saturación

**15. Es muy probable que aprender a usar la computadora me resulte**

**difícil . 65**

**20. En el trabajo me exigen que use la computadora pero la secuencia**

**de los procedimientos necesarios que debo realizar para usarla correctamente me resultan difíciles de retener . 64**

**11. Me siento incapaz de aprender a usar la computadora . 60**

**3. Percibo a la computadora como una "máquina infernal" a la que**

**nunca voy a poder manejar correctamente . 58**

**28. No sé utilizar los cajeros automáticos de los bancos . 52**

**7. No creo que pueda aprender a navegar por Internet . 47**

**22. Me lleva menos tiempo realizar mi trabajo en la forma tradicional**

**que el que me llevaría aprender a hacerlo con la computadora . 39**

El Factor 3 está definido por ítems que expresan incapacidad para manejarse con el nuevo entorno informatizado. El promedio de los valores escalares que integran este factor es de 2.19, denotando actitudes desfavorables

### **Factor 4**

Item N° Saturación

**16. No me interesa aprender a navegar por Internet. . 64**

- 24. Me resulta indiferente saber usar la computadora . 57**
- 19. La informática, que es un recurso más entre todos los que tiene el ser humano, no me despierta ningún interés . 49**
- 8. No me interesa aprender a usar el cajero automático. . 44**
- 12. La informática no beneficia ni perjudica la comunicación entre las personas. . 37**
- 4. La informática no mejora ni disminuye el rendimiento en el trabajo. . 36**

El Factor 4 está definido por ítems que expresan indiferencia hacia el nuevo entorno informatizado. El promedio de los valores escalares que integran este factor es de 3.82, denotando una actitud neutra.

En términos generales, al analizar las actitudes hacia el nuevo entorno informatizado del grupo entrevistado, se observa que el 35% tiene una actitud desfavorable, el 19% una actitud neutra y el 46% una actitud favorable. Nótese que el 54% de este grupo etáreo tiene actitudes neutras o desfavorables.

Cuando analizamos la influencia de las variables independientes sobre las actitudes los resultados obtenidos fueron los siguientes:

La edad, el nivel educacional, el estar trabajando o estar fuera del mercado laboral, el tener o no computadora en el trabajo y/o en la casa y el haber recibido capacitación influyen en forma estadísticamente significativa sobre las actitudes hacia el nuevo entorno informatizado. Así se observa que, los sujetos de menor edad (Cuadro 1), mayor nivel educacional (Cuadro 2), que trabajan (Cuadro 3), que tienen computadora en el trabajo y/o en la casa (Cuadro 4) y que recibieron capacitación (Cuadro 5) tienen actitudes más favorables que aquellos sujetos de mayor edad, menor nivel educacional, que no trabajan, que no tienen computadora en el trabajo y/o en la casa y que no recibieron ningún tipo de capacitación.

Las variables sexo, tipo de ocupación y condiciones didácticas de los instructores no influyen en forma estadísticamente significativa sobre las actitudes.

Resulta interesante destacar que el 38% de los sujetos que trabajan señalaron ítems que expresan disonancia cognoscitiva, tales como: "si supiera utilizar la computadora ahorraría tiempo y esfuerzo en la realización de mi trabajo, no obstante, me resisto a aprender a utilizarla", o bien, "en el trabajo me exigen que use la computadora pero la secuencia de los procedimientos necesarios que debo realizar para usarla correctamente, me resultan difíciles de retener".

Por otra parte, a pesar de que muy pronto, prácticamente todos los trámites bancarios deberán realizarse a través de cajeros automáticos, el 44% de los sujetos entrevistados respondió que evita usarlos o que no sabe hacerlo.

En síntesis, de acuerdo a los resultados obtenidos en este estudio, dado que la mayoría (54%) de las personas entre 50 y 75 años denota actitudes neutras o desfavorables hacia el entorno informatizado, sería conveniente encarar en los diferentes ámbitos laborales para aquellos que trabajan o bien para aquellos que no trabajan, en otros ámbitos, como clubes, asociaciones de jubilados, parroquias, etc., una capacitación informática mínima para que aquellos sujetos con actitudes desfavorables puedan lograr una mejor adaptación a la nueva sociedad.

Este trabajo se encuadra dentro del marco de las estrategias preventivas que coadyuvan entre otras, a que personas mayores cuya vida se ve cada vez más prolongada por los avances de la ciencia y la tecnología puedan satisfacer las demandas de la sociedad de la información, reduciéndose así al mínimo, el número de personas que puedan quedar marginadas de esta sociedad.

## **Referencias bibliográficas:**

1. ADORNO, T. W. et al (1950) *The Authoritarian Personality*, New York, Harper and Roy.
2. AJZEN, I (1996): "Attitude theory and research". En: A. Manstead, Ministerio de Educación. Hevstone, *The Blackwell Encyclopedia of social Psychology*. Oxford: Blackwell Publishers,.
3. CENTERS, R. (1949) *The psychology of Social Classes*. Princeton University Press.
4. DOOB, L. (1947) *The behavior of attitudes*. *Psychological Review*, 54, 135 - 156.
5. FAZIO, R.H. y ZANA, M.P (1978).. Attitudinal qualities relating to the strength of the attitude-behavior relationship. *Journal of Experimental Social Psychology*.
6. FESTINGER, L (1957) *A Theory of cognitive dissonance*. Evanston, Roy, Peterson.
7. HEIDER, F. (1968) *The Psychology of Interpersonal Relations*. New York, John Wiley and Son, Inc., Publishers.
8. HOVLAND, C.I (1953) et al, *Communication an persuasion*, New Haven, Yale University Press.
9. KATZ, D. y STOTLAND, E. (1959) A preliminary statement to a theory of attitude structure and change. En: Koch, S. *Psychology: A study of a sciencie*, Vol. III.
10. NEWCOMB, T.M. (1953) *Personality and Social Change*. New York Dryden.
11. OSGOOD, C.E. y TANNENBAUN, Ph. (1955) The principle of congruity in the prediction of attitude change. *Psychological Review*, 62, 42-55.
12. OSKAMP, S. (1994). Attitudes and opinions. En: E. Krupart. *Psychology is Social. Readings Conversations in Social Psychology*. New York: Harper Collins Publishers,
13. RODRIGUEZ FEIJOO, N. (1995). Estudio de la influencia de variables sociodemográficas y psicosociales sobre las actitudes hacia la jubilación. *Revista Argentina de Gerontología y Geriatría*, , tomo XV, 3, 137 - 144.
14. ROKEACH, (1960) *The Open and Closed Mind*, New York, Basic Books.
15. ROSEMBERG, M. (1960) *Attitude organitation and change*, New Haven, Yale University Press.
16. SMITH, M. B. (1956) et al. *Opinions and Personality*. New York, Willey.
17. THURSTONE, , L. L. (1947). *Múltiple factor analysis. A development and expansion of the vectors of the mind*. Chicago: The University of Chicago Press.
18. THURSTONE, L. L. (1937). *The measurment of attitudes: A psychological method and some experiments with a scale for measuring attitudes toward the church*. Chicago: The University of Chicago Press.

### Cuadro 1

#### **Medias aritméticas y desviaciones estándares de los puntajes obtenidos por los grupos de diferente edad en la escala de actitudes hacia el nuevo entorno informatizado**

	EDAD
--	------

	<b>50-64</b>	<b>65-75</b>
X	4.83	3.79
$\sigma$	1.16	0.95
	"t" test = 7.43*	

**Cuadro 2**

**Medias aritméticas y desviaciones estándares de los puntajes obtenidos por los grupos de diferente nivel educacional en la escala de actitudes hacia el nuevo entorno informatizado**

	<b>NIVEL EDUCACIONAL</b>	
	<b>Secundario incompleto o completo</b>	<b>Terciario o universitario incompleto o completo</b>
X	3.71	4.63
$\sigma$	1.12	1.32
	"t" test = 5.41*	

**Cuadro 3**

**Medias aritméticas y desviaciones estándares de los puntajes obtenidos por el grupo que trabaja y el que no trabaja en la escala de actitudes hacia el nuevo entorno informatizado.**

	<b>SITUACION LABORAL</b>	
	<b>No trabaja</b>	<b>Trabaja</b>
X	3.65	4.57
$\sigma$	1.25	1.72
	"t" test = 4.60*	

**Cuadro 4**

**Medias aritméticas y desviaciones estándares de los puntajes obtenidos por el grupo que tiene computadora en su trabajo y/o en su casa y el grupo que no la tiene en la escala de actitudes hacia el nuevo entorno informatizado**

	<b>COMPUTADORA EN EL TRABAJO Y/O EN LA CASA</b>	
	<b>No tiene</b>	<b>Tiene</b>
X	3.93	5.02
$\sigma$	1.08	1.34
	"t" test = 6.41*	

**Cuadro 5**

**Medias aritméticas y desviaciones estándares de los puntajes obtenidos por el grupo que recibió capacitación y el grupo que no la recibió en la escala de actitudes hacia el nuevo entorno informatizado.**

	<b>CAPACITACION</b>	
	<b>No recibió</b>	<b>Recibió</b>
<b>X</b>	3.68	4.92
<b><math>\sigma</math></b>	1.31	1.85
	"t" test = 5.63*	

