

IX Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología
XXIV Jornadas de Investigación XIII Encuentro de Investigadores en Psicología
del MERCOSUR. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos
Aires, 2017.

Autopercepción y percepción social de los beneficios y las dificultades en el uso de dispositivos tecnológicos en los adultos mayores de Buenos Aires.

Lipper, Marina.

Cita:

Lipper, Marina (2017). *Autopercepción y percepción social de los beneficios y las dificultades en el uso de dispositivos tecnológicos en los adultos mayores de Buenos Aires. IX Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología XXIV Jornadas de Investigación XIII Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires.*

Dirección estable: <https://www.aacademica.org/000-067/697>

ARK: <https://n2t.net/ark:/13683/eRer/guk>

Acta Académica es un proyecto académico sin fines de lucro enmarcado en la iniciativa de acceso abierto. Acta Académica fue creado para facilitar a investigadores de todo el mundo el compartir su producción académica. Para crear un perfil gratuitamente o acceder a otros trabajos visite: <https://www.aacademica.org>.

AUTOPERCEPCIÓN Y PERCEPCIÓN SOCIAL DE LOS BENEFICIOS Y LAS DIFICULTADES EN EL USO DE DISPOSITIVOS TECNOLÓGICOS EN LOS ADULTOS MAYORES DE BUENOS AIRES

Lipper, Marina

Facultad de Psicología, Universidad de Buenos Aires. Argentina

RESUMEN

El presente trabajo constituye un recorte de la tesina de grado de Marina Lipper presentada para la Licenciatura en Psicología. El interés surgió a partir de explorar la relación existente entre los adultos mayores y las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), teniendo en cuenta, por una parte, la percepción que los adultos mayores tienen de sí mismos en relación al uso de tecnología y por otra parte, cómo los ve la sociedad, incluyendo los estereotipos y prejuicios existentes. Se utilizaron conceptos como Viejismo (Salvarezza, 2002), estrategias de afrontamiento (Lazarus y Folkman, 1986), Autoeficacia (Bandura, 1977), entre otros. El objetivo fue indagar sobre el manejo de algunos dispositivos tecnológicos en adultos mayores sin indicios de deterioro cognitivo, teniendo en cuenta los beneficios, dificultades, motivaciones, afrontamiento, resistencias al cambio, prejuicios. Se realizó un estudio exploratorio cualitativo de 12 entrevistas semi-dirigidas a adultos mayores. Resultados: los mayores encuentran motivaciones para usar las TIC y aprovechan sus beneficios. Sin embargo, a algunos les falta práctica y temen romper los dispositivos. Además, perciben que la sociedad los discrimina y considera no aptos para manejarlos. Se concluye que las TIC favorecen la participación social, amplían la red social, mejoran la autoestima y estimulan procesos cognitivos.

Palabras clave

Adultos mayores TIC (Tecnología de la Información y Comunicación), Autopercepción, Percepción social

ABSTRACT

SELF-PERCEPTION AND SOCIAL PERCEPTION OF BENEFITS AND DIFFICULTIES IN THE USE OF TECHNOLOGICAL DEVICES IN THE OLDER ADULTS OF BUENOS AIRES

The present work constitutes a cut of the degree thesis of Marina Lipper presented for the Degree in Psychology. The interest arose from exploring the relationship between older adults and Information and Communication Technologies (ICT), taking into account, on the one hand, the perception that older adults have of themselves in relation to the use of technology and On the other hand, how society sees them, including existing stereotypes and prejudices. Concepts such as Ageism (Salvarezza, 2002), coping strategies (Lazarus and Folkman, 1986), Autoefficacia (Bandura, 1977) and others were used. The objective was to investigate the management of some technological devices in older adults with no evidence of cognitive

impairment, taking into account the benefits, difficulties, motivations, coping, resistances to change, prejudices. A qualitative exploratory study of 12 semi-directed interviews with older adults was carried out. Results: older people find motivations to use ICTs and take advantage of their benefits. However, some are lacking practice and are afraid to break the devices. In addition, they perceive that society discriminates against them and considers them unfit to handle them. It is concluded that ICTs favor social participation, expand the social network, improve self-esteem and stimulate cognitive processes.

Key words

Older adults ICT (Information and Communication Technology), Self-perception, Social perception

Introducción

El envejecimiento es definido como un proceso evolutivo, universal (propio de todos los seres vivos), continuo, inexorable (no se puede evitar), irreversible (no se puede detener), dinámico (en constante cambio), progresivo (es acumulativo) y heterogéneo (cada individuo envejece de manera diferente), durante el cual ocurren cambios bio-psico-sociales resultantes de la interacción de factores genéticos, psicológicos, sociales, culturales, del estilo de vida. El envejecimiento es un proceso de toda la vida (Hitzig, s.f.).

El envejecimiento de la población es el resultado de una disminución de las tasas de fecundidad y un aumento de la esperanza de vida debido a los avances científicos y tecnológicos. En el futuro, el número de personas mayores superará al de personas jóvenes (OMS, 2010).

En lo que respecta a las TIC, se las define como:

El conjunto de medios (radio, televisión y telefonía convencional) de comunicación y las aplicaciones de información que permiten la captura, producción, almacenamiento, tratamiento, y presentación de informaciones en forma de voz, imágenes y datos contenidos en señales de naturaleza acústica, óptica o electromagnética (EcuRed, 2012).

Un concepto relevante para destacar en relación a dicho tema es el de *brecha digital*. Se define como la separación que existe entre las personas (comunidades, estados, países) que utilizan las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) como una parte rutinaria de su vida diaria y aquellas que no tienen acceso a las mismas y que aunque lo tengan no saben cómo utilizarlas (Serrano y Martínez, 2003).

Del concepto de brecha digital se desprende otro relacionado con los adultos mayores: la *brecha digital generacional*, entendida como la diferencia entre los mayores que poseen acceso a las TIC y los que no cuentan con esa posibilidad. Dicha diferencia puede crear una fractura social que aumenta la desigualdad y la exclusión (Riaño Barón, OISS, 2015).

Objetivos

El objetivo general es indagar sobre el manejo de algunos dispositivos tecnológicos en adultos mayores sin indicios de deterioro cognitivo, mientras que los objetivos específicos son reflejar los beneficios y las dificultades percibidos en el uso de artefactos tecnológicos en los adultos mayores, analizar la percepción social y autopercepción del manejo de algunos dispositivos tecnológicos por parte de los adultos mayores, y visibilizar indicios de resistencia al cambio en el uso de TIC en adultos mayores.

Marco teórico

Se toman los aportes de Sluzki (1998) sobre red social, teniendo en cuenta que las TICs permiten una mejor comunicación entre los adultos mayores y sus redes. Además, se tiene en cuenta el concepto de estrategias de afrontamiento propuesto por Lazarus y Folkman (1986).

En cuanto a la percepción social del uso de artefactos tecnológicos por parte de los adultos mayores, se aborda el concepto de Viejismo propuesto por Butler (1968) y retomado por Salvarezza (2002). Según este autor, la mayoría de las culturas presentan conductas negativas hacia las personas viejas.

El Viejismo define el conjunto de prejuicios, estereotipos y discriminaciones que se aplican a los viejos en función de su edad (Salvarezza, 2002). Los prejuicios son adquiridos durante la infancia y se van asentando durante el resto de la vida. El resultado de estos es un efecto de profecía autopredictiva en los viejos, es decir, los adultos mayores terminan creyendo que esos prejuicios son verdades y actúan como tales. Por lo tanto, constituyen creencias subjetivas que no forman parte de un pensamiento racional adecuado, una evaluación objetiva, sino que se limitan a una respuesta emocional directa ante un estímulo determinado (Salvarezza, 2002).

En lo que respecta a motivaciones, se sigue a Bandura (1977) en su teoría de la Autoeficacia, entendida como la eficacia personal percibida (Iacub, 2011). Dicho concepto alude a la creencia que tiene una persona de poseer las capacidades necesarias para llevar a cabo o afrontar con éxito una tarea específica. La confianza y las evaluaciones positivas dependen del éxito repetido en la tarea. Por el contrario, los fracasos disminuyen dicha confianza (Iacub, 2011). La autoeficacia influye en cómo los individuos sienten, piensan y actúan. Un alto sentido de eficacia facilita el procesamiento de información y el desempeño cognitivo en distintos contextos, incluyendo la toma de decisiones y el logro académico (Bandura, 1997).

Tipo de estudio y metodología

Se realizó un estudio exploratorio de tipo cualitativo que incluye 12 entrevistas semi-dirigidas a adultos mayores sin indicios de deterioro cognitivo, residentes en la Ciudad de Buenos Aires y el Gran Buenos Aires, de clase media, de diferentes edades entre 63 y 88

años para analizar su relación con la tecnología. Cada entrevistado firmó un consentimiento informado donde se aclaró que su participación es voluntaria, que las respuestas son confidenciales y que sólo se usarán para fines investigativos.

Resultados

Manejo de dispositivos tecnológicos y posibles dificultades percibidas

Ante la pregunta “¿Cómo se lleva con el manejo de aparatos tecnológicos?” la mayoría responde “Mal”. Por lo tanto, la adaptación a la tecnología moderna sí parece conllevar ciertos inconvenientes, lo que se puede ver reflejado en los dichos de una participante: “Me cuesta aprenderlos, pero si no me quedo afuera. Me cuesta adaptarme” (Catalina, 63 años).

Entonces surge la pregunta ¿existe una resistencia específica por parte de los adultos mayores a utilizar dichos dispositivos? Según la información recolectada en las entrevistas, los posibles indicios de resistencia al cambio no aparecen meramente por un rechazo infundado dirigido a los dispositivos, sino que se deben a un miedo puntual que se presenta: el temor a romperlos o a “hacer lío”. En palabras de Horacio (68 años): “Uno siempre tiene miedo de hacer algún desastre, cierto temor a enfrentarse. No me animo por si hago algún desastre”. Se manifiesta un sentimiento de indefensión y vulnerabilidad ante un artefacto nuevo por el hecho de no contar con los instrumentos operativos necesarios para utilizarlo.

A partir de esta situación se desprende una nueva pregunta ¿por qué los jóvenes no se encuentran con estos miedos y los adultos mayores sí? Por un lado, es probable que se trate de una cuestión generacional. Varios entrevistados comentan que su dificultad es la falta de conocimiento y práctica. Por ejemplo se refleja en algunos comentarios: “Con los modernos me cuesta incorporarme por falta de práctica” (Nélida, 79 años). “La dificultad la atribuyo a no haberlo estudiado” (Hilda, 77 años). Los jóvenes de hoy en día son “nativos digitales”, es decir, cuando nacieron ya existían estas tecnologías y las fueron incorporando espontáneamente desde su infancia, como el idioma. En cambio, para los mayores conlleva todo un desafío enfrentarse a los dispositivos modernos, por el esfuerzo de aprendizaje requerido y las consecuentes vivencias frecuentes de temores diversos, frustración e impotencia. Norberto, de 86 años sostiene: “Me quedé atrasado”. Por otro lado, se trata de un tema de marketing, ya que estos productos no están destinados al público de mayores, y aparecen prejuicios culturales y sociales contra ellos que serán desarrollados más adelante.

Algunos entrevistados plantean que el manejo no lo encuentran como una dificultad en el aprendizaje, sino que no los utilizan porque no los necesitan para la vida cotidiana. Por ejemplo Alegre (88 años) plantea: “No tengo miedo a ninguna cosa. No lo necesito, porque con el teléfono de línea me arreglo”. Se debe tener en cuenta que los mayores no son un grupo homogéneo, existen diferencias desde el punto de vista social, cultural, profesional: las diversas edades, los distintos grados de educación formal alcanzada, los ámbitos laborales de cada uno. En esta muestra (y se aplica a la sociedad argentina en general) se encontró que los adultos mayores de entre 60 y 75 años, los llamados “viejos-jóvenes” por Neu-

garten (1999), pertenecen a una generación que aprendió a usar los aparatos y actualmente no presentan tanta dificultad, ya que es una necesidad utilizarlos a diario en su trabajo, por ejemplo. En cambio, entre los 75 y 90 años, los “viejos-viejos” (Neugarten, 1999), hay una evidente falta de práctica y también pérdida de interés, en términos generales. No tuvieron la necesidad de aprender y tampoco encuentran el gusto por hacerlo.

Percepción social del uso de tecnología en adultos mayores

De acuerdo con lo señalado por los entrevistados, existe una visión negativa por parte de la sociedad en relación al uso de tecnología en adultos mayores. Por una parte, la creencia de que ya no son aptos para manejar los dispositivos aparece frecuentemente en los dichos de los participantes. Por ejemplo, Hilda (77 años) plantea: *“Nos consideran un estorbo, que no estamos aptos para manejarlos y que interferimos en cosas que no nos corresponden. Consideran que nosotros no podemos llegar y eso es un prejuicio”*. Como bien destaca la entrevistada, dichos pensamientos y creencias negativas constituyen un prejuicio, siendo los mayores estereotipados como inferiores en función de su edad y del manejo de tecnología. Norberto, de 86 años afirma: *“Creo que nos basurean, nos tratan como si fuéramos inferiores”*. Los prejuicios que las personas tienen sobre los adultos mayores repercuten directamente en ellos, en sus pensamientos, emociones y conductas. Yvonne, de 76 años dice: *“Los jóvenes son impacientes y desprecian a los adultos mayores”*. El tema de la impaciencia y desprecio de los jóvenes aparece repetidamente en las respuestas de los entrevistados. A través del Viejismo, es decir, de los mencionados prejuicios y estereotipos sociales se crea una identificación sesgada que no es evaluada objetivamente, sino que conforma creencias subjetivas sin evidencia empírica.

Se encontraron también respuestas del tipo: *“Veo que piensan que la tecnología no está dirigida a los adultos mayores...”* (Alegre, 88 años). Rosa, de 87 años dice: *“Creo que hay muchos prejuicios. En las publicidades por ejemplo se muestra al adulto mayor como un inútil con la tecnología”*. Es decir, desde los medios de comunicación también se reproduce una imagen negativa, discriminatoria, que es necesario revertir, ya que impacta en las propias creencias de los mayores, haciéndoles creer que es verdad (a modo de profecía autocumplida), y que en consecuencia baja el sentimiento de autoeficacia. Los modelos propuestos por los medios de comunicación suelen ser jóvenes. Los viejos no podrán identificarse con ellos (Salvareza, 1997). El rechazo social desvía la atención de los mayores e impide el desempeño adecuado en el uso de artefactos tecnológicos. Dichas ideas y prejuicios son producto de un tipo de sociedad asentada sobre la productividad y el consumo con enormes adelantos tecnológicos, donde la importancia de los recursos recae en los jóvenes y en los adultos que pertenecen a la rueda productiva (Viguera, 1997).

Autopercepción del uso de TIC en adultos mayores

Por un lado, hay un grupo dentro de la muestra que se autopercibe con dificultades. Catalina, de 63 años, por ejemplo, manifestó preocupación por el futuro: *“Estoy preocupada por el futuro, que haya cosas que me sean muy necesarias y no poder manejarlas, me preocupa no poder aprenderlo”* Néliida (79 años), también expresa

que se ve con dificultades: *“Bloqueada, hasta acá llegué”*. De la misma manera, Yvonne, de 76 años se autopercibe con inconvenientes: *“Quiero aprender, pero la tecnología cambia tan rápido que es difícil de mantener. Necesito más repeticiones, mi memoria ya no es lo que era antes”*. Por su parte, Rosa, de 87 años dice: *“Veo que me resulta difícil y que a veces pienso que puedo prescindir de los avances tecnológicos”*. La percepción de una autoeficacia baja, creer que no pueden o no van a poder manejar los dispositivos, conduce a un estado de indefensión y ansiedad intensa que no permite el desarrollo exitoso de la tarea.

Por otro lado, otros entrevistados comentan que no les interesa el manejo de tecnología por diversas razones: no lo necesitan, se comunican con el teléfono clásico y eso les alcanza, o no le tomaron el gusto de aprender. Carlota, de 75 años: *“Me considero una persona práctica, yo tengo una inteligencia práctica, pero no me sirven los aparatos”*. Autoperibirse como una persona con inteligencia práctica es un indicio de una autoeficacia elevada, y reconocer que no le sirven los dispositivos también. Alegre, de 88 años afirma: *“No me interesa, no lo necesito, sólo uso el teléfono de línea”*. Se podría indagar más en estos casos para ver si realmente consideran que no les sirven, no los necesitan, o es una cuestión de resistencia por alguna dificultad. Particularmente dos participantes perciben su falta de aprendizaje y práctica. Matilde, de 71 años dice: *“Me falta aprender algunas cosas”*. Norberto, de 86 años menciona: *“Que tendría que haber aprendido”*. Su preocupación y/o posible arrepentimiento pueden ser motivadores que los lleven a lograr ese aprendizaje. Otras respuestas indican la posible presencia de una autopercepción “positiva”. Beatriz (88 años) también nombra al futuro, pero no desde la preocupación, sino desde una mirada alentadora: *“Tengo ganas de aprender, me parece un tema interesante. Los avances de la tecnología son una cosa maravillosa, especialmente para el futuro, me gustaría estar en el futuro para ver cómo están estas cosas, cómo serán...”*. Su autopercepción sobre el manejo de las TIC incluye el interés y la motivación a aprender para el futuro. Horacio, de 68 años plantea: *“Tratándolo con respeto. Lo que sé hacer, lo hago con seguridad, pero con cuidado. Si aparece algo nuevo pido ayuda”*. La autoeficacia percibida alta lleva al éxito de resultados, y si se encuentra con una dificultad, lo afronta buscando ayuda en su entorno, lo cual puede reducir posibles sentimientos de ansiedad ante los inconvenientes. Ricardo, de 78 años se muestra: *“Confiado, seguro”*. Hilda, de 77 años también indica una mirada positiva diciendo: *“Intentando llevarlo lo mejor posible”*. La autoconfianza se asociará con una autoeficacia alta y con una expectativa de éxito (Bandura, 1977).

Conclusiones

En concordancia con lo que destaca Riaño Barón (OISS, 2015), se concluye que las nuevas tecnologías se han convertido en una herramienta de gran importancia para el desarrollo de la población adulta mayor, ya que otorgan facilidades sociales, educativas, laborales, culturales, económicas y funcionales en algunos casos donde se presenta dependencia.

Los adultos mayores deben formar parte del presente de una manera activa, ya que son varios los beneficios que obtienen de las tecnologías: se comunican con su familia y amigos, mantienen y

amplían su red de relaciones, fortalecen su independencia, superan los prejuicios de ser inútiles, se mantienen activos y saludables psíquicamente, facilitan herramientas a través de las cuales pueden asumir nuevos roles y actitudes que permiten un envejecimiento activo.

De la misma manera que señala la OISS (2015), se encontró que parte del rechazo de los adultos mayores a la nueva tecnología se debe al miedo de adentrarse en un mundo demasiado complejo para ellos, a su sentimiento de desfase, a los altos costos que conlleva, a que la publicidad no va dirigida a ellos. Supone un esfuerzo mucho mayor que los demás para adaptarse y evolucionar al mismo tiempo que el resto de la sociedad. Anteriormente regía una lógica diferente a la actual en lo referido a dispositivos tecnológicos: existían menos variables a tener en cuenta.

Se podría concluir, además, que se derriba el mito y prejuicio de que los mayores no pueden aprender a usar las TIC, ya que se pudo probar que una gran cantidad sabe manejarlas o quiere aprender, para sentirse incluidos socialmente, a pesar de las discriminaciones que reciben de parte de la sociedad. Si bien existen temores frente a algo nuevo, la posible resistencia no es sin fundamento, sino que tiene que ver directamente con las etiquetas sociales sesgadas.

Como dato novedoso, se encontró que hay dos franjas etarias de adultos mayores: una entre los 60 y 75 años aproximadamente, en la cual predomina el manejo más fluido de TIC y el interés por el aprendizaje, y otra de 75 a 90 años aproximadamente, que no necesita utilizarlas por cuestiones laborales ni tampoco encuentra interés en las mismas. Se produce entonces una nueva brecha digital generacional dentro de la propia tercera edad, en la cual los “viejos-jóvenes” poseen un mayor acceso a los dispositivos y los “viejos-viejos” quedan por fuera de la utilización de los mismos. Por esta razón es necesario facilitar el acercamiento de los artefactos tecnológicos a los mayores de todas las edades. Futuras investigaciones pueden profundizar las razones por las cuales se produce dicha brecha digital generacional paralela.

En lo referido a autoeficacia, se halló que un sentimiento alto de autoeficacia favorece el aprendizaje de las TIC, mientras que una baja autoeficacia percibida lo dificulta. Según Riaño Barón (OISS, 2015), los adultos mayores que manejan la tecnología disfrutan de un bienestar psicológico gracias al sentimiento que genera el poder lograrlo, lo que ayuda a mejorar su posición ante su familia e incluso ante la sociedad.

En función de lo expuesto anteriormente, se concluye que el Estado debe proveer talleres y cursos gratuitos al alcance de los adultos mayores de todo el país, para disminuir la brecha digital generacional y así derribar los prejuicios y estereotipos.

BIBLIOGRAFÍA

- Arias, C. (2008). El modelo de apoyo social en la vejez. Artículo Inédito.
- Bandura, A. (1977). Self-efficacy: Toward a Unifying Theory of Behavioral Change. *Psychological Review*, 84(2): 191–215.
- Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: The exercise of control*. New York, USA: Freeman.
- Baró, S., Petrongolo, M. y Rochman, E. (2008). Estrategias desde la Psicología de la Salud con los Adultos Mayores, Ficha de la Cátedra.
- Barroso Osuna, J., Cabero Almenara, J. y Romero Tena, R. (2002). Las personas mayores y las nuevas tecnologías: una acción en la sociedad de la información. *Innovación educativa*, 12, 319-337. Recuperado de <http://tecnologiaedu.us.es/cuestionario/bibliovir/mayoresynntt.pdf>
- EcuRed (2012). Tecnologías de la información y las comunicaciones. Recuperado de https://www.ecured.cu/Tecnolog%C3%ADas_de_la_informaci%C3%B3n_y_las_comunicaciones
- Hitzig, J. (s.f.). Recuperado de <http://www.longevus.com.ar/comienzo.html>
- Iacub, R. (2011). *Identidad y envejecimiento*. Buenos Aires, Argentina: Paidós.
- Lazarus, R. y Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona, España: Ediciones Martínez Roca.
- Neugarten, B. L. (1999). *Los significados de la edad*. Barcelona, España: Herder.
- Organización Mundial de la Salud (OMS) (2010). Preguntas y respuestas. Recuperado de <http://www.who.int/features/qa/72/es/>
- Organización Mundial de la Salud (OMS) (2015). 10 datos sobre el envejecimiento y la salud. Recuperado de <http://www.who.int/features/factfiles/ageing/es/>
- Personas adultas mayores y nuevas tecnologías. (2015). Boletín del Programa Iberoamericano de Cooperación sobre Adultos Mayores, Organización Iberoamericana de Seguridad Social, 7, 3-29. Recuperado de http://www.oiss.org/IMG/pdf/OISS_7.pdf
- Prensky, M. (2001). *Nativos e Inmigrantes Digitales*. Recuperado de [http://www.marcprensky.com/writing/Prensky-NATIVOS%20E%20INMIGRANTES%20DIGITALES%20\(SEK\).pdf](http://www.marcprensky.com/writing/Prensky-NATIVOS%20E%20INMIGRANTES%20DIGITALES%20(SEK).pdf)
- Salvarezza, L. (1997). Valoración personal y envejecimiento en la Argentina. *Revista Argentina de Psiquiatría Vertex*, 8(29), 178-180.
- Salvarezza, L. (2002). *Psicogeriatría. Teoría y Clínica*. Buenos Aires, Argentina: Paidós.
- Serrano, A. y Martínez, E. (2003). *La brecha digital: mitos y realidades*. Recuperado de http://www.labrechadigital.org/labrecha/LaBrechaDigital_MitosyRealidades.pdf
- Sluzki, C. (1998). *La red social: frontera de la práctica sistémica*. Barcelona, España: Gedisa.
- Viguera, V. (1997). *Prejuicios, mitos e ideas erróneas acerca del envejecimiento y la vejez. Curso Virtual: Educación para el envejecimiento*. Recuperado de <https://psicomundo.com/tiempo/educacion/prejuicios.htm>