

ESCUELA POLITÉCNICA NACIONAL

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

UNIDAD DE TITULACIÓN

**ESTUDIO DE SATISFACCIÓN BASADO EN LA TEORÍA DE LAS
EXPECTATIVAS, APLICADO AL TALLER SOBRE USO DE LAS
TICS PARA JUBILADOS DEL IESS – CAAM SUR.**

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL GRADO DE
MAGISTER EN GESTION DEL TALENTO HUMANO**

PAMELA VERÓNICA VITERI ARTURO

pamela_viteri@yahoo.com

Director: DRA. VALENTINA RAMOS RAMOS

valentina.ramos@epn.edu.ec

2018

APROBACIÓN DEL DIRECTOR

Como director del trabajo de titulación ESTUDIO DE SATISFACCIÓN BASADO EN LA TEORÍA DE LAS EXPECTATIVAS, APLICADO AL TALLER SOBRE USO DE LAS TICS PARA JUBILADOS DEL IESS – CAAM SUR. desarrollado por PAMELA VERÓNICA VITERI ARTURO, estudiante de la MAESTRÍA EN GESTION DEL TALENTO HUMANO, habiendo supervisado la realización de este trabajo y realizado las correcciones correspondientes, doy por aprobada la redacción final del documento escrito para que prosiga con los trámites correspondientes a la sustentación de la Defensa oral.

DRA. VALENTINA RAMOS RAMOS

DIRECTOR

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, PAMELA VERÓNICA VITERI ARTURO, declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentada para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

La Escuela Politécnica Nacional puede hacer uso de los derechos correspondientes a este trabajo, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por la normatividad institucional vigente.

Pamela Verónica Viteri Arturo

DEDICATORIA

Para todas las personas que tienen un sueño y luchan por cumplirlo, a quienes de una u otra manera apoyaron para realizar este trabajo. A cada uno de los miembros de mi familia y en especial a mi hermano Cristian, quien me ha acompañado en el desarrollo de todo este proceso y estuvo pendiente del avance del mismo.

Gracias Cris.

AGRADECIMIENTO

A Dios impulsarme y bendecirme cada día, mi familia, a la Dra. Valentina Ramos por su gran apoyo pero sobre todo por la paciencia, a los jubilados y jubiladas que formaron parte de este estudio y con los cuales se pudo compartir muchas experiencias de enseñanza más allá del uso de las TIC's y con quienes se mantiene una linda amistad.

ÍNDICE DE CONTENIDO

LISTA DE FIGURAS	i
LISTA DE TABLAS	ii
LISTA DE ANEXOS	iii
RESUMEN	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
1. INTRODUCCIÓN	1
1.1. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN	3
1.2. OBJETIVO GENERAL	3
1.3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	3
1.4. HIPÓTESIS	3
1.5. MARCO TEÓRICO	3
1.5.1. NECESIDADES, MOTIVACIÓN, EXPECTATIVAS Y SATISFACCIÓN	4
1.5.1.1. NECESIDADES	4
1.5.1.2. MOTIVACIÓN	6
1.5.1.3. EXPECTATIVA	7
1.5.1.3.1. TEORÍA DE LAS EXPECTATIVAS	9
1.5.1.4. SATISFACCIÓN	10
1.5.1.4.1. RELACIÓN ENTRE LA EXPECTATIVA Y LA SATISFACCIÓN	11
1.5.1.4.2. LAS EXPECTATIVAS Y LA SATISFACCIÓN A LA TERCERA EDAD	12
1.5.2. LAS TIC'S Y LAS DIFERENTES GENERACIONES	12
1.5.2.1. TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TICS)	13
1.5.2.1.1. CLASIFICACIÓN DE LAS (TIC'S)	13
1.5.2.1.2. ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE PARA EL USO DE LAS TICS	15
1.5.2.2. GENERACIÓN: CONCEPTO	16
1.5.2.2.1. GENERACIÓN "BABY BOOMERS"	17
1.5.2.2.1.1. CARACTERÍSTICAS DE LA GENERACIÓN "BABY BOOMERS"	17
1.5.2.2.2. GENERACIÓN "X" Ó ".NET"	19
1.5.2.2.2.1. CARACTERÍSTICAS DE LA GENERACIÓN "X"	20

1.5.2.2.3.	GENERACIÓN “Y” Ó DIGITAL.....	21
1.5.2.2.3.1.	CARACTERÍSTICAS DE LA GENERACIÓN “Y”.....	21
1.5.2.2.4.	GENERACIÓN “Z” Ó VIRTUAL.....	22
1.5.2.2.4.1.	CARACTERÍSTICAS DE LA GENERACIÓN “Z”.....	22
1.5.2.3.	ENSEÑANZA EN LOS ADULTOS MAYORES.....	22
1.5.2.3.1.	ASPECTOS QUE SE DEBEN TENER EN CUENTA.....	23
1.5.2.3.2.	ESTRATEGIAS PARA LA ENSEÑANZA EN ADULTOS MAYORES.....	25
2.	METODOLOGÍA.....	27
2.1.	ENFOQUE.....	27
2.2.	TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	27
2.3.	TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	28
2.3.1.	PROCEDIMIENTO PARA RECOLECCIÓN DE DATOS.....	32
2.4.	DESCRIPCIÓN DE LA MUESTRA.....	33
2.4.1.	MUESTRA.....	33
2.4.2.	DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN.....	36
2.4.2.1.	ORIGEN DEL PROGRAMA DE ATENCIÓN AL ADULTO MAYOR.....	37
2.4.2.2.	JUSTIFICACIÓN.....	38
3.	RESULTADOS Y ANALISIS.....	41
3.1.	EXPECTATIVAS DE LOS JUBILADOS PREVIO AL TALLER DE COMPUTACIÓN Y USO DE LAS TIC’S.....	42
3.1.1.	RESULTADOS Y ANÁLISIS SECCIÓN A DE LA ENCUESTA “ANTES” DEL TALLER.....	42
3.1.2.	RESULTADOS Y ANÁLISIS SECCIÓN B DE LA ENCUESTA “ANTES” DEL TALLER.....	43
3.1.3.	RESULTADOS Y ANÁLISIS SECCIÓN C DE LA ENCUESTA “ANTES” DEL TALLER.....	44
3.1.4.	RESULTADOS Y ANÁLISIS SECCIÓN D DE LA ENCUESTA “ANTES” DEL TALLER.....	44
3.1.5.	ANÁLISIS GENERAL DE LA ENCUESTA “ANTES” DEL TALLER.....	45
3.2.	EXPECTATIVAS DE LOS JUBILADOS POSTERIOR AL TALLER DE COMPUTACIÓN Y USO DE LAS TIC’S.....	46
3.2.1.	RESULTADOS Y ANÁLISIS SECCIÓN A DE LA ENCUESTA “DESPUÉS” DEL TALLER.....	46

3.2.2. RESULTADOS Y ANÁLISIS SECCIÓN B DE LA ENCUESTA “DESPUÉS” DEL TALLER.....	47
3.2.3. RESULTADOS Y ANÁLISIS SECCIÓN C DE LA ENCUESTA “DESPUÉS” DEL TALLER.....	49
3.2.4. RESULTADOS Y ANÁLISIS SECCIÓN D DE LA ENCUESTA “DESPUÉS” DEL TALLER.....	50
3.3. COMPARACIÓN ENTRE EXPECTATIVAS INICIALES Y FINALES SOBRE EL TALLER COMPUTACIÓN Y USO DE LAS TIC’S.....	51
3.3.1. ANÁLISIS SOBRE LOS VALORES MÁXIMOS	51
3.3.2. ANÁLISIS SOBRE LOS VALORES MÍNIMOS.....	53
3.3.3. ANÁLISIS DE DATOS EN CORRELACIÓN CON OTRAS VARIABLES	53
3.3.3.1. CORELACIÓN CON LA VARIABLE GÉNERO	54
3.3.3.2. CORELACIÓN CON LA VARIABLE ESCOLARIDAD	56
3.3.3.3. CORELACIÓN CON LA VARIABLE ESTADO CIVIL.....	58
3.3.3.4. COMPARACIÓN DE LAS EXPECTATIVAS DEL “ANTES” Y EL “DESPUÉS”, POR PARES	61
3.4. PROPUESTA DE CONTENIDO PARA EL DESARROLLO DEL TALLER SOBRE EL USO DE LAS TIC’S PARA LOS JUBILADOS, BASADO EN LAS PRINCIPALES EXPECTATIVAS IDENTIFICADAS.....	65
3.4.1. PRINCIPALES EXPECTATIVAS IDENTIFICADAS	65
3.4.2. CARACTERÍSTICAS DEL INSTRUCTOR PARA EL TALLER	66
3.4.3. NECESIDADES DE LOS AM DENTRO DE UN PROGRAMA DE ESTUDIOS ..	66
3.4.4. ACCIONES DIRECTAS:	68
3.4.5. ESTRATEGIAS APLICADAS EN LA ENSEÑANZA PARA ADULTOS MAYORES.....	69
4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	70
4.1 CONCLUSIONES.....	70
4.2 RECOMENDACIONES	72
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	76
ANEXOS	78

LISTA DE FIGURAS

Figura 1- Pirámide de Jerarquización de Necesidades de Maslow.....	5
Figura 2 - Motivación, resultados, expectativas y satisfacción.....	11
Figura 3 - Pirámide de aprendizaje de William Glasser	16
Figura 4 - Generaciones y Tic's.....	17
Figura 5 - Programa del Adulto Mayor - Actividades	40

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 - Ajustes realizados a la herramienta para evaluar el “Antes” del Taller de Computación.	28
Tabla 2 - Ajustes realizados a la herramienta para evaluar el “Después” del Taller de Computación	30
Tabla 3 - Distribución de participantes del Taller de computación y uso de las TIC's por género.	34
Tabla 4 – Máximo, mínimo y promedio de edad de los participantes del Taller de computación y uso de las TIC's.	34
Tabla 5 - Distribución de los participantes del Taller de computación y uso de las TIC's por escolaridad	35
Tabla 6 - Distribución de los participantes del Taller de computación y uso de las TIC's por estado civil.	36
Tabla 7 – Objetivos de la investigación y resultados obtenidos.	41
Tabla 8 - Utilidad del Taller de computación que va a dar inicio para su vida personal.....	42
Tabla 9– Criterios sobre la forma de enseñanza que creen que deben ser utilizado en el Taller de computación que va a dar inicio	43
Tabla 10 – Criterio sobre las características debe tener el instructor del Taller de computación que va a dar inicio	44
Tabla 11 – Cómo debe ser el apoyo de la coordinación para el desarrollo del Taller de computación que va a dar inicio	45
Tabla 12 – Utilidad del Taller de computación que ha recibido para su vida personal.....	46
Tabla 13 - Criterios sobre la forma de enseñanza que se utilizó en el Taller de computación	48
Tabla 14 – Criterio sobre las características tuvo el instructor del Taller de computación	49
Tabla 15 – Cómo fue el apoyo de la coordinación para el desarrollo del Taller de computación	50

Tabla 16 – Correlación entre los datos totales del “Después” en relación al Género	54
Tabla 17 – Correlación entre los datos totales del “Después” en relación a la escolaridad.....	56
Tabla 18 – Correlación entre los datos totales del “Después” en relación al Estado Civil.....	58
Tabla 19 – Análisis de comparación múltiple en función al Estado Civil.....	60
Tabla 20 – Muestra por diferencias pareadas con el “Antes” y el “Después”	61
Tabla 21 – Muestras pareadas de las expectativas “Antes” y el “Después” al Taller	62

LISTA DE ANEXOS

Anexo 1- Actividades a desarrollar como parte del Taller de Computación y uso de las Tic's.....	79
---	----

RESUMEN

Este trabajo de investigación permitió identificar las características principales de los jubilados que forman parte del Programa de Atención al Adulto Mayor del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), en los Centros de Atención al Adulto Mayor CAAM's del sector sur, para que participen en el Taller de computación y uso de las TIC'S, esto con el objetivo de establecer cuáles son las expectativas que los usuarios tienen al iniciar el taller mencionado, para apuntar a que el cumplimiento de estas expectativas iniciales sean en la medida de la posible cubiertas y con ello procurar conseguir que el grado de satisfacción de los usuarios sea mayor, en este trabajo se han considerado los siguientes aspectos: 1) Necesidades, motivación, expectativas y satisfacción, esto se lo realizar para entender cómo se inicia este proceso cognitivo, 2) La tecnología de la información y las generaciones; en esta sección se tratará sobre cómo ha cambiado la tecnología y su efecto en las diferentes generaciones y 3) Enseñanza en los adultos mayores, en la que se describe estrategias para un mejor proceso de enseñanza, para finalizar se plantea acciones tanto correctivas como de mejoramiento que se deberían aplicar para alcanzar un mayor nivel de satisfacción de los usuarios, en función del análisis realizado.

Palabras clave: Adulto Mayor / Jubilado / TIC'S / Tecnología / Generación / Enseñanza en Adultos Mayores.

ABSTRACT

This research work allows identifying the main characteristics of retirees who are part of the Adult Care Program of the Ecuadorian Institute of Social Security (IESS), in the Adult Care Centers CAAM's of the southern sector, to participate in the Computer workshop and use of ICTs, this with the aim of establishing what the expectations that users have when starting the aforementioned workshop, to focus on the fulfillment of these initial expectations and to be as far as possible covers and with it try to achieve that the degree of satisfaction of users is greater, in this work the following aspects have been considered: 1) Needs, motivation, expectations and satisfaction, this is done to understand how this cognitive process begins, 2) Technology of information and generations; this section will discuss how technology has changed and its effect on different generations; and 3) Teaching in older adults, in which strategies for a better teaching process are described, to finalize corrective and improvement actions. that should be applied to achieve a higher level of user satisfaction, based on the analysis performed.

Keywords: Older Adults / Retired Adult / TIC'S / Technology / Generation / Teaching in Older Adults.

1. INTRODUCCIÓN

Es innegable que con el avance del ciclo de vida de las personas, las necesidades se van modificando y por ende también la motivación cambia, y en consecuencia sus expectativas y su nivel de satisfacción son diferentes, bajo estos aspectos es importante entender que al llegar a la etapa de jubilación, esto no implica que la motivación para realizar otras actividades se haya perdido, por el contrario, al pasar a esta etapa existen otras necesidades que motivan a la persona a descubrir nuevas cosas que antes por “falta de tiempo” no se las había podido realizar, al respecto el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS con el Programa del Adulto Mayor tiene por objetivo ofrecer diversas acciones orientadas a la promoción, prevención y cuidado integral de la salud de los adultos mayores como por ejemplo: la terapia ocupacional, actividades socio-recreativas y de integración, entre otras, siendo parte de una nueva propuesta la creación de los Talleres de computación y uso de las TIC's; y como lo indica Castells (2005) el conocer sobre tecnología llega incluso a transformarse en un proceso necesario dentro de una cultura tecnológica como la estamos viviendo actualmente, ya que es indiscutible que éstas se han integrado a la sociedad moderna, esto se puede ver en el ámbito laboral, formativo, educativo y mucho más en el espacio de uso de tiempo libre, por ello uno de los objetivos de los Talleres de computación y uso de las TIC's, es el de ayudar a superar una serie de prejuicios sociales que se han generado alrededor de la vejez y con ello favorecer a una verdadera inclusión social y la participación plena de las personas en etapa de jubilación, transformándose así en un verdadero proceso de inclusión digital.

Sin embargo, si un proceso no considera las expectativas de los usuarios puede transformarse en un hecho contraproducente e insatisfactorio, como indica Bandura (1997) la gente puede evaluar una situación en relación con sus expectativas, es decir una persona puede anticiparse a una situación ó estado y tener como resultado una forma de comportarse u otra, de allí que, la percepción que el adulto mayor tenga sobre el cumplimiento de sus expectativas en diversos aspectos, como por ejemplo nuevas formas de: comunicación, entretenimiento, búsqueda de información y participación en diversos grupos, son algunas de las principales causas para fomentar la utilización de las TIC's, y con ello apoyar a la integración de los jubilados a una cultura tecnológica, teniendo como base el conocimiento de las expectativas que los jubilados tienen al participar en este taller permitió desarrollar una propuesta más ajustada a las verdaderas expectativas.

Al conocer que factores influyen directamente en los participantes al momento de optar por una capacitación de este tipo, permitirá desarrollar una programación y contenido orientados a las expectativas que tiene el usuario, de una manera didáctica y agradable, es así, que este análisis ayudará de una forma práctica al Programa del Adulto Mayor del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, en el diseño de un taller sobre el uso de las TIC's, enfocado directamente en la necesidades de los jubilados, mejorando así su nivel de satisfacción no solo con el taller, si no con el Programa en general, en este trabajo se han considerado los siguientes aspectos importantes, como en la sección 1) Necesidades, motivación, expectativas y satisfacción, se va a tener una mejor perspectiva de como es el origen de este proceso cognitivo de sentir "satisfacción" o "insatisfacción", y la relación entre necesidades, motivación, expectativas y satisfacción, en 2) La tecnología de la información y las generaciones; se presenta un breve resumen de cómo ha cambiado la tecnología de la información y la influencia en las diferentes generaciones así como las principales características de: los "baby boomers", la generación "X" ó .net, la generación "Y" ó digital y la generación "Z" ó virtual; esto con el fin de conocer la interrelación existente tanto en el ámbito laboral como social entre las generaciones, el hecho de que se conozcan ciertas generalidades de cada una, permitirá mejorar estas relaciones también en la sección 3) Enseñanza en los adultos mayores, contiene ciertas estrategias que se debe tener en cuenta al momento de desarrollar un programa de formación para adultos mayores, como un punto adicional se detalla la metodología utilizada, de la misma manera hay un espacio para resultados y análisis de los datos obtenidos y una sección de conclusiones y recomendaciones.

1.1. Pregunta de investigación

¿Existe satisfacción basado en la teoría de las expectativas, respecto al taller sobre uso de las tics en jubilados del IESS – CAAM sur?

1.2. Objetivo general

Identificar el nivel de satisfacción basado en la teoría de las expectativas, aplicado al taller sobre uso de las Tic's, en los jubilados del IESS – CAAM sur.

1.3. Objetivos específicos

- Determinar las expectativas que se han generado previo al inicio del Taller sobre el uso de las Tic's
- Determinar las expectativas que se han cumplido posteriormente al Taller sobre el uso de las Tic's.
- Realizar una comparación entre expectativas iniciales y finales asociadas al Taller sobre el uso de las Tic's.
- Elaborar una propuesta de contenido para el desarrollo del Taller sobre el uso de las Tic's para los jubilados, basado en las principales expectativas identificadas.

1.4. Hipótesis

El taller sobre uso de las TIC's que ejecuta en el IESS – CAAM del sector sur, cumplen con las expectativas de los jubilado que participan en ellos

1.5. Marco Teórico

Heráclito en el siglo V A.C, mencionaba “Lo único constante es el cambio”, este cambio puede ser, el resultado de nuestras acciones o la consecuencia de una serie de circunstancias ajenas a nuestra voluntad, sin embargo, sea cual fuese el motivo, nos afectan de una u otra manera en nuestro comportamiento y en la relación con el entorno. En este capítulo se describirá varios de los aspectos que intervienen y que forman parte del proceso que lleva a un estado de satisfacción o insatisfacción en la persona.

1.5.1. Necesidades, motivación, expectativas y satisfacción

Si bien la satisfacción es la consecuencia o resultado de todo un proceso que experimenta una persona, por ello al hablar de “satisfacción”, también se debe considerar lo que son las necesidades, la motivación y las expectativas, al revisar estos conceptos, se puede encontrar con ciertas diferencias, esto depende de qué tipo de corriente psicológica se tomando para el análisis, cabe indicar que cada una ellas tiene algo que aportar o con el tiempo se han modificado pero su influencia aún se mantiene. De una forma mucho más clara lo indica Chiavenato (2007), denominándolo como el constante flujo de necesidades, y los define así “es la satisfacción de ciertas necesidades es temporal y pasajera, es decir, la motivación humana es cíclica: la conducta es un proceso continuo de resolución de problemas y satisfacción de necesidades a medida que éstas surgen” (p.50).

1.5.1.1. Necesidades

En lo que se refiere a las necesidades, se puede considerar definiciones como la que plantea Murray (1938), psicólogo estadounidense, quien propuso que “Una necesidad es un constructo mental que representa una fuerza, que organiza la percepción, la apercepción, la intelección, y la acción de manera que la situación insatisfactoria existente sea modificada según una determinada dirección”, también fue uno de los primeros autores en plantear un listado de necesidades, como se indica a continuación:

- Necesidad de evitación de la vergüenza,
- Necesidad de conseguir algo que es el “logro”.
- Necesidad de Agresión, defensa.
- Necesidad de Contracción.
- Necesidad de Diferenciación ó dominación,
- Necesidad de Protección, orden,
- Necesidad de Juego.
- Necesidad de Sexo, consolidación,
- Necesidad de ser comprendido..

En función a posteriores estudios e investigaciones se las han agrupado bajo diversos criterios por ejemplo Maslow (1943) psicólogo estadounidense lo plantea así:

A. Necesidad de Autorrealización.- Relacionado directamente con la auto percepción la moralidad, la creatividad en diversas areas, los prejuicios generados, la espontaneidad, resolución de problemas, entre otros.

B. Necesidad de Reconocimiento.- El auto reconocimiento, desarrollo de la confianza, el respeto, éxito.

C. Necesidad de Aceptación social.- Afecto, amor, amistad, intimidad sexual, pertenencia.

D. Necesidad de Seguridad.- Vivir libre de amenazas en su entorno, tanto en lo físico, como en su trabajo, su salud, y su espacio de propiedad privada.

E. Necesidad de Fisiológicas.- Son las que sirven para la supervivencia (el hambre, el respirar, la sed, el descanso, el sexo, la homeostasis etc).



Figura 1- Pirámide de Jerarquización de Necesidades de Maslow
Fuente: Autora.

Los estudios realizados por Maslow (1943), específicamente con su modelo se lo denominado la “Jerarquización de las necesidades”, han tenido un gran aporte en el desarrollo de nuevas teorías desde diversas perspectivas, un ejemplo de ello es el planteado por McClelland (1953), quien define a las necesidades en:

A. Necesidad de logro.- Es la que impulsa a la persona a superar las normas ya estándares establecidos, la forma de hacerlo es al realizar sus actividades y a mejorar sus propias resultados.

B. Necesidad de Poder.- Busca tener influencia sobre otras personas y con ello de ejercer control sobre ellos, se basa principalmente en establecer situaciones competitivas y orientadas hacia el estatus cuyo objetivo es el de ganar prestigio.

C. Necesidad de afiliación.- Busca la aceptación de los otros y prefieren establecer las situaciones cooperativas.

Por otro lado, Alderfer (1969, 1972) psicólogo estadounidense, especialista en psicología industrial intenta reformular el modelo de “Jerarquización de las necesidades” planteado por Maslow (1943) y propone agrupar las necesidades en 3 categorías y plantea la Teoría ERC (existencia, relación y crecimiento):

A. Existencia.- Los requisitos físicos o materiales que permitan la supervivencia de la persona, como el aire, la comida, entre otros.

B. Relación.- Tanto en lo interpersonal como en la interacción directa con otros individuos.

C. Crecimiento.- Hace referencia al desarrollo personal, es decir la persona se auto valora y auto reconoce, identificando así sus capacidades, actitudes, aptitudes, sentimientos, entre otros, para desarrollarlas.

1.5.1.2. Motivación

Posterior a la definición de la necesidad, el siguiente paso es entender como ésta produce una acción interna en la persona que le empuja a realizar una acción, conocido como motivación, para Naranjo (2009) la motivación es un hecho de mucha relevancia en las diferentes etapas de la vida, por ejemplo en el área educativa y o en lo laboral, ya que esta orienta o indica las acciones que se deben realizar y se transforma así en el eje central que impulsa a la persona hacia lo que quiere realizar y a qué objetivos se dirige, por otro lado Ajello (2003) señala que la motivación debe entenderse como el hilo conductor que sustenta el avance de aquellas actividades que tienen significado para el individuo y de las que él forma parte. En el ámbito educativo, la motivación debe entenderse como una predisposición positiva para aprender algo nuevo ó continuar aprendiendo de una forma autónoma, por otro lado, Bisquerra (2000) señala la motivación se la puede definir como el inicio de un proceso, mediante el cual el sujeto

previamente se plantea alcanzar un objetivo, analizar y utiliza todos sus recursos de la mejor manera y procura mantener cierta conducta, con el único propósito que es de conseguir una meta.

Una definición muy acertada es la que plantean Steers, Porter, & Bigley (2003) quienes proponen que la motivación es como una fuerza que genera energía, dirige y orienta la conducta humana; de esta manera las nuevas teorías sobre la motivación comienzan a dar un mayor énfasis al aspecto interno de la persona – proceso de introspección- , dando como resultado que éste se identifique como un ente con capacidades, actitudes, aptitudes, sentimientos, entre otros, por otro lado para Chiavenato (2006) la motivación, es, “El comportamiento humano está determinado por causas que, muchas veces, escapan al entendimiento y control de las personas. Dichas causas se denominan necesidades o motivos: fuerzas conscientes o inconscientes que determinan el comportamiento de la persona. La motivación se refiere al comportamiento causado por necesidades internas de la persona, el cual se orienta a lograr los objetivos que pueden satisfacer tales necesidades”. (p.101). Con el avance de las corrientes psicológicas, el enfoque humanista fue posicionándose, por citar a algunos autores como Hellriegel (1999) quien indica que a las motivaciones se las puede definir como "las fuerzas que actúan sobre una persona o en su interior y provocan que se comporte de una forma específica, encaminada hacia las metas". (p.136). Esta definición concuerda con lo que menciona Robbins (2004), quien indica que las organizaciones pueden ser vistas desde al menos dos formas del comportamiento individual o grupal, con esta tendencia humanista tuvo su peso al definir motivación de las personas, ya que permite visualizar a la persona en esos dos ámbitos individual o grupal.

1.5.1.3. Expectativa

Al hablar de las expectativas, se puede relacionar o hacer una similitud con el hecho de que una persona asigne “puntos” a ciertas acciones que va a realizar, es decir, que espera recibir “algo”, por una acción determinada, en cierta manera es una expresión moderna de lo señalado por Martín Lutero, quien menciona: "todo lo que se hace en el mundo, se hace con esperanza", en nuestro caso, es un “valor” que la persona asigna en función a ciertos factores que se describirán más adelante, con el paso del tiempo y el avance de las corrientes psicológicas con un enfoque humanista, se comienzan una serie de cambios en diversos aspectos de la psicología y principalmente porque se comienzan a

tratar ciertas temáticas no como hechos aislados e independientes, sino como procesos, el resultado de ello son nuevas teorías que si bien conservan aun el manejo de las dimensiones cognitivas en los aspectos motivacionales, se comienza a tomar en cuenta las expectativas, las intenciones y más características internas que forman parte del sujeto, tanto en las acciones que pueden realizar sobre sí mismos o las acciones que se involucren con su entorno.

Siendo pionero en lo que refiere al desarrollo de la psicología experimental Skinner (1938) defendía el conductismo, basándose en el estudio del comportamiento, como lo demostró en la publicación de primer libro, "Las conducta y aprendizaje"; en función a sus constantes estudios e investigaciones, planteó su teoría sobre el proceso motivacional a partir del condicionamiento operante, el mismo que consiste en una forma de enseñanza en el cual el sujeto analiza la posibilidad de repetir cierta una conducta si el resultado es positivo y evitar repetir las que no aporten a conseguir lo deseado que sería de carácter negativo, es decir, el condicionamiento operante, es una forma de aprender en base a un proceso de recompensas y castigos, de la misma manera suponía que únicamente las causas externas al comportamiento de la persona deberían ser tomadas en cuenta, por lo que este modelo de condicionamiento indica que sólo los factores ambientales externos son los determinantes y relevantes al momento de analizar el comportamiento del sujeto. En contraste con esto, los psicólogos Tolman (1932) y Lewin (1938) estadounidense y alemán respectivamente, bajo la escuela conductista realizaron estudios sobre la parte cognitiva en el contexto de la psicología del comportamiento, es así que también investigaron sobre la psicología de las personas tanto en grupo como en individual, en base a lo cual concluyen que, la expectativa de la persona es relativa a la respuesta que espera que ocurra como resultado de sus acciones y comportamientos.

Por ello se enfatiza en la importancia que tienen los aspectos psicológicos cognitivos y las metas en la conducta de la persona, esto se puede evidenciar en los trabajos en psicología en los que estudia la motivación, y con los cuales se empiezan a manejar nuevos términos como la expectativa, el propósito y los mapas cognitivos. Con ello concluye que un individuo no aprende por simples asociaciones de Estimulo – Respuesta (E-R), por el contrario, inicia un análisis de la relación entre una conducta y una meta particular; y para este efecto debe elaborar un mapa cognitivo de su entorno, en el cual es necesario localizar cada una de las posibles metas que puede alcanzar; con ello Tolman (1932), bajo su formación conductista afirma que las asociaciones Estimulo – Respuesta (E-R) no son suficientes para entender la conducta de un individuo,

afirmaciones como esta fueron muy criticadas en su momento, por Skinner (1938), ya que Tolman (1932) no era un conductista radical como él, esta definición es ampliada por Chiavenato (1999), en este sentido indica que, tanto la forma de aprendizaje, como la motivación y las expectativas que cada individuo aplica a una acción como un hecho intrínseco, y por otro lado las recompensas, la influencia de factores sociales, y unión que exista en el grupo, generan situaciones de alta complejidad en organizaciones, esto se debe a que cada persona tiene sus propias metas, objetivos, motivaciones y expectativas a diferentes momentos pero coinciden en un mismo espacio.

1.5.1.3.1. Teoría de las Expectativas

Al tratar sobre la teoría de las expectativas es importante considerar lo planteado por Vroom (1964), quien señala que la motivación es la consecuencia de la combinación de tres variables: la valencia, las expectativas y la instrumentalidad. Siendo la “valencia” el valor que el individuo asigna a tal o cual actividad, ese deseo o simplemente el interés que tiene por ejecutarla. Es así que a las expectativas se las puede definir como la creencia respecto a la probabilidad de que una acción vendrá acompañada de cierto resultado. De la misma manera, a la instrumentalidad se la entiende como la consideración que el individuo hace sobre el hecho de lograr un determinado resultado, es decir si al ejecutar la acción, éste resultado le aportará algún tipo de beneficio. En base a lo señalado, Naranjo (2009) tiene la siguiente apreciación, si el sujeto no tiene las suficientes creencias o la sensación de “sentirse capaz”, o piensa que no va a obtener el resultado deseado o no hay ningún interés por realizar cierta tarea, no alcanzará la suficiente motivación para ejecutar acción alguna, por otro lado, Porter & Lawer (1968) en base al modelo de motivación de Vroom plantearon un modelo más completo que propone lo siguiente: el realizar ciertas tareas o el cumplimiento de metas será determinado principalmente por el “esfuerzo” que requiera para ser ejecutado, también va a influir la habilidad de la persona, el conocimiento y la destreza que tenga para realizar el trabajo y su propia percepción de lo que es en sí la tarea requerida, y si con este desempeño se podrá obtener las recompensas intrínsecas, como la sensación de autorrealización o logro, y recompensas extrínsecas, como el prestigio o reconocimiento ante el grupo, entonces la lógica de esta teoría es la de suponer que la persona se esforzará en su desempeño para poder lograr y obtener lo que deseado, pero siempre y cuando piense y crea en las posibilidades de lograrlo.

De hecho, los investigadores Ramos, Unda, & Pantoja (2016), indican que la teoría de las expectativas fue utilizada inicialmente para entender la satisfacción que experimentan los clientes después de consumir un determinado producto actualmente también se la está utilizando en el contexto educativo, considerando al estudiante como lo que es, una parte importante del proceso formativo, es así que, si el resultado final de todo un proceso de formación o capacitación, en el cual se consideren incluso los aspectos externos que pueda estar asociados al mismo, no concuerdan con las expectativas iniciales de la persona, esta presentará un estado de insatisfacción con toda la experiencia de este proceso formativo, para este caso de estudio, esto se puede demostrarse al momento de realizar la evaluación completa a la capacitación recibida por los jubilados, tanto a la calidad del taller como a los instructores como parte de estos espacios.

1.5.1.4. Satisfacción

Una vez definido la necesidad, motivación y expectativas, cabe identificar lo que es la satisfacción que es el “cumplimiento” positivo de lo que la persona esperaba como resultado de cierta acción en particular, o por el contrario la insatisfacción que es ese “incumplimiento” de lo esperado o un “cumplimiento” con un resultado negativo se podría plantear la diferencia entre motivación y satisfacción, de la siguiente manera: si bien la motivación hace referencia a un impulso ó esfuerzo por llenar un “vacío” o la necesidad de hacer algo, mientras que la satisfacción es la “sensación” interna que se obtiene como resultado de haber realizado una acción, es un gusto que permite experimentar un estado agradable, de paz y equilibrio. En otras resumen, la motivación implica una acción hacia la búsqueda de un resultado, mientras que la satisfacción es una sensación interna sobre el resultado ya obtenido de una acción específica, en la Figura 2, se muestra el proceso como tal.



Figura 2 - Motivación, resultados, expectativas y satisfacción
Fuente: Autora.

En consecuencia, como resultado de este proceso tanto cognitivo como conductual se puede indicar lo siguiente tomando como referencia lo mencionado por Chiavenato (2007) “El constante flujo de necesidades, es la satisfacción de ciertas necesidades es temporal y pasajera, es decir, la motivación humana es cíclica: la conducta es un proceso continuo de resolución de problemas y satisfacción de necesidades a medida que éstas surgen” (p.50).

1.5.1.4.1. Relación entre la expectativa y la satisfacción

Respecto a la relación entre la expectativa y la satisfacción Chiavenato (2007) lo define como un ciclo motivacional el mismo que surge de una necesidad, y esta produce una fuerza y persistencia y ésta a su vez origina un comportamiento o acción que altera la estabilidad de un organismo y produciéndose así un momento de tensión, que debe ser descargado de alguna manera, si con ese comportamiento o acción se satisface, el organismo se estabiliza y recobra su estado de equilibrio para adaptarse al ambiente; es así que la expectativa es un “valor” que la persona le asigna a una acción que pretende realizar, este valor está en función a ciertos aspectos propios de la persona, de igual manera se lo aplica en el ámbito educativo y formativo, al respecto Ramos, Unda, & Pantoja (2016) indican que al diseñan un proceso educativo, de formación o capacitación, y comprensiblemente con la intención de que éste sea de lo más provechoso y exitoso

para las personas que lo reciben, es importante que desde el inicio se realice una evaluación, en la cual se pueda determinar qué es lo que esperan recibir en este proceso formativo, con ello se estará apuntado a un proceso de calidad, en la cual se habrá considerado el criterio de las personas que recibirán esta capacitación, y así procurar un alto grado de satisfacción de los estudiantes o usuarios en el caso de esta investigación, al respecto los estudios realizados por Appleton-Knapp & Krentler (2006) indican que la satisfacción específicamente en el caso de estudiantes dentro de un proceso formación, está relacionado de forma directa con el nivel de cumplimiento de sus requerimientos iniciales, es decir con las expectativas que los estudiantes se hayan planteado incluso antes de que inicie el módulo formativo y para ello es necesario aplicar una evaluación previa para determinar las expectativas iniciales y trabajar sobre las mismas, esto permitirá tener mejores opciones de llegar a un proceso de formación con el mayor grado satisfacción.

1.5.1.4.2. Las Expectativas y la satisfacción a la Tercera Edad.

Como se había indicado, la satisfacción se refiere al gusto de una sensación agradable, de paz y equilibrio que experimenta la persona una vez que se ha cumplido un deseo o una cubierta una necesidad, esto a su vez vinculado directamente con el nivel de la expectativa previa y motivación asociada que son parte de este proceso, claro asumiéndolo con un resultado positivo, es decir, que la persona obtenga lo que esperaba, caso contrario con un resultado negativo, el resultado es una sensación de engaño y frustración, entonces al hablar de las expectativas, es innegable que al igual que las necesidades y motivaciones son diferentes en función al ciclo de vida de las personas, también se puede identificar que existen factores externos que modifican a las mismas entre uno de ellos se puede señalar la edad, y con lo que se establecen incluso grupos o generaciones con ciertas características e interés en común, las mismas que se revisan más adelante.

1.5.2.Las TIC´s y las diferentes generaciones

El periodismo con tal, es el origen de la conformación de diversas teorías en el campo de la información, es así que luego de pasar por una serie de formalidades se consideran hoy como disciplinas, tanto al periodismo, como a la información y la noticia, esto ha

tenido diferentes efectos en diferentes generaciones como en el desarrollo mismo de la información, sin embargo en conjunto con la tecnología de la información hacen referencia a un avance tecnológico y progresivo que con el tiempo, se ha dado en la sociedad el mismo que se ha centrado especialmente en los procesos relacionados con el manejo de la información y está asociado con desafíos políticos, económicos, culturales y sociales. Las tecnologías de la información es la integración de diferentes elementos que se unen con un objetivo claro que es el de interactuar y comunicarse entre uno o varias personas u organizaciones y, entre ellos se encuentran la información que se va a transmitir, el medio para transmitirla, como almacenarla, como acceder a ella entre otros.

1.5.2.1. Tecnologías de la Información y la Comunicación (Tics)

Las TIC'S son el hardware, software, los medios de comunicación y las personas que interactúan con estos elementos, anteriormente, las tecnologías de la información eran consideradas únicamente como una herramienta que se utilizaba solo con fines científicos y/o empresariales; poco a poco el uso de las Tics se ha ido masificando, este cambio se lo pudo percibir con una mayor intensidad a inicios de los 2000, representado así un cambio de comportamiento global, al que la sociedad, se fue adaptando en función a la disponibilidad para adherirse a una red con la finalidad de conseguir todos los datos que le puedan servir, de la misma manera las relaciones interpersonales han dado un gran giro, pues ya los límites se han superado y se puede comunicar entre largas distancias con mucha mayor facilidad.

1.5.2.1.1. Clasificación de las (Tic's)

De las investigaciones realizadas por Romero, Saldívar, Delgado, & Sánchez (2012) las tecnologías de la información se las puede clasificar básicamente en tres grupos que son las redes, los terminales y los servicios. Para una mejor idea se explican a continuación algunos de sus componentes:

a. Redes: Son los dispositivos tecnológicos que una vez adaptados en conjunto, entran a una interacción permanente, entre los principales tipos podemos encontrar redes de: telefonía tanto fija como móvil. banda ancha para el hogar, señal para tv, por cable o satelital, entre otras.

b. Terminales: Aparatos electrónicos que deben estar conectados a una red y por medio de los cuales ingresa y sale toda la información que mueve en la misma, es así que con ellos inicia y también donde termina esta interacción, por ejemplo:

- Teléfonos móviles
- Computador personal
- Televisores
- Navegadores de internet
- Consolas para juego
- Diferentes tipos de software para ordenadores
- Reproductores de multimedia.

c. Servicios: Espacios en los cuales los usuarios pueden acceder a una amplia cantidad de información online (en línea), y utilizarla en diversas formas que puedan “servir” a otras personas, este es uno de los motivos por el cual las organizaciones ven como un nuevo canal de para la promoción tanto de sus productos como sus servicios.

- E.mail ó correo electrónico.
- Banca virtual.
- Variedad en televisión y cine
- E-commerce ó comercio electrónico.
- E-learning ó educación virtual.
- Diversos videojuegos
- Lo último en música
- Redes sociales
- Espacios de Blogs
- Páginas web

A esto se debe sumar, como ya se había indicado, la información que se está transmitiendo por medio de este equipamiento tecnológico, que resulta ser la nueva forma de interactuar de la sociedad.

1.5.2.1.2. Enseñanza y aprendizaje para el uso de las Tics

El adaptarse a los cambios que se presentan en la vida, es un proceso para el cual hay que prepararse permanentemente, y con el avance de las tecnología y el desarrollo de otros medios para comunicarse e interactuar se hace necesario generar espacios en los cuales se pueda aprender y enseñar sobre el uso de las Tic's, y si a ello se suma el cambio generacional, encontramos que hay grupos que únicamente fueron espectadores de estos cambios tecnológicos o únicamente los utilizan como una herramienta de trabajo en su tiempo laboral, entonces si se aplica un aprendizaje significativo, se debe considerar el establecer un tipo de relación con los saberes previos con los nuevos conocimientos que la persona van a adquirir, para Ausubel, Novak, & Hanesian (1983) esta forma de aprender se la realiza en base a procesos de asimilación, que es muy parecido a cuando un niño asocia conceptos y palabras mientras adquiere un significado específico y se va comprendiendo e interiorizando este conocimiento.

William Glasser (1925-2013) es un psiquiatra estadounidense que propuso la Teoría de la Elección a los procesos de educación, en la cual el profesor pasa a ser un guía para el alumno y explica que no se recomienda optar los modelos típicos como es el memorista, ya que el alumno habrá olvidado los conceptos en poco tiempo, por el contrario, si al estudiante se le encamina a realizar trabajos útiles con los que “aprenda” “haciendo”, el conocimiento adquirido será mucho más permanente con el pasar del tiempo, es decir, el alumno lo recordará, De la misma manera indica que depende de la forma en que se enseñe, la respuesta que se puede obtener, es decir cuánto ha aprendido; por ejemplo una persona aprende más cuando escribe, escucha y mira, esto se entiende con la Pirámide de Aprendizaje de Glasser, como se puede apreciar en la Figura 3. Esta teoría es compartida ampliamente desde diferentes perspectivas por varios investigadores como: David Ausubel, María Montessori, Loris Malaguzzi, Reggio Emilia, entre otros.

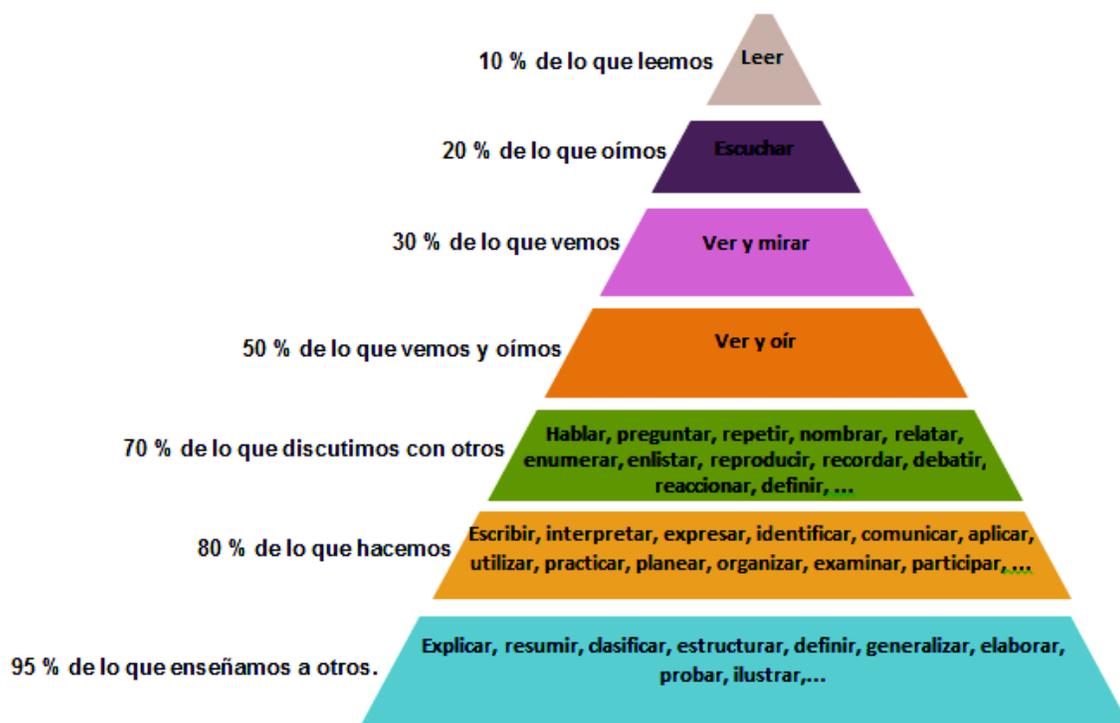
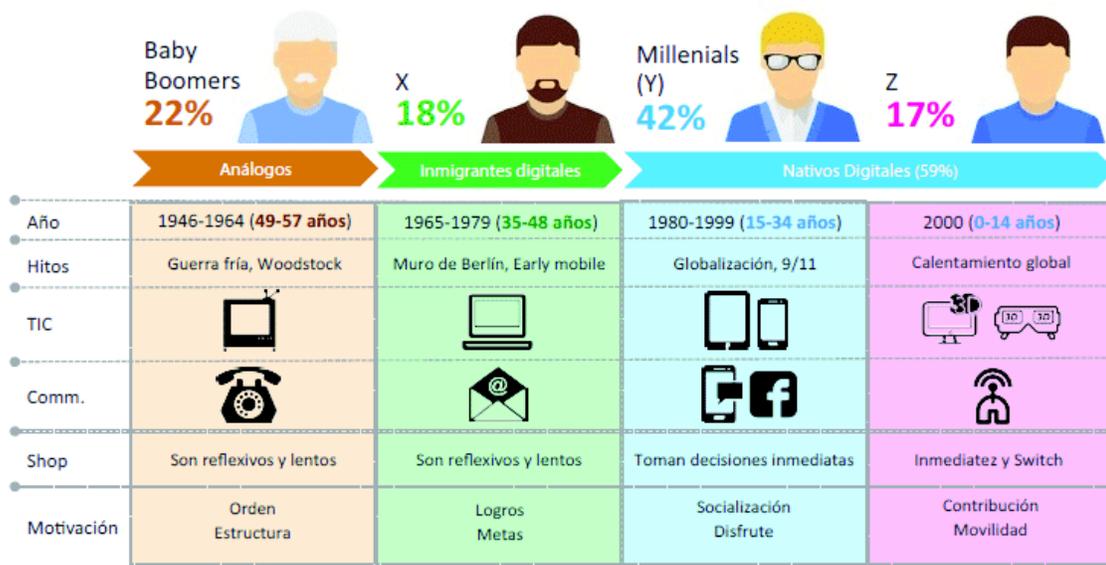


Figura 3 - Pirámide de aprendizaje de William Glasser
Fuente: Autora.

1.5.2.2. Generación: Concepto

Para tener una idea más completa de lo que son las generaciones se ha tomado en consideración lo planteado por Mannheim (1990), quien indica que el componente o característica de un grupo humano no necesariamente implica que sea una “atadura” social, o que busque cierta exclusividad, una “generación” no es una agrupación concreta, y por ende no implica que posea factores determinantes y excluyentes, entonces una generación es un grupo de individuos delimitados por que coinciden en ciertos aspectos o condiciones de existencia, gustos, tendencias, entre otros. A pesar de ello si hay características generales que pueden definir a las generaciones, es así que partiendo de la más adulta hasta la más joven tenemos: Baby boomer, Generación X ó net, Generación Y ó digital, y la Generación Z ó virtual, cada una de ellas tiene una forma particular de ver la vida y enfrentarla, así también cada una ha enfrentado cambios sociales que han tenido consecuencias notables, tanto en el ámbito político, social y cultura, a continuación un breve enfoque de cada una de ellas y como ha cambiado a lo largo del tiempo y sus principales características, en la siguiente figura, se puede apreciar de forma resumida como han cambiado las generaciones y su interacción con las Tic’s.



Base total: 6,750 casos; 6,834 Exp

Figura 4 - Generaciones y Tic's
Fuente: <http://www.arconsultora.biz>

1.5.2.2.1. Generación “Baby Boomers”

Los «baby boomer» ó «baby boom's» es una generación cuya principal característica es el de haber nacido entre los años 1940 y 1960/5, son también llamados el grupo de los análogos, marcado como sus hitos está que ello nacieron después de la II Guerra Mundial (1 sept. 1939 – 2 sept. 1945) e inicios de la Guerra Fría (1947 – 1991), el nombre de «baby boomer» y «baby boom's» se debe a que en la época posterior a la II Guerra Mundial en países como EEUU, Canadá Nueva Zelanda principalmente, se experimentó un alto índice en la tasa de natalidad, es decir, fue un “boom” de nacimientos, de allí surge el nombre para esta generación.

1.5.2.2.1.1. Características de la Generación “Baby Boomers”

Las personas que forma parte de esta generación, como lo indica la revista Ekosnegocios, en su artículo Generaciones del nuevo escenario laboral, Expectativas y necesidades, de su edición especial, p.21; son una generación comprometida con su desempeño en el ámbito laboral y su principal motivación es alcanzar cierta posición social, por ello buscan su desarrollo profesional, tiene valores bien arraigados, así como

un alto nivel cultura y con mucha tradición. Pasaron fuertes cambios tanto en el ámbito religioso y como político; la conformación de las familias se lo realizaba por medio de acuerdos previos establecidos por sus padres. Es una generación que sigue de forma superficial a las modas y tendencias, pudo acceder a la educación de forma pública o privada, dejando atrás el modelo en el que la madre de familia debía encargarse del proceso educativo de sus hijos en su casa. Así también se comenzó a dar un papel activo y protagónico a la mujer dentro de una sociedad machista, la mujer se unió a fuerzas femeninas y diversas ramas laborales.

Por otro lado la revista Ekosnegocios, en su artículo Generaciones del nuevo escenario laboral, Expectativas y necesidades, de su edición especial, p.21; indica que en lo que se refiere a:

1.- En el ámbito laboral: Son personas muy comprometidas con su trabajo y una de sus principales motivaciones es el poder tener una buena posición económica y que sea estable, buscan alcanzar grandes logros profesionales.

2.- Su independencia: Se caracterizan principalmente por tener un buen nivel de seguridad y completa independencia, lo que les permite tener una buena capacidad económica como para darse algunos lujos.

3.- Sus tradiciones: Pertenecen a familias numerosas, por lo que valoran mucho el hecho de pasar tiempo su entorno familiar y que se sigan cumpliendo las tradiciones; por otro lado también consideran que es importante el nivel de educación de las personas.

4. Respecto a la jubilación: La mayoría de personas que pertenecen a esta generación está jubilada ó por jubilarse y busca lugares que les ofrezcan tanto los servicios básicos y especializados como espacios alternativos para su interacción social y uso de tiempo libre.

5. Su obsesión; Son preocupados por su salud y muy interesados por ser partes del mundo digital.

En el 2011, Hudson que es una compañía española especialista en análisis del talento humano, realizó un estudio generacional del personal en el cual se obtuvo lo siguientes

resultados en diversos ámbitos, por ejemplo al tomar decisiones en el aspecto laboral los Baby Boomers vs generación Y.

- Son 28% más "decisivos".
- El 34% demuestra liderazgo.
- Alta capacidad de motivación.
- Pueden "persuadir" 21% más cualquier otra generación.

Sus actividades en tiempo libre son de orden pasivo, por ejemplo ver una película leer un libro, etc, y como alternativa puede ser realizar cierta actividad física o pasear por el parque, como lo señala Martínez (2014) a pesar de ser un grupo que se encuentran ya en proceso de jubilarse, hay algunas personas de las cuales sus servicios son solicitados por las organizaciones por la gran experiencia y habilidades, esta generación se enfrenta a las nuevas generaciones que viene con nuevas ideas, creativas e innovadoras esto hace que esta generación experimente cierta dificultad en adaptarse, ya que ellos prefieren apuntar a lo seguro que tomar riesgos. Son muy analíticos y racionales en su actuar prefieren aplicar estrategias de largo plazo. Por un lado los padres de la generación de "baby boomer", viven más tiempo y por otro, sus hijos se encuentran en la búsqueda de una amplia educación universitaria, y mejores condiciones de vida en general.

1.5.2.2. Generación "X" ó ".Net"

La Generación X, llamados también Generación Net ó los Eco Boomers, Generación MTV ó Inmigrantes Digitales son los hijos de los Baby Boomers, es decir, aproximadamente son las personas que nacieron entre los años 1960/5 y 1980/4, como hitos se puede señalar que fueron parte de los inicios del Internet, una Guerra Fría que llegó a su final, la destrucción del muro de Berlín, si bien no se define fechas límites por generaciones para determinar el inicio y final de una "generación" y otra se puede considerar que a este grupo pertenecen las personas que nacieron entre los años 1960 y 1984, esto se debe a las diferencia que existe en el avance tecnológico en los diferentes países, en el caso de América Latina se estima en este grupo a los nacidos hasta finales de los 80; es una de las generaciones más fuertes, por su liquidez económica, su desarrollo profesional es notable ya que poseen títulos de tercer y cuarto nivel, a esta generación le interesa laborar en organizaciones que apoyen a su formación profesional, sea flexible con la jornada de trabajo y contemple incentivos laborales.

1.5.2.2.1. Características de la Generación “X”

Esta generación creció bajo la influencia de padres estrictos, son personas responsables, muestran conciencia por el medio ambiente, en esta generación se impulsó los grandes avances tecnológicos, cambiaron de utilizar los equipos eléctricos y sistemas analógicos para utilizar mecanismos electrónicos y sistemas digitales, sin embargo existe el segmento más longevo de esta generación, a la que el tema tecnológico todavía les resulta ajeno; a pesar de ello se adaptaron a los cambios como pasar del vinilo al CD, de la máquina de escribir a la computadora de escritorio, vivir el final de las cintas de audio y el walkman por la música en archivos de formato mp3, así como los video de Beta y VHS a archivos de formato digital; comienzan a tener acceso al internet, por lo que fueron quienes comenzaron a usar el chat como medio de comunicación, y con ello el inicio del mundo “.com”, sin embargo, parte de esta generación prefiere adquirir la música de forma “física” en tiendas de discos, en vez de descargarla o comprarla online, es decir que su vida no se detiene si no disponen del internet, también tienen diferentes formas de diversión considerando que ellos se crecieron jugando e interactuando con otros niños de su entorno como un parque o simplemente en las calles, como consecuencia el uso de su tiempo libre lo aplica para conocer gente nueva o realizar actividades de su interés como paseos, excursiones, actividad física, entre otros.

Un hecho muy marcado es la incorporación de las primeras mujeres en el mercado laboral, con esto la mujer toma por primera vez un rol protagónico y de autoridad dentro del núcleo familiar, ya que con su trabajo puede aportar económicamente a los gastos del hogar, de la misma manera el hombre comienza a participar y compartir actividades propias de la casa, también se preocupa más por la educación y formación de los niños, superando así el estereotipo de ser únicamente el proveedor de la casa. Respecto a su ámbito laboral, las jerarquías dejan de tener tanta relevancia como la generación anterior, prefieren que se los trate sin diferencias, buscan aportar nuevas ideas y se fortalece su papel en la toma de decisiones, surgiendo así el concepto de “trabajo en equipo”, son personas que gustan de la libertad y evitan caer en la monotonía, del estudio “El gran cambio generacional”, desarrollado por la empresa Hudson (2011), se han obtenido algunos datos interesantes de esta generación cuando toman decisiones:

- El 13% de este grupo es más “ambicioso” que los Baby Boom.
- El 12% es más “estratégicos” que la generación Y.

1.5.2.2.3. Generación “Y” ó digital

La Generación Y, llamada también Generación del Milenio, millennial, milénica ó Nativos Digitales, al igual que la anterior no se puede precisar sobre las fechas de inicio y fin de esta generación, sin embargo se los considera a los que nacieron entre 1980 – 1995/9, aproximadamente a inicio de los 80's, como lo indica Shaputis (2004), quien indica que a esta generación se la ha denominado generación Peter Pan ó bumeran, este calificativo se debe a que son un grupo que le cuesta aceptar fácilmente ordenes, se piensa que demoran en adquirir responsabilidades propias de la edad adulta. Son personas con un amplio manejo de las tecnologías de la información, se los conoce también como “digital natives” o nativos digitales, ya que desde niños has tenido la tecnología muy cerca. Para Schiffman & Lazar (2010) señalan que se puede sub dividir a la generación “Y” en tres subgrupos: 1) Entre 18 y 28 años son los adultos, 2) Entre 14 y 18 años son los adolescentes y 3) Entre 8 y 13 años son los preadolescentes..

1.5.2.2.3.1. Características de la Generación “Y”

Esta generación se hizo adulta junto con el nuevo milenio, son optimistas frente a la vida, para Schiffman & Lazar (2010) este grupo valora mucho su autonomía y su libertad, buscan adquirir experiencias, les gusta el entretenimiento y el buen vivir, poseen un tipo de personalidad crítica, cuentan con un gran pensamiento estratégico, son empáticos y actúan bajo una aparente condición de omnipresencia, que es el estar presentes en muchos lados y hacer diferentes actividades simultáneamente y como cuentan con el apoyo de las tecnologías de la información pueden casi llegar a hacerlo. La mayoría se describen como políticamente independientes, menos de la mitad se acepta no pertenecer a grupo religioso alguno, pero si tienen cierto sentimiento cívico, participan en la política, ejercen su derecho a expresarse y mucho más al contar con el apoyo de las redes sociales. Hay una perspectiva proactiva en cuestiones sociales y políticas, su tendencia es dejar atrás estigmas antiguos. Se preocupan por su salud por ello tienen mejores hábitos de alimentación y actividad física, también son conscientes de la importancia del cuidado del medio ambiente. Los estudios realizado por Zavala (2010) indica que esta generación busca crecer profesionalmente, adquirir nuevas experiencias, el entretenimiento al aire libre, hacer deportes extremos, son de repuestas cortas, su

forma de trabajo es “multifunción”, tienen cierta dificultad en recibir y ejecutar órdenes, no manejan el concepto de valor, moral y ética.

1.5.2.2.4. Generación “Z” ó Virtual

A la generación Z, generación iGen, generación virtual y se considera a las personas que han nacido en el nuevo milenio, es decir del año 2000 - en adelante comprendido entre las edades de 17 - y menos, este grupo es una de las generaciones en la cual la tecnología es su forma de vida, volviéndose dependientes de la misma, con estos antecedentes no es de asombrarse que estén más inclinados a un mundo virtual, sin embargo, esto también ha ocasionado que se hable de una falta de interacción social con su entorno, por ello tienen un bajo nivel de compromiso social y manejan poca empatía, son de naturaleza individualista, egocentristas, no entienden sobre valores familiares o norma social alguna, su círculo social se encuentra en el internet y utilizan este medio para poder expresar ampliamente gracias al apoyo de las diferentes redes sociales, tienen mucha facilidad para adaptarse a los cambios tecnológicos.

1.5.2.2.4.1. Características de la Generación “Z”

Su interacción social es mediante medios virtuales siendo poco frecuente verlos relacionarse socialmente en espacios físicos abiertos, son impacientes, buscan obtener resultados rápidos, el internet es parte primordial de sus vidas, no pueden imaginar un mundo sin él, es su medio de comunicación conocen gente y comparten cosas gracias a sus redes sociales como son Facebook, Twitter, Instagram, Flickr, Snapchat, WhatsApp, YouTube, y muchos más, desarrollan sus vidas bajo estructuras complejas, se espera que tengan más conciencia moral y ética, mantienen la condición individualista y asocial de la generación anterior, con el riesgo de no contar con su colaboración y verse afectado también el desarrollo del trabajo en equipo.

1.5.2.3. Enseñanza en los adultos mayores

De forma general, hay procesos en la vida que no necesariamente deben limitarse por la edad y el aprendizaje es uno de ellos, la (Universidad Internacional de Valencia, 2015)

indica que si bien este concepto con el pasar del tiempo se ha ido superando, es importante que se lo siga fortaleciendo, ya que por diversas circunstancias hay momentos en los cuales debemos posponer ciertas actividades que si bien se las considera importantes, hay otras que se deben cumplir por tener una mayor prioridad y poco a poco nos olvidamos de aquellas cosas que quisimos aprender, es el caso de las personas adultas mayores o la generación de los “baby booms”, como se ha revisado hasta el momento, al ser una generación concentrada en la estabilidad de su familia y la conservación de su trabajo, hay espacios que no tuvo la oportunidad ya sea por tiempo o por recursos, de aprender algo nuevo como es el caso de las (Tics) Tecnologías de la Información y la Comunicación. Unos pueden optar por ubicar escenarios de educación formal, como institutos y universidades, pero hay también otras opciones como los talleres que se ofrecen específicamente para Adultos Mayores, en este caso, el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, que brinda una serie de talleres que permiten al adulto mayor desarrollar nuevas habilidades, hacer ejercicios de manera adecuada con el taller de gimnasia, bailes, yoga, tai chi, etc, y el de desarrollo de la memoria y el de computación.

El aprendizaje con los Adultos Mayores tiene ciertas unas características específicas y diferentes, en las cuales hay que considerar desde los rasgos psicológicos de cada adulto mayor como su carácter y su personalidad e incluso los espacios donde se desarrolla esta capacitación, no menos importante; es el manejo de los contenidos que se van a abordarse en cada etapa de taller.

1.5.2.3.1. Aspectos que se deben tener en cuenta

Una de las primeras cosas que hay que tener en cuenta es que hay que identificar claramente cuáles son las necesidades que llevan a un adulto a capacitarse, así como sus intereses y expectativas, como lo plantea por la Universidad Internacional de Valencia (Universidad Internacional de Valencia, 2015), está por demás señalar que estas son diferentes a las de una persona más joven o de la generación de los millennial's, entre principales las necesidades de los Adultos Mayores dentro de un programa de estudios está que este proceso sea atractivo para él, que conozca las ventajas de participar en este espacio, entre otras, sin descuidar que el objetivo es que el adulto mayor le pueda sacar el mayor provecho a esta capacitación, para ello se debe

tener en cuenta que él debe participar directamente en el desarrollo del taller, en esta fase, él podrá manifestar sus necesidades, motivaciones y expectativas, por lo que se recomienda pensar los siguientes aspectos:

1.- Protagonismo.- Es importante que ellos se sientan que son protagonistas de sus procesos de aprendizaje.

2.-Planteamiento de metas y objetivos.- Se debe brindar el apoyo necesario en el planteamiento de metas y objetivos autoimpuestos, teniendo claro cuáles son sus fortalezas y debilidades.

3.-Reforzar y elevar su autoestima y auto concepto.- Hay que prestar atención al hecho de como la persona maneja su autoestima y su valoración, es así que cada logro, por pequeño que parezca, debe ser celebrado y compartido.

4.-Valorar sus avances..- Satisfacer su curiosidad y la consideración de sentirse útiles, activos e integrados socialmente.

5.-Intereses y expectativas.- Tener claro cuáles son sus interés y expectativas que le han motivado a seguir el curso de computación es de gran importancia al momento de realizar éste proceso de enseñanza, para se pueda aprovechar de la mejor manera ese ánimo y en lo posible evitar un sentimiento de frustración en lo posterior.

Entre los principales intereses que motivan a la persona a continuar capacitándose destacamos los siguientes:

- Obtener un certificado que les avalen la capacitación recibida.
- Reconocimiento formal de sus logros.
- Facilitar su inserción e integración social, cultural y laboral en la cultura tecnológica.
- Insertarse de otra manera y con nuevas herramientas en el mercado laboral o que le faciliten su actividad productiva.
- Nuevas formas de desarrollo personal y comunitario.

- Conocer y dominar recursos de tipo comunicativo, relacional, cultural, y en este caso específico el tecnológico etc., con un claro efecto tanto en sobre su vida personal como profesional.
- Sentirse como sujetos independientes, capaces y cualificados para aprender cosas nuevas.
- Acceder a nuevas técnicas, conocimientos y recursos que le permitan tener una nueva visión del mundo.
- Disfrutar de la oportunidad que brinda la tecnología y la riqueza que proporciona el contacto con el ámbito cultural y artístico.

1.5.2.3.2. Estrategias para la enseñanza en adultos mayores

A nivel de metodología, un buen modelo de referencia es el propuesto por la Universidad Internacional de Valencia (Universidad Internacional de Valencia, 2015), en el mismo se destaca que hay que adaptarse a los contextos y procesos psicológicos propios de los adultos mayores, entre las principales características tanto propias y como diferenciales, entre las más significativas están:

- Tener en cuenta que en este tipo de formación, la persona es quien “ha decidido” tomar esta capacitación de manera voluntaria y se inscribe con una alta expectativa, tanto a nivel personal como social, por lo que es importante desde un inicio conocer cuáles son esas motivaciones o necesidades que lo impulsaron a seguir el Taller de computación.
- El aplicar aplicación de mecanismos estrictos de calificación puede producir efectos negativos, considerando que la persona toma el curso no porque “deba, tornarlo”, sino por conocer más sobre el mundo tecnológico.
- Se debe aplicar una de diferente de la carga horaria a la que normalmente se aplican en procesos educativos tradicionales, hay que realizar pausas cada cierto tiempo.
- Hay reforzar lo aprendido con repeticiones constantes, y cada que haya la oportunidad.

- Perder el miedo a los equipos es uno de los primeros pasos en los cuales se debe tomar cierto tiempo hasta que el adulto mayor comprenda que el computador es una herramienta, que no la va a dañar, que si se presenta algún inconveniente si tiene solución, es decir, que se desarrolle una relación de “confianza” con el computador.
- Indicar las ventajas que obtendrán al utilizar las (Tics) Tecnologías de la Información y la Comunicación.
- Variación en los contenidos de un proceso de enseñanza-aprendizaje en algunas enseñanzas ayudar a una mejor asimilación de los temas tratados.
- La educación en los adultos mayores se la debe plantear bajo conceptos muy claros y cortos, y se la debe organizar en diferentes campos de conocimiento tanto teórico como practico.
- Considerar circunstancias personales de los adultos, permitirá abordar aspectos educativos que permitan tomar las medidas correctivas de manera oportuna.

En resumen, se puede indicar que la enseñanza para adultos mayores implica una utilizar una metodología lo más didáctica posible y que sea diferenciada e incluso personalizada, considerando que cada adulto mayor es diferente no solo por sus propias características como persona, sino que además de ello enfrentan situaciones propias de su edad que si deben ser tomadas en cuenta.

2. METODOLOGÍA

En este capítulo, se detalle el procedimiento aplicado para el estudio de satisfacción basado en la teoría de las expectativas, aplicado al taller sobre uso de las Tic's para jubilados del IESS – CAAM sur, entre los principales aspectos se encuentran: el enfoque, el tipo de investigación, la técnica de recolección de información, la muestra (unidad de investigación) y la técnica de análisis de datos.

2.1. Enfoque

El enfoque aplicado será de tipo cuantitativo considerando que se usará la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar la teoría (Hernández & Fernández & Baptista, 2006. p. 5). Para este estudio se ha realizado una comparación entre un antes y un después, frente a uno de los talleres que forman parte del Programa de Envejecimiento Activo del IESS Pichincha, específicamente el Taller de computación y uso de las Tic's, esto con el objetivo de determinar niveles de satisfacción en los jubilados del IESS – CAAM sur, para ello se utilizó la adaptación de una herramienta para la obtención de los datos requeridos para ser cuantificados y evaluados y con esos resultados establecer la comparación y determinar el verdadero efecto de este taller sobre los jubilados.

2.2. Tipo de investigación

El tipo de investigación aplicada fue de tipo correlacional ya que, de acuerdo con (Hernández & Fernández & Baptista, 2006. p. 104), indica que, la investigación correlacional se define como “la forma de asociar variables mediante un patrón predecible para un grupo o población”, para este caso de estudio las variables que se relacionaron fueron son las expectativas iniciales y las finales en lo referente a la aplicación del Taller de computación y uso de las Tic's, estos estudios de correlacionales miden el grado de asociación entre esas dos o más variables (cuantifican relaciones). Es decir, miden cada variable presuntamente relacionada y, después miden y analizan correlación. Tales correlaciones se sustentan en hipótesis sometidas a pruebas. (Hernández & Fernández & Baptista, 2006. p. 105), cabe indicar que en todos los casos las mediciones de las variables correlacionadas provienen de las mismas personas, es decir, a la misma persona se le aplicó el cuestionario antes y después del taller indicado.

2.3. Técnica de recolección de información

El instrumento utilizado es una versión del cuestionario aplicado por Ramos, Unda, y Pantoja (2017), destinado a medir expectativas iniciales y finales para determinar el nivel de satisfacción de los estudiantes con su producto formativo. El cuestionario consta de cuatro secciones que son las siguientes: A) Utilidad de la materia; B) Modelo didáctico; C) Características del formador y; D) Apoyo a la formación. La herramienta está conformada por 26 preguntas. El cuestionario fue adaptado a las características de la presente investigación. Se conservó la escala de 5 puntos, desde “en completo desacuerdo” hasta “totalmente de acuerdo”, sin embargo, se realizó el ajuste en los términos aplicados con el objetivo de una comprensión más didáctica y se optó por colocar el siguiente texto “en escala del 1 al 5, correspondiendo a 1 = poco y 5 = mucho.

Los cambios aplicados a la herramienta, se centraron básicamente en el ajuste de términos al entorno de la capacitación recibida, es decir, si bien originalmente se indicaba “materia” se cambió por “taller”, entre otros ajustes similares, las modificaciones realizadas no fueron de fondo como para pasar por un proceso de validación de la herramienta, esto se puede observar en la Tabla 1, en la cual constan los cambios realizados.

Tabla 1 - Ajustes realizados a la herramienta para evaluar el “Antes” del Taller de Computación.

HERRAMIENTA ORIGINAL

Preguntas utilizadas para evaluar el “Antes” (A):

AA. ¿Qué utilidad cree que tiene la <u>materia</u> que va a dar inicio para su vida personal y profesional?	
AA1	Considera que esta <u>materia</u> estará en correspondencia con su formación
AA2	Cree que se van a tratar temas que pueden ser aplicados a problemas laborales actuales
AA3	Los temas serán novedosos y ajustados a la realidad actual del país y del mundo
AA4	Los materiales de estudio estarán disponibles para ser consultados y serán igualmente actualizados

HERRAMIENTA ADAPTADA

Preguntas utilizadas para evaluar el “Antes”:

A. ¿Qué utilidad cree que tiene el <u>Taller de computación</u> que va a dar inicio para su vida personal?	
1.	Considera que este <u>taller</u> aportará en su formación personal
2.	Cree que se van a tratar temas que pueden ser aplicados a problemas actuales <u>que se le puedan presentar.</u>
3.	Los temas serán novedosos y ajustados a la realidad actual del país y del mundo
4.	Los materiales de estudio estarán disponibles para ser consultados y serán igualmente actualizados

AA5	Al tomar la <u>materia</u> tendrá una mejor formación en comparación con el resto de los colegas que no la toman
AA6	El contenido de la <u>materia</u> combinará aspectos teóricos y prácticos

5.	Con este <u>taller</u> tendrá una mejor formación en comparación con el resto de los compañeros que no la toman
6.	El contenido del <u>taller</u> combinará aspectos teóricos y prácticos

AB. ¿Cuál es el <u>modelo</u> didáctico que cree debe ser utilizado en la <u>materia</u> ?	
AB1	La <u>materia</u> deberá ser impartida fundamentalmente mediante explicaciones del <u>profesor(a)</u>
AB2	Principalmente, se deberán realizar trabajos individuales en base a los documentos y la información recibida
AB3	Deberá ser fundamental el trabajo en grupos de <u>estudiantes</u> en base a los documentos y la información recibida
AB4	El aspecto esencial es la realización de debates acerca de los diferentes temas que se puedan presentar
AB5	Dependiendo del tema se deberá usar una u otra metodología
AB6	Se utilizará la combinación de varios métodos de enseñanza
AC. ¿Qué características debe tener el profesor de la <u>materia</u> ?	
AC1	Deberá demostrar que tiene conocimiento sobre la materia que imparte
AC2	Deberá demostrar formación pedagógica en la forma de impartir la <u>matéria</u>
AC3	Deberá tener una posición ética en el ejercicio de la <u>docência</u>
AC4	La imagen del profesor debe ser presentable y profesional
AC5	Deberá facilitar la retroalimentación del contenido y el conocimiento del <u>estudiante</u>
AC6	Deberá tener un trato cordial, amistoso y de confianza con los <u>estudiantes</u>

B. ¿Cuál es la <u>forma de enseñanza</u> que cree debe ser utilizado en el <u>Taller de computación</u> ?	
1.	El <u>Taller</u> deberá ser impartido fundamentalmente mediante explicaciones del <u>instructor</u> .
2.	Principalmente, se deberán realizar trabajos individuales en base a los documentos y la información recibida
3.	Deberá ser fundamental el trabajo en grupos de <u>compañeros</u> en base a los documentos y la información recibida
4.	El aspecto esencial es la realización de debates acerca de los diferentes temas que se puedan presentar
5.	Dependiendo del tema se deberá usar una u otra metodología
6.	Se utilizará la combinación de varios métodos de enseñanza
C. ¿Qué características debe tener el instructor del <u>Taller de computación</u> ?	
1.	Deberá demostrar que tiene conocimiento sobre la materia que imparte
2.	Deberá demostrar formación pedagógica en la forma de impartir la <u>matéria</u>
3.	Deberá tener una posición ética en el ejercicio de la <u>docência</u>
4.	La imagen del profesor debe ser presentable y profesional
5.	Deberá facilitar la retroalimentación del contenido y el conocimiento del <u>usuario</u> .
6.	Deberá tener un trato cordial, amistoso y de confianza con los <u>usuarios</u>

AC7	Deberá ser claro y preciso en los contenidos que imparte
AC8	Deberá cumplir con los horarios y las entregas de documentos y evaluaciones
AD. ¿Cómo debe ser el apoyo para el desarrollo de la <u>materia</u> ?	
AD1	Las instalaciones físicas deben ser agradables / cómodas
AD2	El personal deberá contar con equipos actualizados
AD3	La imagen del personal administrativo debe ser presentable y profesional
AD4	El trato del personal administrativo debe ser amable y estar orientado a resolver problemas
AD5	Los horarios de atención deberán ser convenientes para todos los <u>estudiantes</u>
AD6	Los <u>estudiantes</u> deberán sentirse capaces de confiar en el personal de apoyo

7.	Deberá ser claro y preciso en los contenidos que imparte
8.	Deberá cumplir con los horarios y las entregas de documentos y evaluaciones
D. ¿Cómo debe ser el apoyo para el desarrollo del <u>Taller de computación</u> ?	
1.	Las instalaciones físicas deben ser agradables / cómodas
2.	El personal deberá contar con equipos actualizados
3.	La imagen del personal administrativo debe ser presentable y profesional
4.	El trato del personal administrativo debe ser amable y estar orientado a resolver problemas
5.	Los horarios de atención deberán ser convenientes para todos los <u>usuarios</u>
6.	Los <u>usuarios</u> deberán sentirse capaces de confiar en el personal de apoyo

De manera similar se realizó la adaptación de la herramienta para el análisis posterior a la realización del Taller, como se muestra en la Tabla 2.

Tabla 2 - Ajustes realizados a la herramienta para evaluar el “Después” del Taller de Computación

HERRAMIENTA ORIGINAL

Preguntas utilizadas para evaluar el “Después” (D):

DA. ¿Qué utilidad tuvo la <u>materia</u> que acabó de tomar para su vida personal y profesional?	
DA1	Considera que esta <u>materia</u> estuvo en correspondencia con su formación
DA2	Cree que se trataron temas que pueden ser aplicados a problemas <u>laborales actuales</u>

HERRAMIENTA ADAPTADA

Preguntas utilizadas para evaluar el “Después”:

DA. ¿Qué utilidad tuvo el <u>Taller</u> de computación que acabó de tomar para su vida personal?	
1.	Considera que este <u>taller</u> aportó en su formación personal
2.	Cree que se trataron temas que pueden ser aplicados a problemas <u>actuales que se le puedan presentar.</u>

DA3	Los temas fueron novedosos y ajustados a la realidad actual del país y del mundo
DA4	Los materiales de estudio estuvieron disponibles para ser consultados y fueron igualmente actualizados
DA5	Al tomar la materia tuvo una mejor formación en comparación con el resto de los <u>colegas</u> que no la tomaron
DA6	El contenido de la <u>materia</u> combinó aspectos teóricos y prácticos
DB. ¿Cuál fue el <u>modelo didáctico</u> que se utilizó en la <u>materia</u> ?	
DB1	La <u>materia</u> se impartió fundamentalmente mediante explicaciones del <u>profesor(a)</u>
DB2	Principalmente, se realizaron trabajos individuales en base a los documentos y la información recibida
DB3	Se hicieron fundamentalmente trabajos en grupos de <u>estudiantes</u> en base a los documentos y la información recibida
DB4	El aspecto esencial fue la realización de debates acerca de los diferentes temas que se puedan presentar presentaron?
DB5	Dependiendo del tema se utilizó una u otra metodología
DB6	Se utilizaron varios métodos de enseñanza combinados
DC. ¿Qué características tuvo el <u>profesor</u> de la <u>materia</u> ?	
DC1	Demostró que tenía conocimiento sobre la materia que impartió
DC2	Demostró tener formación pedagógica en la forma de impartir la <u>matéria</u>
DC3	Demostró tener una posición ética en el ejercicio de la docencia
DC4	La imagen del profesor fue presentable y profesional

3.	Los temas fueron novedosos y ajustados a la realidad actual del país y del mundo
4.	Los materiales de estudio estuvieron disponibles para ser consultados y fueron igualmente actualizados
5.	Con este taller tuvo una mejor formación en comparación con el resto de los <u>compañeros</u> que no la tomaron
6.	El contenido del <u>taller</u> combinó aspectos teóricos y prácticos
DB. ¿Cuál fue la <u>forma de enseñanza</u> que se utilizó en el <u>Taller de computación</u> ?	
1.	El <u>Taller</u> se impartió fundamentalmente mediante explicaciones del <u>instructor</u> .
2.	Principalmente, se realizaron trabajos individuales en base a los documentos y la información recibida
3.	Se hicieron fundamentalmente trabajos en grupos de <u>usuarios</u> en base a los documentos y la información recibida
4.	El aspecto esencial fue la realización de debates acerca de los diferentes temas que se puedan presentar presentaron?
5.	Dependiendo del tema se utilizó una u otra metodología
6.	Se utilizaron varios métodos de enseñanza combinados
DC ¿Qué características tuvo el <u>instructor</u> del <u>Taller de computación</u> ?	
1.	Demostró que tenía conocimiento sobre la materia que impartió
2.	Demostró tener formación pedagógica en la forma de impartir la materia
3.	Demostró tener una posición ética en el ejercicio de la docencia
4.	La imagen del profesor fue presentable y profesional

DC5	Facilitó la retroalimentación del contenido y el conocimiento del estudiante
DC6	Tuvo un trato cordial, amistoso y de confianza con los <u>estudiantes</u>
DC7	Fue claro y preciso en los contenidos que impartió
DC8	Cumplió con los horarios y las entregas de documentos y evaluaciones
DD. ¿Cómo fue el apoyo para el desarrollo de la <u>materia</u> ?	
DD1	Las instalaciones físicas fueron agradables / cómodas
DD2	El personal contó con equipos actualizados
DD3	La imagen del personal administrativo fue presentable y profesional
DD4	El trato del personal administrativo fue amable y estuvo orientado a resolver problemas
DD5	Los horarios de atención fueron convenientes para todos los <u>estudiantes</u>
DD6	Los <u>estudiantes</u> pudieron sentirse capaces de confiar en el personal de apoyo

5.	Facilitó la retroalimentación del contenido y el conocimiento del estudiante
6.	Tuvo un trato cordial, amistoso y de confianza con los <u>usuarios</u>
7.	Fue claro y preciso en los contenidos que impartió
8.	Cumplió con los horarios y las entregas de documentos y evaluaciones
DD ¿Cómo fue el apoyo para el desarrollo del <u>Taller de computación</u> ?	
1.	Las instalaciones físicas fueron agradables / cómodas
2.	El personal contó con equipos actualizados
3.	La imagen del personal administrativo fue presentable y profesional
4.	El trato del personal administrativo fue amable y estuvo orientado a resolver problemas
5.	Los horarios de atención fueron convenientes para todos los <u>usuarios</u>
6.	Los <u>usuarios</u> pudieron sentirse capaces de confiar en el personal de apoyo

2.3.1. Procedimiento para recolección de datos

Para este estudio se cuenta con la apertura de los Talleres de computación de 2 CAAMS del IESS el de Villaflora y de Suroccidental, y participando directamente como instructoras de los mismos, por lo que se contaba con las facilidades para la aplicación de los respectivos cuestionarios, considerando que al inicio del proceso, se planteó que el taller solo duraría 2 meses, y se consiguió extenderlo a 3 meses, lo que permitió que el trabajo se los realice de una mejor manera y no de forma apresurada y poder establecer un ambiente de muchas más confianza con los participantes y esto permitió obtener datos interesantes en lo referente a situaciones de su entorno, así como conocer que es lo que le motiva a seguir el curso.

Se trabajó con 2 grupos por cada centro por 3 meses, siendo un total de 16 grupos, en los cuales se maneja el mismo contenido del taller con todos, para aplicación de los cuestionarios se procedió de la siguiente manera:

- Antes de iniciar el taller, y luego de la presentación del instructor, se indicó al grupo como que se va a realizar un proceso de evaluación del taller y los motivos por los cuales se iba a realizar esta evaluación.
- Se entregó una hoja impresa del cuestionario en su versión “antes”.
- Se daba lectura a cada pregunta y se indicaba si tenían dudas al respecto.
- Se indicó que coloquen el nombre en las hojas, sin embargo si no lo realizaron, el momento de la recolección de las hojas, fue asignando un número para poder identificar a la persona.

De la misma manera se procedió con la aplicación del cuestionario en su versión “después”, teniendo pendiente el guardar la relación que debe conservarse con el primer cuestionario, es decir que corresponda a la misma persona

2.4. Descripción de la muestra

La muestra estará constituida por 139 adultos mayores, de ambos sexos, que forman parte de 16 grupos que recibieron la formación correspondiente a Taller de computación y uso de las Tics dentro del programa. El Programa de Envejecimiento Activo del IESS Pichincha, contempla a 3 coordinaciones distribuidas por las zonas Norte, Sur y Centro, ampliados los servicios poco a poco a la zona de los Valles, para tener una mejor idea del funcionamiento del programa, a continuación se detalla en resumen características del generales del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) y del Programa como tal.

2.4.1. Muestra

Una vez recogidos los datos se procedió a realizar el cálculo de comparaciones de medias y correlaciones. Para ello se utilizó el programa estadístico SPSS para realizar los cálculos correspondientes, la con el apoyo de este software, se convirtieron las variables y escalas, se aplicó conteo, desviación estándar, frecuencia, mínimo, máximo, análisis estadístico entre otros. Para la descripción de la muestra, se trabajó tomando aplicando

un cuestionario propio del programa, en los centros en los cuales se desarrolló la investigación son el Centro de Atención del Adulto Mayor CAAM de Suroccidental y de la Villaflora, que son los espacios donde se cuenta con este taller y se proyecta a trabajar en el sector de la ecuatoriana. Los talleres cuentan con los siguientes horarios: Villaflora los lunes, miércoles y viernes y Sur Occidental los martes y jueves; los 2 centro con horarios de 09:00- 11:00 y 11:00 - 13:00, esto facilitó la posibilidad de flexibilizar los horarios de clase, inicialmente se había considerado que los talleres cuenten con una duración de dos meses, sin embargo se acordó que el tiempo era muy reducido en función a las necesidades identificadas previamente, se propuso y aprobó por una duración de 3 meses. A continuación se presenta la Tabla 3 en la que se describe el número de Adultos Mayores que recibieron el taller de computación distribuidos por género.

Tabla 3 - Distribución de participantes del Taller de computación y uso de las TIC's por género.

	Frecuencia	Porcentaje	Acumulado Porcentaje
Mujeres	112	80,6%	80,6%
Hombres	27	19,4%	100%
Total	139	100%	

La Tabla 3. se puede apreciar que hay un valor de 27 AM hombres que corresponde a un 19,4% y las mujeres con un valor de 112 que corresponde al 80,6 %, se demuestra que hay un mayor interés por el taller por parte de las mujeres, esto se debe a que las mujeres participan de otros talleres como son manualidades, tejido, pintura en tela, entre otros y por conversaciones en estos otros talleres quieren conocer cómo pueden utilizar esta herramienta como un apoyo para nuevos diseños, por otro lado, los que participan del grupo de coros, baile, etc. Quieren aprender a buscar música y videos. En la siguiente Tabla 4 se realiza en función al máximo, mínimo y promedio con respecto a la edad del grupo de Adultos Mayores con los cuales se realiza el estudio.

Tabla 4 – Máximo, mínimo y promedio de edad de los participantes del Taller de computación y uso de las TIC's.

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación Estándar
EDAD	139	50	92	71,96	7,852

Si bien el Programa de Adulto Mayor esta orientados a la atención de adultos mayores que son considerados a partir de los 65 años, es importante considerar que el programa contempla a los jubilados voluntarios (afiliación voluntaria), o persona que aplicaron a la jubilación por algún tipo de incapacidad, lo que implica que la edad no necesariamente será de 65 años.

La siguiente Tabla 5 indica el nivel de escolaridad, con la siguiente clasificación: Sin Escolaridad, indica que no tuvo estudios, Escuela corresponde a que la persona estuvo entre 1ero y 6to grado, Bachiller se le asigna a la persona que terminó el colegio, indica a las personas que realizaron adicionales a los del colegio, puede ser Artesanal, oficio o técnico y superior que han estudiado la universidad.

Tabla 5 - Distribución de los participantes del Taller de computación y uso de las TIC's por escolaridad

Item	Frecuencia	Porcentaje	Acumulado Porcentaje
Sin Escolaridad.	1	0,70%	0,70%
Escuela	1	0,70%	1,40%
Bachiller	107	77,00%	78,40%
Artesanal, oficio ó técnico.	29	20,90%	99,30%
Superior.	1	0,70%	100,00%
Total	139	100,00%	

Los datos de la Tabla 5, demuestran que la mayoría de los participantes culminaron el colegio, representado el 77% y la frecuencia acumulada indica que el 99,3% ha pasado por un sistema de educación formal, los casos extremos no son representativos para el estudio.

A continuación se presenta la Tabla 6 en la cual se analiza el estado civil de los participantes, con la clasificación considerada es la siguiente: Soltero/a, Casado/a, Viudo/a, Separado/a ó Divorciado/a.

1991, la protección que la sociedad proporciona a sus miembros, mediante una serie de medidas públicas contra las privaciones económicas y sociales que, de no ser así, ocasionarían la desaparición o una fuerte reducción de los ingresos por causa de enfermedad, maternidad, accidente de trabajo, o enfermedad laboral, desempleo, invalidez, vejez y muerte; y también la protección en forma de asistencia médica y de ayuda a las familias con hijos”, el IESS se encuentra en los lugares más recónditos del Ecuador, en la costa, sierra, oriente y región insular sirviendo a través del Seguro campesino; atendiendo a la población en todo momento de sus vidas desde el nacimiento, cuidando la salud de sus asegurados a través del Seguro de Salud; protegiendo en riesgos laborales mediante el Seguro de Riesgos del Trabajo; y acompañándolos hasta el final de sus días con el Seguro de Pensiones que brinda diversas prestaciones a los afiliados, jubilados y beneficiarios de montepío.

Los afiliados cuando han cumplido la edad y el tiempo de servicio, se benefician con la jubilación por vejez, o cuando por causas ajenas a su voluntad el afiliado ha sufrido una enfermedad que le imposibilite continuar con su trabajo le protege con la Jubilación por invalidez, de esta manera el IESS acompaña a afiliados y pensionista en cada momento de la vida, incluso cuando la muerte ha llegado, pues socorre con el Auxilio para funerales, brindando un servicio exequial, a los deudos del fallecido, a través de la entrega del Montepío, cumple este derecho y hace la entrega de una pensión mensual vitalicia a la viuda o viudo del fallecido o fallecida, así como a los hijos discapacitados y menores de edad hasta el cumplimiento de la mayoría de edad.

2.4.2.1. Origen del programa de atención al Adulto Mayor

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social a través del Seguro Individual y Familiar, pone en ejecución el Programa de Promoción de Envejecimiento Activo, amparado en el siguiente marco legal:

Constitución de la Republica, Art. 38, dispone: “El Estado establecerá políticas públicas y programas de atención a las personas adultas mayores, que tendrán en cuenta las diferencias específicas entre áreas urbanas y rurales, las inequidades de género, la etnia, la cultura y las diferencias propias de las personas, comunidades, pueblos y nacionalidades; asimismo, fomentará el mayor grado posible de autonomía personal y participación en la definición y ejecución de estas políticas.

Por otro lado, el “Plan Nacional para el Buen Vivir 2013-2017”, en los Objetivos nacionales para el Buen Vivir, entre ellos hacen referencia a “Mejorar la calidad de vida de la población”, tomando como base a los artículos 66, 340 y 358 de la Constitución.

En el Art. 2 de la “Ley del Anciano” dispone: “El objetivo fundamental de esta Ley es garantizar el derecho a nivel de vida que asegure la salud corporal y psicológica, alimentación, el vestido, vivienda, asistencia médica, atención geriátrica y gerontológica integral y los servicios sociales necesarios para una existencia útil y decorosa.

La Ley de Seguridad Social, en el Art. 17, el IESS tiene la misión de proteger a la población urbana y rural, con relación de dependencia laboral o sin ella, contra las contingencias de enfermedad, maternidad, riesgos del trabajo, discapacidad, cesantía, invalidez, vejez y muerte, en los términos que consagra esta ley.

De acuerdo a lo que establece la resolución C.D. 509, de fecha 18 de febrero del 2016, en la que se reforma parcialmente el Estatuto Orgánico Funcional de Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, en lo referente a las atribuciones y responsabilidades de la Dirección del Seguro General de Saludo Individual y Familiar, numeral 6)”Aprobar la planificación anual de las actividades, la asignación de recursos suficientes, las estrategias e instrumentos para desplegar acciones integrales de fomento, promoción y prevención, diagnóstico y atención preferencial de salud a los adultos mayores, jubilados y pensionistas del IESS, mediante programas de desarrollo de envejecimiento activo a escala nacional, de conformidad con la constitución y la ley”.

2.4.2.2. Justificación

Considerando la Resolución C.D.483, expedida el 13 de abril del 2015, en la página 1, en uso de las atribuciones que le confiere en los artículos 25 y 27 del literal f de la Ley de Seguridad Social, resuelve aprobar las siguientes reformas al Reglamento Orgánico funcional del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, expedido mediante resolución No. C.D. 457, publicada en la edición especial No. 45 del Registro Oficial del 30 de agosto del 2013, en la página 18 artículo 11 sustituye el artículo 4, el numeral 3.2 Subdirección Provincial de Prestaciones del Seguro de Salud por el siguiente:

“3.2 La Subdirección Provincial de Prestaciones del Seguro de Salud dependerá de la Dirección del Seguro General de Salud Individual y Familiar, estará a cargo del Subdirector Provincial de Prestaciones del Seguro de Salud y tendrá las siguientes funciones y responsabilidades: ...

f) Ejecutar la planificación de actividades integrales de fomento, promoción, prevención, diagnóstico y atención preferencial de salud a los adultos mayores, jubilados y pensionistas del IESS, mediante programas de desarrollo del envejecimiento activo, de conformidad con la Constitución y la Ley en su jurisdicción en coordinación con los prestadores de servicios.

Con la finalidad de cumplir con el Programa Nacional de Promoción del Envejecimiento Activo del Seguro General de Salud Individual y Familiar, que busca fortalecer la atención integral a los adultos mayores, año tras año se ha venido organizando actividades que propendan la salud integral de adultos mayores beneficiarios IESS en la provincia de Pichincha, cumpliendo con los objetivos planteados en el Instructivo del Programa de Promoción del Envejecimiento Activo, que es contribuir a mejorar la calidad de vida de los adultos mayores, jubilados, activos, pensionistas y beneficiarios del IESS, a través de la promoción, prevención y mantenimiento del envejecimiento activo y saludable, por ello, la Subdirección Provincial de Prestaciones del Seguro de Salud de Pichincha, desarrolla actividades con los adultos mayores en diferentes áreas neuropsicológicas, de prevención y recuperación del deterioro físico, mental, emocional y social, a continuación un resumen de los mismos en la Figura 3

PROGRAMA DEL ADULTO MAYOR

ACTIVIDADES

OBJETIVOS	Actividades
Salud física y mental del Adulto Mayor.	<ul style="list-style-type: none"> • Gimnasia general de mantenimiento. • Caminatas, gimnasia en el agua. • Gimnasia correctiva y de fortalecimiento para personas con problemas degenerativos. • Yoga • Talleres de Medicina Alternativa: terapia física, reflexología, acupuntura. • Otros. <p>Talleres de cocina saludable.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Talleres de cocina dietética. • Talleres para grupos de riesgo de obesidad y de alteraciones metabólicas. • Valoraciones y control de peso. <p>Actividades de prevención en la salud mental</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consulta Psicológica. • Talleres de autoayuda grupos de riesgo. • Talleres de estimulación de memoria. • Actividades de fortalecimiento cognitivo. • Actividades de mantenimiento psicomotriz: manualidades, arte y pintura. • Talleres de autoestima
Educación y Capacitación Gerontológica	<ul style="list-style-type: none"> • Conferencias • Cursos • Seminarios • Pasantías
Ocupación de tiempo libre	Talleres de motivación de los grupos y las personas, respondiendo a sus necesidades e intereses, respetando su cosmovisión.
Integración social y participación	<ul style="list-style-type: none"> • Turismo • Actividades sociales culturales y recreativas • Formación de voluntariado • Participación comunitaria
Creación de redes locales	<ul style="list-style-type: none"> • Fomentar la participación de las organizaciones de jubilados • Propiciar convenios interinstitucionales: <ul style="list-style-type: none"> • Universidad • Municipio • Gobierno Provincial

Figura 5 - Programa del Adulto Mayor - Actividades

Fuente: www.iess.gov.ec.

3. RESULTADOS Y ANALISIS

Para iniciar con este capítulo, se ha elaborado la Tabla 7 que sirve de referencia para muestra el proceso de avance que tuvo la investigación en función a los objetivos planteados:

Tabla 7 – Objetivos de la investigación y resultados obtenidos.

Objetivos de la investigación	Resultados obtenidos
Determinar las expectativas que se han generado previo al inicio del Taller sobre el uso de las Tic's	Expectativas de los Adultos Mayores previo al Taller de computación y uso de las Tic's
Determinar las expectativas que se han cumplido posteriormente al Taller sobre el uso de las Tic's.	Expectativas de los Adultos Mayores posterior al Taller de computación y uso de las Tic's
Realizar una comparación entre expectativas iniciales y finales asociadas al Taller sobre el uso de las Tic's.	Expectativas de los Adultos Mayores iniciales y finales asociadas al Taller sobre el uso de las Tic's.
Elaborar una propuesta de contenido para el desarrollo del Taller sobre el uso de las Tic's para los jubilados, basado en las principales expectativas identificadas.	Propuesta de contenido para el desarrollo del Taller sobre el uso de las Tic's para los jubilados, basado en las principales expectativas identificadas.

La Tabla 7, permite identificar que se ha cumplido con los objetivos planteados al inicio de la investigación, el análisis que se presenta a continuación esta realizado en función a los resultados tanto del “Antes” como del “Después” del taller y subdividido por secciones, es decir que se encuentran la tabla de resultado y su respectivo análisis, por otro lado al realizar la comparación entre estas dos situaciones o estados se ha considerado los valores máximos y mínimos, así como los de la correlación planteada entre los datos obtenidos respecto a la ejecución del Taller de computación y uso de las Tic's, el mismo que es parte del Programa de Envejecimiento Activo del IESS Pichincha, cabe indicar que la aplicación de la encuesta al inicio del taller y posterior al mismo fue a los mismos participantes.

3.1. Expectativas de los jubilados previo al Taller de computación y uso de las Tic's

Como se había indicado anteriormente, la motivación que los adultos mayores tienen al optar por una capacitación de este tipo diferentes formas e incluso depende de cada persona, pero si coinciden en las expectativas sobre el taller que son altas, eso es lo que demuestra los valores obtenidos como se muestra a continuación en las siguientes tablas que se han analizado por secciones.

3.1.1. Resultados y análisis Sección A de la encuesta "Antes" del Taller

A continuación en la Tabla 8 se realizó un análisis de los valores de las medias y la distribución estándar de la sección "A", que investiga sobre la utilidad que los participantes creen que tiene el Taller de computación que va a dar inicio, para su vida personal, en cualquier aspecto de ella.

Tabla 8 - Utilidad del Taller de computación que va a dar inicio para su vida personal.

	Items	Media	Distribución Estándar
1.	Considera que este taller aportará en su formación personal	5,00	0,000
2.	Cree que se van a tratar temas que pueden ser aplicados a problemas actuales que se le puedan presentar.	5,00	0,000
3.	Los temas serán novedosos y ajustados a la realidad actual del país y del mundo	5,00	0,000
4.	Los materiales de estudio estarán disponibles para ser consultados y serán igualmente actualizados	5,00	0,000
5.	Con este taller tendrá una mejor formación en comparación con el resto de los compañeros que no lo toman	5,00	0,000
6.	El contenido del taller combinará aspectos teóricos y prácticos	5,00	0,000

Como se puede apreciar en la Tabla 8, las medias coinciden en dar la puntuación más alta, identificando una alta expectativa en con respecto al Taller de computación que va a dar inicio para su vida personal, al responder y analizar las preguntas también se puedo

identificar que los participantes realizaron un análisis más profundo y personal sobre lo que van a aprender, incluso surge dudas y nuevos requerimientos.

3.1.2. Resultados y análisis Sección B de la encuesta “Antes” del Taller

En la siguiente Tabla. 9 se analizó los valores de las medias y la distribución estándar de la sección “B”, que investiga sobre cuál es la forma de enseñanza que ellos como participantes creen que debe ser utilizada en el Taller de computación.

Tabla 9– Criterios sobre la forma de enseñanza que creen que deben ser utilizado en el Taller de computación que va a dar inicio

	Items	Media	Distribución Estándar
1.	El Taller deberá ser impartido fundamentalmente mediante explicaciones del instructor.	5,00	0,000
2.	Principalmente, se deberán realizar trabajos individuales en base a los documentos y la información recibida	5,00	0,000
3.	Deberá ser fundamental el trabajo en grupos de compañeros en base a los documentos y la información recibida	5,00	0,000
4.	El aspecto esencial es la realización de debates acerca de los diferentes temas que se puedan presentar	5,00	0,000
5.	Dependiendo del tema se deberá usar una u otra metodología	5,00	0,000
6.	Se utilizará la combinación de varios métodos de enseñanza	5,00	0,000

Con el análisis que se muestra en la Tabla 9, los participantes se mostraron estar muy optimistas y motivados ante el proceso que iba a dar inicio, ya que era la primera vez que eran consultados sobre su opinión respecto a cómo el instructor debe llevar el desarrollo del taller. De la misma manera surgen dudas y preguntas tales como: que material se va a utilizar ó como se van a realizarse los trabajos, entre otros.

3.1.3. Resultados y análisis Sección C de la encuesta “Antes” del Taller

En la Tabla 10 se consideró los valores de las medias y la distribución estándar de la sección “C”, en la cual se revisó características creen que debe tener el instructor del Taller de computación.

Tabla 10 – Criterio sobre las características debe tener el instructor del Taller de computación que va a dar inicio

	Items	Media	Distribución Estándar
1.	Deberá demostrar que tiene conocimiento sobre la materia que imparte	5,00	0,000
2.	Deberá demostrar formación pedagógica en la forma de impartir la materia	5,00	0,000
3.	Deberá tener una posición ética en el ejercicio de la docencia	5,00	0,000
4.	La imagen del profesor debe ser presentable y profesional	5,00	0,000
5.	Deberá facilitar la retroalimentación del contenido y el conocimiento del estudiante	5,00	0,000
6.	Deberá tener un trato cordial, amistoso y de confianza con los usuarios	5,00	0,000
7.	Deberá ser claro y preciso en los contenidos que imparte	5,00	0,000
8.	Deberá cumplir con los horarios y las entregas de documentos y evaluaciones	5,00	0,000

Los valores presentados en la Tabla 10, los participantes esperan que el instructor con el que van a trabajar cumpla con los aspectos indicado y mucho más, durante el análisis, sugieren que mantenga una alto nivel de paciencia, muestran satisfacción al poder expresar su criterio respecto al taller que va a dar inicio.

3.1.4. Resultados y análisis Sección D de la encuesta “Antes” del Taller

En la siguiente Tabla 11 se reflejan los valores de las medias y la distribución estándar de la sección “D”, en la cual se preguntó sobre cómo cree que debe ser el apoyo para el

desarrollo del Taller de computación, al igual que las secciones anteriores, esperan contar con el apoyo de la coordinación del CAAM, eso es lo que se demuestran en los resultados resumidos en la siguiente tabla.

Tabla 11 – Cómo debe ser el apoyo de la coordinación para el desarrollo del Taller de computación que va a dar inicio

	Items	Media	Distribución Estándar
1.	Las instalaciones físicas deben ser agradables / cómodas	5,00	0,000
2.	El personal deberá contar con equipos actualizados	5,00	0,000
3.	La imagen del personal administrativo debe ser presentable y profesional	5,00	0,000
4.	El trato del personal administrativo debe ser amable y estar orientado a resolver problemas	5,00	0,000
5.	Los horarios de atención deberán ser convenientes para todos los usuarios	5,00	0,000
6.	Los estudiantes deberán sentirse capaces de confiar en el personal de apoyo	5,00	0,000

La Tabla 11 muestra el apoyo que esperan para el desarrollo del Taller de computación, en este caso tanto del coordinador como máxima autoridad del CAAM, como del instructor, coinciden en dar una puntuación alta, es decir que esperan contar con instalaciones adecuadas y con el personal de apoyo para solucionar sus dudas.

3.1.5. Análisis general de la encuesta “Antes” del Taller

Con estos resultados, se puede concluir que el grupo tiene una alta expectativa en el taller que va a iniciar, que el mismo tendrá influencia en su vida en cualquier aspecto, que cuenta con el personal del centro para apoyarlos, que el instructor esta para solventar sus dudas sobre el tema, que lo que va a aprender será a su ritmo y que las personas que están a su lado, desde ese momento son sus compañeros de estudios y que también están para apoyarse entre todos, con esto se pretende ir consolidando el grupo y dar inicio al taller.

3.2. Expectativas de los jubilados posterior al Taller de computación y uso de las Tic's

A continuación se encuentra el análisis correspondiente a la segunda fase del estudio que es cumplimiento de las expectativas de los participantes, a diferencia del análisis anterior del "Antes" de taller en el cual se valoró todo con cinco, en las encuestas del "Después" si se existen variaciones que permite obtener datos relevantes que se describen en cada sección.

3.2.1. Resultados y análisis Sección A de la encuesta "Después" del Taller

La Tabla 12 contiene el análisis de los valores de las medias y la distribución estándar de la sección "A", que investiga sobre a la utilidad que los participantes creen que tuvo el Taller de computación en su vida personal, en cualquier aspecto de ella.

Tabla 12 – Utilidad del Taller de computación que ha recibido para su vida personal.

Items		Media	Distribución Estándar
DA1.	Considera que este taller aportó en su formación personal	4,53	0,685
DA2.	Cree que se trataron temas que pueden ser aplicados a problemas actuales que se le puedan presentar.	4,48	0,685
DA3.	Los temas fueron novedosos y ajustados a la realidad actual del país y del mundo	4,76	0,505
DA4.	Los materiales de estudio estuvieron disponibles para ser consultados y fueron igualmente actualizados	4,40	0,787
DA5.	Con este taller tuvo una mejor formación en comparación con el resto de los compañeros que no la tomaron	4,66	0,532
DA6.	El contenido del taller combinó aspectos teóricos y prácticos	4,97	0,239

Como se muestra en la Tabla 12, hay variaciones en los puntajes por lo que se realizara el análisis por valores máximos y los mínimos.

Análisis del valor máximo.- El valor máximo corresponde a la pregunta DA6. El contenido del taller combinó aspectos teóricos y prácticos, y tiene una media de 4,97.

Explicación: Durante el desarrollo del taller se realizaba una explicación previa de lo que se va a revisar, y luego se explicaba de forma práctica (en este espacio surgían preguntas sobre el tema) y posteriormente los usuarios practicaban lo indicado reforzando así los aprendidos.

Análisis del valor mínimo.- El valor mínimo corresponde a la pregunta DA4, sobre, los materiales de estudio estuvieron disponibles para ser consultados y fueron igualmente actualizados, y tiene una media de 4,40.

Explicación: La causa del valor bajo en este ítem, puede deberse al hecho de no haberles entregado un material impreso para que sea una guía del taller, el motivo fue el practicar mientras trabajan en los ejercicios planteados, y bajo la lógica de la “Pirámide del Aprendizaje”, en la que indica que el porcentaje de retención después de 24 horas, al “realizar prácticas” es el del 80%, a diferencia de solo “leer” es el de 10%.

3.2.2. Resultados y análisis Sección B de la encuesta “Después” del Taller

La Tabla 13 se analizó los valores de las medias y la distribución estándar de la sección “B”, que investiga sobre cuál es la forma de enseñanza se utilizó en el Taller de computación.

Tabla 13 - Criterios sobre la forma de enseñanza que se utilizó en el Taller de computación

Items		Media	Distribución Estándar
DB1.	El Taller se impartió fundamentalmente mediante explicaciones del instructor.	5,00	0,000
DB2.	Principalmente, se realizaron trabajos individuales en base a los documentos y la información recibida	4,63	0,836
DB3.	Se hicieron fundamentalmente trabajos en grupos de usuarios en base a los documentos y la información recibida	4,52	0,912
DB4.	El aspecto esencial fue la realización de debates acerca de los diferentes temas que se puedan presentar presentaron?	4,86	0,454
DB5.	Dependiendo del tema se utilizó una u otra metodología	4,92	0,320
DB6.	Se utilizaron varios métodos de enseñanza combinados	5,00	0,000

En la Tabla 13, se puede identificar los siguientes datos relevantes:

Análisis del valor máximo.- El valor máximo corresponde a las preguntas DB1.El Taller se impartió fundamentalmente mediante explicaciones del instructor y DB6.Se utilizaron varios métodos de enseñanza combinados, las dos con un valor de media de 5.

Explicación: Este valor refleja la forma en la cual se trabajó, considerando que como instructor se realizaba las explicaciones previas necesarias, así como el resolver las dudas surgían. De la misma manera, un alto valor en la aplicación de diversos métodos de enseñanza, se debe a que se utilizó material audiovisual, manejo de letreros hechos a mano con conceptos que requerían mayor refuerzo, entre otros.

Análisis del valor mínimo.- El valor mínimo corresponde a la pregunta DB3. Se hicieron fundamentalmente trabajos en grupos de usuarios en base a los documentos y la información recibida, con una media de 4,52

Explicación: El valor bajo en este se relaciona parcialmente con el resultado de la sección “A”, ya que no se utilizó material impreso para el trabajo, por otro lado si existió un poco de resistencia al realizar “trabajo en grupo” en ciertos participantes, porque consideraban que algunos de sus compañeros conocían o dominaban más ciertos temas, y esto les hacían sentir incómodos.

3.2.3. Resultados y análisis Sección C de la encuesta “Después” del Taller

Se puede observar en la Tabla 14 los valores de las medias y la distribución estándar de la sección “C”, en la cual se consideró la siguiente pregunta: DC ¿Qué características tuvo el instructor del Taller de computación?, a continuación los resultados.

Tabla 14 – Criterio sobre las características tuvo el instructor del Taller de computación

Items		Media	Distribución Estándar
DC1.	Demostró que tenía conocimiento sobre la materia que impartió	5,00	0,000
DC2.	Demostró tener formación pedagógica en la forma de impartir la materia	5,00	0,000
DC3.	Demostró tener una posición ética en el ejercicio de la docencia	5,00	0,000
DC4.	La imagen del profesor fue presentable y profesional	5,00	0,000
DC5.	Facilitó la retroalimentación del contenido y el conocimiento del estudiante	5,00	0,000
DC6.	Tuvo un trato cordial, amistoso y de confianza con los usuarios	5,00	0,000
DC7.	Fue claro y preciso en los contenidos que impartió	5,00	0,000
DC8.	Cumplió con los horarios y las entregas de documentos y evaluaciones	5,00	0,000

Análisis del valor máximo y mínimo.- Los valores presentados en la Tabla 14, muestran una valoración alta respecto al instructor. este valor es satisfactorio, ya que como instructor, todo lo que se ha trabajado con los grupos ha sido bien aceptado y recibido por los participantes.

3.2.4. Resultados y análisis Sección D de la encuesta “Después” del Taller

A continuación en la siguiente Tabla 15, se reflejan los valores de las medias y la distribución estándar de la sección “D”, en la cual se preguntó: Cómo cree usted que fue el apoyo para el desarrollo del Taller de computación y los resultados son los siguientes:

Tabla 15 – Cómo fue el apoyo de la coordinación para el desarrollo del Taller de computación

Items		Media	Distribución Estándar
DD1.	Las instalaciones físicas fueron agradables / cómodas	1,00	0,000
DD2.	El personal contó con equipos actualizados	1,00	0,000
DD3.	La imagen del personal administrativo fue presentable y profesional	4,00	0,000
DD4.	El trato del personal administrativo fue amable y estuvo orientado a resolver problemas	3,78	0,451
DD5.	Los horarios de atención fueron convenientes para todos los usuarios	5,00	0,000
DD6.	Los usuarios pudieron sentirse capaces de confiar en el personal de apoyo	3,65	1,781

En la Tabla 15 se puede observar los siguientes aspectos respecto al apoyo con el que se contó para el desarrollo del Taller de computación, desde el coordinador como máxima autoridad del CAAM, hasta el personal involucrado en el proceso, el resultado es el siguiente:

Análisis del valor máximo.- La pregunta con el valor más alto es la DD5. Los horarios de atención fueron convenientes para todos los usuarios, con un valor de la media de 5,00.

Explicación: Como se había mencionado, el hecho de indicar al inicio del taller, que de presentarse algún tipo de inconveniente y no alcancen asistir, pueden ingresar en cualquiera de los grupos para igualarse facilitó el ajuste de sus horarios personales, considerando que en muchas ocasiones, por situación de las citas médicas, rehabilitaciones largas o por cruce con otros talleres, se le complicaba el ir regularmente

al taller de computación y el brindar esta facilidad, evita que se los horarios sean un problema para tomar el taller.

Análisis del valor mínimo.- A continuación se analizan los valores más bajos, que hacen referencia a las preguntas DD1. Las instalaciones físicas fueron agradables / cómodas con un valor de media de 1,00 y DD2. El personal contó con equipos actualizados con un valor de 1,00.

Explicación: Lamentablemente estos valores muestran uno de los grades factores que ha dificultado el normal desarrollo del taller de computación, que es el no contar con instalaciones físicas agradables ó cómodas mucho menos amplias y adecuadas, a esto se suma la falta de internet para trabajar con todas las herramientas que este ofrece; sin embargo, se optó por tomar acciones para resolver este inconveniente que fueron el acudir a otros espacios más adecuados como centros de cómputo externos, esto se los realizó con el consentimiento de los participantes.

Como una acción positiva se debe indicar que en el centro de la villaflora se extendió el espacio físico, mejorando la distribución de los equipos, pero él no contar con conexión a internet, causa malestar e insatisfacción ya que es lo que más llama la atención a las personas que se inscriben en el taller ya que ellos quieren aprender a manejar esta herramienta.

3.3. Comparación entre expectativas iniciales y finales sobre el Taller computación y uso de las Tic's

Con los resultados obtenidos tanto en el “Antes” como en el “Después”, se puede establecer una comparación entre las dos etapas y establecer en función a los máximos y mínimos, en que aspectos se ha llegado a satisfacer o no las expectativas de los usuarios y poder tomar los correctivos necesarios; a continuación se revisará por secciones con las medias calculadas y se puede identificar las siguientes características relevantes:

3.3.1. Análisis sobre los valores máximos

Luego del análisis por secciones, se puede observar que en la Sección “C” de la encuesta que hace referencia a las características del instructor del Taller de

computación, tanto en el “antes”, como en el “después” puntúan con los valores más altos, con ello se entiende que al inicio del taller esperan contar con una persona que tenga tanto el conocimiento como la paciencia para que les enseñe de una manera adecuada y con la encuesta del “después”, se puede concluir que cumplió con lo que los usuarios esperaban y que el grupo se encuentra a gusto con instructor del Taller de computación, sin embargo, existen diferencias en las otras secciones en la “A” en los “B” y en los “D”, y los siguientes valores altos se encuentran en:

Sección A. DA. ¿Qué utilidad tuvo el Taller de computación que acabó de tomar para su vida personal?

Item. DA6. El contenido del taller combinó aspectos teóricos y prácticos , con un valor de 4,97.

Sección B. DB. ¿Cuál fue la forma de enseñanza que se utilizó en el Taller de computación?

Item's. DB1. El Taller se impartió fundamentalmente mediante explicaciones del instructor, con un valor de 5,00.

DB6. Se utilizaron varios métodos de enseñanza combinados, con un valor de 5,00.

Sección D. DD ¿Cómo fue el apoyo para el desarrollo del taller?

Item. DD5. Los horarios de atención fueron convenientes para todos los usuarios, con un valor de 5,00.

Respecto a la sección “A”, si bien no es el más alto a nivel global, es importantes que indicar que los usuarios identificaron que el uso de las TIC's tuvo influencia en su vida personal, ya sea para comunicación, entretenimiento u otra forma, es importante notar que los valores altos de la sección “B”, que son DB1, y BD6 tienen una vinculación directa con el instructor del Taller de computación, reforzando con ello los valores de la sección “C”, de manera similar ocurre con este punto del ítem DD5 de la sección “D”, esta pregunta se la relaciono directamente con el brindar la facilidad del horario para acceso al Taller de computación, al existir dos grupos por centros se indicó que si no puede llegar a la hora que le corresponde, puede acceder con siguiente grupo, esto se debe a que en muchas ocasiones, por situación de las citas médicas o por cruce con otros talleres, se le complicaba asistir regularmente al taller de computación y el brindar esta facilidad, evita que se compliquen con la situación de horarios. .

3.3.2. Análisis sobre los valores mínimos

Se había indicado que en las secciones “A” ,“B” y “D”, existen variaciones, a continuación se presentan los valores mínimos, sin embargo, en los cuales hay que poner mucha atención son en los que tienen un de valor de “uno” que son los que corresponden a la sección “D”.

Sección A. DA. ¿Qué utilidad tuvo el Taller de computación que acabó de tomar para su vida personal?

Item. DA4. Los materiales de estudio estuvieron disponibles para ser consultados y fueron igualmente actualizados, con un valor de 4,40.

Sección B. DB. ¿Cuál fue la forma de enseñanza que se utilizó en el Taller de computación?

Item. DB3. Se hicieron fundamentalmente trabajos en grupos de usuarios en base a los documentos y la información recibida, con un valor de 4,52.

Sección D. DD ¿Cómo fue el apoyo para el desarrollo del taller?

Item's. DD1. Las instalaciones físicas fueron agradables / cómodas, con un valor de 1,00.

DD2. El personal contó con equipos actualizados, con un valor de 1,00.

En la sección “D” es donde se encuentran las puntuaciones más bajas, lo que se puede considerar que son las expectativas de los usuarios y que no han sido cumplidas y en las cuales se debe tomar las medidas correctivas necesarias, cabe recalcar que las dos coinciden en aspectos técnicos y físicos que el único limitante que podrían tener sería a nivel presupuestario.

3.3.3. Análisis de datos en correlación con otras variables

Se manejó el programa para cálculos estadísticos SPSS, y como el análisis de la varianza (ANOVA, del inglés Analysis of Variance) que como lo indica Massart (1997) es una de las herramientas estadísticas más utilizada que analizar la separación de las diversas fuentes de variación, en relación al coeficiente de correlación si el significancia es un valor inferior a 0,05 es que hay diferencias significativas. De la misma manera, si el valor es superior significa que NO hay diferencias significativas, es decir que ese factor

en particular, no influye en el comportamiento del grupo, a continuación se muestra el de la correlación de los resultados globales con variables obtenidas en función a los datos sociodemográficos. El análisis se lo realiza con respecto al cumplimiento de expectativas posteriores al taller considerando que los valores obtenidos en el “antes”, todos coincide en que son altos y no hay diferenciación como para estimar las posibles causas lo que no ocurre con el caso del “después”, que es lo que se presenta a continuación en la Tabla 16, se presentan los resultados globales del “Después” en relación al Género los resultados son los siguientes:

3.3.3.1. Corelación con la variable Género

Tabla 16 – Correlación entre los datos totales del “Después” en relación al Género

DA. ¿Qué utilidad tuvo el Taller de computación que acabó de tomar para su vida personal?		
Items		Significancia
DA1	Considera que este taller aportó en su formación personal	0,50
DA2	Cree que se trataron temas que pueden ser aplicados a problemas actuales que se le puedan presentar.	0,53
DA3	Los temas fueron novedosos y ajustados a la realidad actual del país y del mundo	0,27
DA4	Los materiales de estudio estuvieron disponibles para ser consultados y fueron igualmente actualizados	0,11
DA5	Con este taller tuvo una mejor formación en comparación con el resto de los compañeros que no la tomaron	0,45
DA6	El contenido del taller combinó aspectos teóricos y prácticos	0,27
DB. ¿Cuál fue la forma de enseñanza que se utilizó en el Taller de computación?		
Items		Significancia
DB1	El Taller se impartió fundamentalmente mediante explicaciones del instructor.	*
DB2	Principalmente, se realizaron trabajos individuales en base a los documentos y la información recibida	0,63
DB3	Se hicieron fundamentalmente trabajos en grupos de usuarios en base a los documentos y la información recibida	0,16
DB4	El aspecto esencial fue la realización de debates acerca de los diferentes temas que se puedan presentar presentaron?	0,75
DB5	Dependiendo del tema se utilizó una u otra metodología	0,15
DB6	Se utilizaron varios métodos de enseñanza combinados	*

DC ¿Qué características tuvo el instructor del Taller de computación?		
Items		Significancia
DC1	Demostró que tenía conocimiento sobre la materia que impartió	*
DC2	Demostró tener formación pedagógica en la forma de impartir la materia	*
DC3	Demostró tener una posición ética en el ejercicio de la docencia	*
DC4	La imagen del profesor fue presentable y profesional	*
DC5	Facilitó la retroalimentación del contenido y el conocimiento del estudiante	*
DC6	Tuvo un trato cordial, amistoso y de confianza con los usuarios	*
DC7	Fue claro y preciso en los contenidos que impartió	*
DC8	Cumplió con los horarios y las entregas de documentos y evaluaciones	*
DD ¿Cómo fue el apoyo para el desarrollo del taller?		
Items		Significancia
DD1	Las instalaciones físicas fueron agradables / cómodas	*
DD2	El personal contó con equipos actualizados	*
DD3	La imagen del personal administrativo fue presentable y profesional	*
DD4	El trato del personal administrativo fue amable y estuvo orientado a resolver problemas	0,16
DD5	Los horarios de atención fueron convenientes para todos los usuarios	*
DD6	Los usuarios pudieron sentirse capaces de confiar en el personal de apoyo	0,51

* indica no hubo variabilidad en lo que respondieron los usuarios en el cuestionario del "antes" y el "después"

Ninguno de los datos obtenidos es inferior a 0,05, por lo que se puede concluir que el género no es una variable que haya influido en el estudio realizado, es importante notar que en las casillas en los cuales no existen valores, se debe a que no hay variación entre en análisis del "antes" y del "después", no corresponde al valor del cero, ya que eso se identificaría como que hay influencia del género en esos aspectos, situación que no es real.

3.3.3.2. Corelación con la variable Escolaridad

En la siguiente Tabla 17, se encuentra los resultados globales del “Después” en relación con la Escolaridad, en esta variable se consideró las siguientes opciones: 0 - Sin Escolaridad, 1 – Escuela, 2 – Bachiller y 3 - Técnico / Superior, a continuación los siguientes resultados:

Tabla 17 – Correlación entre los datos totales del “Después” en relación a la escolaridad

DA. ¿Qué utilidad tuvo el Taller de computación que acabó de tomar para su vida personal?		
Items		Significancia
DA1	Considera que este taller aportó en su formación personal	0,68
DA2	Cree que se trataron temas que pueden ser aplicados a problemas actuales que se le puedan presentar.	0,43
DA3	Los temas fueron novedosos y ajustados a la realidad actual del país y del mundo	0,3
DA4	Los materiales de estudio estuvieron disponibles para ser consultados y fueron igualmente actualizados	0,13
DA5	Con este taller tuvo una mejor formación en comparación con el resto de los compañeros que no la tomaron	0,68
DA6	El contenido del taller combinó aspectos teóricos y prácticos	0,9
DB. ¿Cuál fue la forma de enseñanza que se utilizó en el Taller de computación?		
Items		Significancia
DB1	El Taller se impartió fundamentalmente mediante explicaciones del instructor.	*
DB2	Principalmente, se realizaron trabajos individuales en base a los documentos y la información recibida	0,03
DB3	Se hicieron fundamentalmente trabajos en grupos de usuarios en base a los documentos y la información recibida	0,39
DB4	El aspecto esencial fue la realización de debates acerca de los diferentes temas que se puedan presentar presentaron?	0,47
DB5	Dependiendo del tema se utilizó una u otra metodología	0,86
DB6	Se utilizaron varios métodos de enseñanza combinados	*

DC ¿Qué características tuvo el instructor del Taller de computación?		
	Items	Significancia
DC1	Demostró que tenía conocimiento sobre la materia que impartió	*
DC2	Demostró tener formación pedagógica en la forma de impartir la materia	*
DC3	Demostró tener una posición ética en el ejercicio de la docencia	*
DC4	La imagen del profesor fue presentable y profesional	*
DC5	Facilitó la retroalimentación del contenido y el conocimiento del estudiante	*
DC6	Tuvo un trato cordial, amistoso y de confianza con los usuarios	*
DC7	Fue claro y preciso en los contenidos que impartió	*
DC8	Cumplió con los horarios y las entregas de documentos y evaluaciones	*
DD ¿Cómo fue el apoyo para el desarrollo del taller?		
	Items	Significancia
DD1	Las instalaciones físicas fueron agradables / cómodas	*
DD2	El personal contó con equipos actualizados	*
DD3	La imagen del personal administrativo fue presentable y profesional	*
DD4	El trato del personal administrativo fue amable y estuvo orientado a resolver problemas	0,3
DD5	Los horarios de atención fueron convenientes para todos los usuarios	*
DD6	Los usuarios pudieron sentirse capaces de confiar en el personal de apoyo	0,68

* indica no hubo variabilidad en lo que respondieron los usuarios en el cuestionario del "antes" y el "después"

La Tabla 17 permite visualizar la correlación con la formación, sin embargo, únicamente considera a los grupos 2 y 3 que representan a: 2 – Bachiller y 3 - Técnico / Superior, esto se debe a que son muy pocas las personas que no tienen escolaridad o solo completaron la escuela, por lo que el momento del análisis no representa un valor para considerarlo en la comparación, ya que mínimo deben ser 5 sujetos los que tengan la condición para que se reflejen en el cuadro de resultado, sin embargo el dato interesante que resalta es el que consta en la sección “B” en el siguiente ítem:

DB2. Principalmente, se realizaron trabajos individuales en base a los documentos y la información recibida, con un valor de 0,03.

Este resultado indica que se debería realizar trabajos individuales, sin embargo habría que revisar específicamente que aspectos se deben modificar, considerando que esta actividad si esta la realiza y respecto a los documentos y la información recibida se debe trabajar y reforzar el material impreso entregado.

3.3.3.3. Corelación con la variable Estado Civil

La Tabla 18, realiza una correlación entre los resultados globales del “Después” contra el Estado Civil, la misma que considera las siguientes opciones: 1 - Soltero, 2 - Casado, 3 - Viudo y 4 - Separado / Divorciado, a continuación los resultados:

Tabla 18 – Correlación entre los datos totales del “Después” en relación al Estado Civil

DA. ¿Qué utilidad tuvo el Taller de computación que acabó de tomar para su vida personal?		
Items		Significancia
DA1	Considera que este taller aportó en su formación personal	0,23
DA2	Cree que se trataron temas que pueden ser aplicados a problemas actuales que se le puedan presentar.	0,41
DA3	Los temas fueron novedosos y ajustados a la realidad actual del país y del mundo	0,83
DA4	Los materiales de estudio estuvieron disponibles para ser consultados y fueron igualmente actualizados	0,39
DA5	Con este taller tuvo una mejor formación en comparación con el resto de los compañeros que no la tomaron	0,27
DA6	El contenido del taller combinó aspectos teóricos y prácticos	0,68
DB. ¿Cuál fue la forma de enseñanza que se utilizó en el Taller de computación?		
Items		Significancia
DB1	El Taller se impartió fundamentalmente mediante explicaciones del instructor.	*
DB2	Principalmente, se realizaron trabajos individuales en base a los documentos y la información recibida	0,56
DB3	Se hicieron fundamentalmente trabajos en grupos de usuarios en base a los documentos y la información recibida	0,34
DB4	El aspecto esencial fue la realización de debates acerca de los diferentes temas que se puedan presentar presentaron?	0,38
DB5	Dependiendo del tema se utilizó una u otra metodología	0,78
DB6	Se utilizaron varios métodos de enseñanza combinados	*

DC ¿Qué características tuvo el instructor del Taller de computación?		
	Items	Significancia
DC1	Demostró que tenía conocimiento sobre la materia que impartió	*
DC2	Demostró tener formación pedagógica en la forma de impartir la materia	*
DC3	Demostró tener una posición ética en el ejercicio de la docencia	*
DC4	La imagen del profesor fue presentable y profesional	*
DC5	Facilitó la retroalimentación del contenido y el conocimiento del estudiante	*
DC6	Tuvo un trato cordial, amistoso y de confianza con los usuarios	*
DC7	Fue claro y preciso en los contenidos que impartió	*
DC8	Cumplió con los horarios y las entregas de documentos y evaluaciones	*
DD ¿Cómo fue el apoyo para el desarrollo del taller?		
	Items	Significancia
DD1	Las instalaciones físicas fueron agradables / cómodas	*
DD2	El personal contó con equipos actualizados	*
DD3	La imagen del personal administrativo fue presentable y profesional	*
DD4	El trato del personal administrativo fue amable y estuvo orientado a resolver problemas	0,00
DD5	Los horarios de atención fueron convenientes para todos los usuarios	*
DD6	Los usuarios pudieron sentirse capaces de confiar en el personal de apoyo	0,01

* indica no hubo variabilidad en lo que respondieron los usuarios en el cuestionario del "antes" y el "después"

Los valores significativos son en los ítems DD4. - El trato del personal administrativo fue amable y estuvo orientado a resolver problemas y DD6 - Los usuarios pudieron sentirse capaces de confiar en el personal de apoyo, al identificar que si existe influencia en estos puntos, se ha optado por expandir el análisis y ubicar puntualmente que estado civil es el que se ve afectado y el resultado es el siguiente, en la Tabla 19, el motivo de este análisis es para un mayor detalle de estos valores, se realizó una comparación múltiple.

Tabla 19 – Análisis de comparación múltiple en función al Estado Civil

D ¿Cómo fue el apoyo para el desarrollo del taller?						
Variable dependiente				Diferencia significativa (I-J)	Error Estándar	Significancia
DD4	El trato del personal administrativo fue amable y estuvo orientado a resolver problemas	Casado	Viudo	.287*	0,097	0,011
			Separado / Divorciado	.403*	0,118	0,003
		Viudo	Casado	-.287*	0,097	0,011
			Separado / Divorciado	0,117	0,141	1,000
		Separado / Divorciado	Casado	-.403*	0,118	0,003
			Viudo	-0,117	0,141	1,000
DD6	Los usuarios pudieron sentirse capaces de confiar en el personal de apoyo	Casado	Viudo	1.233*	0,394	0,006
			Separado / Divorciado	0,367	0,480	1,000
		Viudo	Casado	-1.233*	0,394	0,006
			Separado / Divorciado	-0,867	0,570	0,392
		Separado / Divorciado	Casado	-0,367	0,480	1,000
			Viudo	0,867	0,570	0,392

Se puede observar que las diferencias significativas se encuentran en el ítem DD4 con un valor de 0,003 y esto es entre el estado civil Separado / Divorciado y Casado, siendo los de condición “Separados / Divorciados” quienes dieron un valor menor que los “Casados”, esto se puede concluir al ver el valor de -.403*, por el contrario, los “Casados” valoraron a con este ítem con valores más altos, es decir que las personas “Separados / Divorciados”, consideran que El trato del personal administrativo fue amable y estuvo orientado a resolver problemas, no ha sido satisfactorio

En el caso de DD6, se puede encontrar diferencias significativas con un valor de 0,006 que representan al estado civil Viudo y Casado, para este caso la diferencia significativa de -1.233* es la resta del valor del valor de “Viudo” menos “Casado”, y siendo que este valor es negativo, se puede concluir que el valor que asignan los usuarios con la condición de “Viudo” asignan valores bajos, es decir, que para ellos en el personal de apoyo no les brindó el espacio para confiar en ellos. Con lo que podemos concluir que en base a estas comparaciones, el estado civil sin influyo en estos dos ítem’s que

corresponden a la sección de - Cómo fue el apoyo para el desarrollo del taller., en los 2 casos, el valor que asignan los usuarios bajo la condición de “Casado”, en mayor a que la de los “Separado / Divorciado” y “Viudo”.

3.3.3.4. Comparación de las expectativas del “Antes” y el “Después”, por pares

Para poder demostrar la hipótesis planteada es importante considerar la evaluación hecha antes y un después al haber recibido el Taller de computación y uso de las Tic's, para el efecto se realizó una comparación de medias pareadas que se muestra en la Tabla 20.

Tabla 20 – Muestra por diferencias pareadas con el “Antes” y el “Después”

		Diferencias pareada				Significancia
		Media	Desviación Estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia		
				Inferior	Superior	
Pair 1	AA1 - DA1	0,475	0,685	0,36	0,59	0
Pair 2	AA2 - DA2	0,518	0,685	0,403	0,633	0
Pair 3	AA3 - DA3	0,237	0,505	0,153	0,322	0
Pair 4	AA4 - DA4	0,597	0,787	0,465	0,729	0
Pair 5	AA5 - DA5	0,338	0,532	0,249	0,427	0
Pair 6	AA6 - DA6	0,029	0,239	-0,011	0,069	0,158
Pair 8	AB2 - DB2	0,374	0,836	0,234	0,514	0
Pair 9	AB3 - DB3	0,482	0,912	0,329	0,635	0
Pair 10	AB4 - DB4	0,137	0,454	0,061	0,213	0,001
Pair 11	AB5 - DB5	0,079	0,32	0,025	0,133	0,004
Pair 24	AD4 - DD4	1,223	0,451	1,147	1,299	0
Pair 26	AD6 - DD6	1,353	1,781	1,054	1,651	0

En la Tabla 20, se muestran los valores correspondientes a las medias de cada ítem ubicado por pares en relación del “Antes” y el “Después”, solo se encuentran los pares con valores donde existen variaciones estadísticamente significantes. El resto por tener el mismo valor al inicio y al final, no se los contempla en la tabla.

Bajo el mismo concepto que se aplicó anteriormente, que los valores superiores a 0,05 es que indican que no hay diferencias significativas e inferiores a 0,05 hay diferencias estadísticamente significativas, la mayoría de los ítems tiene diferencias estadísticamente. A excepción del ítem AA6 - DA6 con un valor de 0,158.

En la siguiente Tabla 21, se puede observar la correlación entre los pares para un análisis más de comparación entre las expectativas iniciales y finales por cada ítem.

Tabla 21 – Muestras pareadas de las expectativas “Antes” y el “Después” al Taller

Items			Diferencia de medias
Par 6	AA6	El contenido del taller combinará aspectos teóricos y prácticos	0,03
	DA6	El contenido del taller combinó aspectos teóricos y prácticos	
Par 11	AB5	Dependiendo del tema se deberá usar una u otra metodología	0,08
	DB5	Dependiendo del tema se utilizó una u otra metodología	
Par 10	AB4	El aspecto esencial es la realización de debates acerca de los diferentes temas que se puedan presentar	0,14
	DB4	El aspecto esencial fue la realización de debates acerca de los diferentes temas que se puedan presentar presentaron?	
Par 3	AA3	Los temas serán novedosos y ajustados a la realidad actual del país y del mundo	0,24
	DA3	Los temas fueron novedosos y ajustados a la realidad actual del país y del mundo	
Par 5	AA5	Con este taller tendrá una mejor formación en comparación con el resto de los compañeros que no la toman	0,34
	DA5	Con este taller tuvo una mejor formación en comparación con el resto de los compañeros que no la tomaron	
Par 8	AB2	El Taller deberá ser impartido fundamentalmente mediante explicaciones del instructor.	0,37
	DB2	El Taller se impartió fundamentalmente mediante explicaciones del instructor.	

Par 1	AA1	Considera que este taller aportará en su formación personal	0,47
	DA1	Considera que este taller aportó en su formación personal	
Par 9	AB3	Deberá ser fundamental el trabajo en grupos de compañeros en base a los documentos y la información recibida	0,48
	DB3	Se hicieron fundamentalmente trabajos en grupos de usuarios en base a los documentos y la información recibida	
Par 2	AA2	Cree que se van a tratar temas que pueden ser aplicados a problemas actuales que se le puedan presentar.	0,52
	DA2	Cree que se trataron temas que pueden ser aplicados a problemas actuales que se le puedan presentar.	
Par 4	AA4	Los materiales de estudio estarán disponibles para ser consultados y serán igualmente actualizados	0,60
	DA4	Los materiales de estudio estuvieron disponibles para ser consultados y fueron igualmente actualizados	
Par 24	AD4	El trato del personal administrativo debe ser amable y estar orientado a resolver problemas	1,22
	DD4	El trato del personal administrativo fue amable y estuvo orientado a resolver problemas	
Par 26	AD6	Los usuarios deberán sentirse capaces de confiar en el personal de apoyo	1,35
	DD6	Los usuarios pudieron sentirse capaces de confiar en el personal de apoyo	

a. La correlación y t no se pueden calcular porque el error estándar de la diferencia es 0.

La Tabla 21, permite visualizar toda la prueba de muestras pareadas, es decir un cruce general del los ítems de las expectativas del “antes” y el “después”, para poder ubicar los aspectos que se deben trabajar respecto a este taller, en ella constan únicamente con los ítems que hay valores que permitan un analizar de los datos obtenido, para facilidad, se los ha ordenado de manera ascendente.

En la Tabla 21, se puede observar los datos más relevantes de la muestra pareada, a continuación se revisará cada uno y se asignara una acción correspondiente.

El menor valor corresponde al Par 6 con un valor de 0,03, que es menor que 0,05, por lo que es un valor estadísticamente significativo y se puede hablar de un nivel de insatisfacción, este valor corresponde al ítem como se detalla a continuación:

- Par 6** AA6 El contenido del taller combinará aspectos teóricos y prácticos
- DA6 El contenido del taller combinó aspectos teóricos y prácticos

Al ser los valores positivos, se entiende que el “Antes” en un valor mayor que el “Después”, concluyendo que hay insatisfacción e indicando que existen factores que hay que considerar acciones. Para identificar donde hubo mayor insatisfacción hay que ubicar las diferencias de medias más altas, es así que el par 26 y 24 con los respectivos valores de 1,35 y 1,22, son los puntos donde hay más insatisfacción.

:

- Par 24** AD4 El trato del personal administrativo debe ser amable y estar orientado a resolver problemas
- DD4 El trato del personal administrativo fue amable y estuvo orientado a resolver problemas
- Par 26** AD6 Los usuarios deberán sentirse capaces de confiar en el personal de apoyo
- DD6 Los usuarios pudieron sentirse capaces de confiar en el personal de apoyo

Estos dos ítems, indican que hay que trabajar con el personal del CAAM, a fin de que los usuarios sientan que pueden contar con ellos, para un buen servicio, adicional a ello se debe reforzar el trato “amable” con el usuario. Por el otro lado la menor insatisfacción se la identifica es en el par 11 con el valor de 0,08.

- Par 11** AB5 Dependiendo del tema se deberá usar una u otra metodología
- DB5 Dependiendo del tema se utilizó una u otra metodología

Si bien el valor no es alto, hay que revisar la metodología aplicada, para un mejoramiento de la misma, es importante que sea mediante un proceso participativo.

Con estos resultados, las acciones deben ir encaminadas a reducir esas brechas identificadas, respecto a los niveles de satisfacción, dando prioridad a los puntos máximos que sería al momento los más críticos.

3.4. Propuesta de contenido para el desarrollo del Taller sobre el uso de las Tic's para los jubilados, basado en las principales expectativas identificadas

Una vez revisado los resultados obtenidos y junto con el apoyo de la coordinadora del CAAM's Sur, y en base a su experiencia, se desarrollo una propuesta que considera 4 aspectos importantes:

- 1.- Principales expectativas identificadas.
- 2.- Las Necesidades de los Adultos Mayores dentro de un programa de estudios.
- 3.- Estrategias aplicadas en la enseñanza para adultos mayores.
- 4.- Actividades a desarrollar en el Taller.

3.4.1. Principales expectativas identificadas

La investigación ha evidenciado que en su mayoría, las expectativas se han cumplido, sin embargo sin se debe corregir los que no se han identificado como bajos y no ha permitido que el taller se lo aproveche de la mejor manera, siendo así, los puntajes más bajos se obtuvieron en la Sección "D", que trata sobre el apoyo que se tiene para el desarrollo del taller y específicamente en:

- Las instalaciones físicas fueron agradables / cómodas.
- El personal contó con equipos actualizados.

Primero.- En lo que respecta a la estructura física, para desarrollar el taller se debe contar con:

- 1.- Instalaciones físicas adecuadas, que sean agradables y cómodas.
- 2.- Se debe contar con equipos actualizados para el trabajo.
- 3.- Contar con acceso a internet.

Segundo.- Material de trabajo.

- 1.- Se debe elaborar material de estudio adecuado para Adultos Mayores, considerando características específicas como un tipo de letras adecuadas, conceptos básicos y concretos.
- 2.- El material debe ser actualizados.

Tercero.- Metodología de trabajo.

- 1.- Se debe fomentar los trabajos en grupos de entre los usuarios.
- 2.- Se debe entregar documentos y e información necesaria para los respectivos trabajos.

3.4.2. Características del instructor para el Taller

- 1.- Definir el perfil del instructor considerando tantos aspectos técnicos en su formación en competencias en temas pedagógicos, trabajo en grupo, comunicación y con enfoque social.
- 2.- Mostrar una posición ética ante el ejercicio de la docencia
- 3.- Cuidar la imagen que presenta antes los usuarios, la misma que debe ser profesional
- 4.- Presentar la planificación del contenido del taller
- 5.- Aplicar procesos se formación participativo con énfasis en la retroalimentación.
- 6.- El trato cordial, amistoso y de confianza con los usuarios, debe ser obligatorio.
- 7.- Impartir contenidos de manera clara y precisa.
- 8.- Cumplir con los horarios de trabajo.
- 9.- Desarrollar documentos y material de apoyo así como realizar evaluaciones permanentes.

3.4.3. Necesidades de los AM dentro de un programa de estudios

Para que este proceso sea atractivo y el adulto mayor le pueda sacar el mayor provecho se debe tener en cuenta que él debe participar directamente en el desarrollo del mismo,

para que sienta que es parte importante del mismo y por ello hay que pensar los siguientes aspectos:

1.- Protagonismo.

Como parte de la metodología, se realizará un proceso de presentación en el cual se pregunte a cada usuario que conoce sobre el tema de las TIC's, y que espera del aprender del taller. Con ello se estará abordado desde un inicio las expectativas individuales de los usuarios, e identificar qué aspectos pueden que no se los alcance y buscar alternativas en conjunto.

2.- Planteamiento de metas y objetivos.

Es importante que se detalle las metas y obeitivos que los usuarios desean alcanzar, clarfo está que se debe tener en cuenta ciertas limitaciones que pueden tener, como por ejemplo la falta de un equipo para practicar hasta problemas de salud, situaciones que se deben cubrir en la medida de lo posible.

3.- Reforzar y elevar su autoestima y autoconcepto

Al iniciar el taller y como parte de la presentación se detalla la forma en la que se van a llevar las clases; se indica que el tema se repetirá tres veces, una en la que el instructor explica de una forma rápida general, la cual no requiere que tomen nota, la segunda mucho mas pausa y deben tomar nota y una tercera con el apoyo de los usuarios en la cual el instructor realiza preguntas sobre lo revisado en clase, y la para la siguiente clase se inicia con un resumen de la clase anterior.

4.- Valorar sus avances.

Durante todo el proceso van a surgir una seri de preguntas, las misma que dben ser cuboertas por el instructor, sin embargo se debe aclarar que si no dispone de la información en ese momento, será abordado en la siguiente clase, es importante tener en cuenta dos hechos importantes en este proceso, uno es que la persona participe y pregunte, ya que esa pregunta ayuda a todo el grupo, con ello se sentirá útil, activo e integrado y dos el compromiso para la siguiente clase

para responder temas pendientes, el “valor de la palabra”, es un concepto bien arraigado, en la generación de los baby booms.

5.- Intereses y expectativas

Tener claro cuáles son sus interés y expectativas que le han motivado a seguir el taller de computación es de gran importancia al momento de realizar éste proceso de enseñanza, para se pueda aprovechar de la mejor manera ese ánimo y en lo posible evitar un sentimiento de frustración en lo posterior, por ello se debe apuntar al cumplimiento de sus metas paso a paso.

3.4.4. Acciones directas:

- Se entregará un certificado que les avalen su participación en la capacitación recibida.
- Reconocer formal de sus logros a cada usuario, ´por pequeño que parezca.
- Procurar una inserción e integración social, cultural y laboral en la cultura tecnológica.
- Reforzar el manejo de las herramientas informática en función a su ámbito laboral o actividad productiva.
- Fomentar su desarrollo personal y comunitario.
- Se debe explicar los efecto que el aprender a manejar las herramientas informáticas influirán sobre su vida personal como profesional.
- Apoyar y fomentar la independencia de los usuarios, y reconocerse como sujetos capaces para aprender cosas nuevas.
- Acceder a nuevas técnicas, conocimientos y recursos y conocer una nueva visión del mundo.
- Disfrutar del proceso y aprovechar de las oportunidades que brinda la tecnología.

3.4.5. Estrategias aplicadas en la enseñanza para adultos mayores

- Generar nuevas expectativas cada clase, recordar que el usuario está en este taller de manera voluntaria y con una gran expectativa, y depende de la habilidad del instructor para asista de forma continua.
- Realizar evaluaciones permanentes para que ellos mismo noten su avance.
- Flexibilizar los horarios del taller.
- Reforzar permanentemente lo aprendido.
- Realizar actividades para perder el miedo a los equipos.
- Indicar el cuidado de los equipos y que no la va a dañarlos
- Indicar las ventajas que obtendrán al utilizar las (TICs) Tecnologías de la Información y la Comunicación.
- Variación en los contenidos de un proceso de enseñanza-aprendizaje.
- Plantear conceptos muy claros y cortos, y se la debe organizar en diferentes campos de conocimiento tanto teórico como practico (la propuesta de contenido consta como anexo).
- Considerar circunstancias personales de los adultos.

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

En el momento en el que una persona pasa a la etapa de “jubilación”, hay varios cambios que experimenta: como físicos, sociales, culturales, entre otros, para los cuales, por lo general la persona no está preparada, ni tampoco el entorno en el que se desenvuelve. En el caso puntual de su familia se puede observar como “inconscientemente” poco a poco se va aislando al jubilado ó jubilada, como por ejemplo no compartir los programas de tv que mira, la música que escucha, etc.; otra forma de exclusión puede ser el no apoyarle para que maneje los equipos eléctricos y electrónicos que no sabe utilizar; tampoco les enseñan a manejar ciertos equipos tecnológicos como computadores o celulares, no por falta de conocimiento sino por falta de “tiempo” y paciencia, de allí la importancia de contar con un espacio en el cual la persona AM pueda aprender con gente de su misma edad, a su propio ritmo y con la libertad de realizar las preguntas que necesite, este es el objetivo al que apunta el Taller de computación y uso de las Tic's.

En lo que se refiere al análisis del “Antes” del Taller, se puede determinar que las expectativas de los usuarios fueron altas, considerando que, calificaron con el valor máximo a todas las preguntas, sin embargo adicional a ello, se pudo establecer otros aspectos para analizar, esto es como resultado del planteamiento de las preguntas, por ejemplo en la sección en la que se evalúa sobre “la utilidad que ellos creen que tendrá este taller en su vida personal”, los participantes realizaron un análisis más profundo, razonando si lo que van a aprender en realidad les va a servir y que tanto están comprometidos para iniciar con este Taller; esto provocó ciertas dudas e incluso nuevos requerimientos por parte de los usuarios, por ejemplo el saber como funciona la aplicación OLX.

Al consultarles sobre “la forma de enseñanza que ellos creen que debe ser utilizado en el Taller”, los participantes se mostraron muy motivados ante el proceso que iba a dar inicio, esto se debe a que por primera vez su opinión era tomada en cuenta y específicamente con respecto a “cómo el instructor debe llevar el desarrollo del taller”, incluso aportaron con recomendaciones; de la misma manera surgen dudas y preguntas tales como: que material se va a utilizar?, si deben tomar notas o apuntes?,

etc, de la misma manera al evaluar “las características que debe tener el instructor”, ellos coinciden en dos aspectos principales que son que conozca sobre la materia y que tenga mucha paciencia.

Con respecto a “cómo debe ser el apoyo para el desarrollo del Taller”, los participantes asumen que cuentan con el apoyo tanto de la coordinación del CAAM como del personal del centro, al respecto, puede surgir también cierta distorsión, ya que si bien se ha identificado la problemática que se tiene y de haber realizados las gestiones respectivas ante otras autoridades, el problema sigue y resulta ser la disponibilidad presupuestaria ya que muchas veces es el limitante para cubrir tanto la adquisición de nuevos equipos como las instalación del servicio de internet, lo que no ha permitido avanzar como se quisiera, se puedo también identificar que hay usuarios que no conocen quien es el coordinador ó quienes conforman el personal de apoyo, demostrando así un bajo nivel de comunicación interna.

Entre los resultados obtenidos, la sección que conservó la valoración alta tanto en la evaluación del “Antes” como en la del “Después”, es la sección C que trata sobre las características que debe tener el instructor del taller, al conservar esta puntuación alta, es un aspecto satisfactorio, ya que como instructor, todo lo que se ha trabajado con los grupos ha sido bien aceptado y recibido por los participantes, consiguiendo así que las expectativas iniciales puestas en el instructor hayan sido cubiertas, transformándose así en un compromiso por mantener este nivel, y procurar innovar permanentemente para presentar siempre una propuesta atractiva para los jubilados y apoyando para que este proyecto se conserve y siga teniendo buenos resultados; cabe indicar que este es un proceso bidireccional, ya que como instructor se aprende con los grupos a valorar el tiempo que uno comparte con otras personas y provoca un cambio significativo en sus vidas.

En el análisis del “Después” del Taller, se puede concluir que hay que tomar acciones ante los valores bajos que se encontraron en la evaluación, es así que, en relación al “efecto del taller en la vida personal del usuario”, se tuvo una baja valoración los ítems de 1) el uso de materiales de estudio, 2) la disponibilidad de este materiales de estudio para ser consultado, estos resultados dan la pauta para mejorar la metodología aplicada, una actividad utilizada en este aspecto fue el “tomar apuntes sobre el tema tratado”, pero el problema se presentó en que, no a todos les agradaba toma notas, se les dificultaba hacerlo ó simplemente lo hacían de forma desordenada,

ante esto nuevamente es fundamental el apoyo del grupo para ir consolidando los conceptos e igualarse en los “apuntes”. Esta modalidad se la aplicó considerando que al anotar la persona esta realizando varias acciones que refuerzan su capacidad cognitiva, como recordar que se le dijo, prestar atención a lo que otra persona habla, motricidad fina al hacer la escritura, ser ordenado, habilidades sociales, etc.

La puntuación baja de la sección D, que analizaba si se “contó con el apoyo para el desarrollo del Taller de computación”: se debe trabajar puntualmente en adecuar las instalaciones físicas y hacerlas más cómodas, mejorar la distribución de los equipos, gestionar la instalación para acceder al servicio de internet, no se cuenta con equipos actualizados, estos hechos causan malestar e insatisfacción ya que es lo que más llama la atención a las personas es “navegar en la internet”, es la principal motivación que tienen para inscribirse en el taller ya que ellos quieren aprender a manejar esta herramienta incluso para reforzar sus otros talleres como por ejemplo novedades en materia de manualidades, tejidos diferentes, canciones para los coros, técnicas para aprender a tocar guitarra, etc.

En lo que se refiere a los datos obtenidos en la correlación con otras las variables sociodemográfica se pudo apreciar lo siguiente: no hay influencia del género en este proceso de formación como es el taller de computación, también es importante indicar que las mujeres son las más interesadas en participar en los talleres, puede ser por el estereotipo que se planteaba en la generación de los Baby Boomers limitada mucho a la mujer por ser una sociedad netamente machista, y ahora lo ven como una buena oportunidad para experimentar en este nuevo campo, por otro lado la correlación con el variable Escolaridad, tampoco tuvo mayor incidencia, ya que independiente de su formación, el contenido del taller era nuevo para todos, dejando a los participantes en igual condición, y con relación a la variable Estado Civil, se notó que las personas bajo la condición Separados / Divorciados valoraron más bajo que los Casados, en el punto de “el trato del personal administrativo fue amable y estuvo orientado a resolver problemas”, es decir que las personas “Separados / Divorciados”, consideran que El trato del personal administrativo fue amable y estuvo orientado a resolver problemas, no ha sido satisfactorio.

4.2 Recomendaciones

Conocer las expectativas de los usuarios previo al inicio del Taller, y específicamente en este caso del Taller de computación y uso de las Tic's, fue de gran ayuda por dos aspectos principales que son; primero se tendrá claro que es lo que desean conocer y aprender con estas indicaciones se puede ajustar la planificación de una mejor manera y como segundo punto orientarles de una forma adecuada, indicándoles hasta donde ellos pueden avanzar y hasta donde se les puede apoyar. Adicional a estas acciones es importante que se indique la utilidad que tendrá el taller para sus vidas, y que no solo sea un "pretexto" para pasar el tiempo, de la misma manera como se puede observar en los resultados del "antes" y del "después", que la calificación sobre el instructor son altas, son aspectos que se deben considerar desde el momento en que se desarrolle un perfil adecuado para el instructor, se seleccione a la persona y cuando se evalúe su desempeño.

Los participantes cuentan con apoyo para el desarrollo del Taller, sin embargo a pesar de la buena intención del coordinador, la disponibilidad presupuestaria muchas veces el limitante, sin embargo es importante que los usuarios conozcan primero quien es el coordinador y su equipo de trabajo; como segundo, que se les mantengan informados a los usuarios sobre las gestiones que se están realizando para conseguir lo que han solicitado, en este caso específico el mejoramiento de los equipos, este hecho se podría cubrir si se establecen espacios para reuniones periódicas para revisar tanto el estado en el que se encuentran los usuarios, como el conocer cómo se sienten, que necesidades tienen o si hay nuevos requerimientos que mejoren la calidad del servicio que se brinda; respecto a la puntuación baja en el ítem de "El trato del personal administrativo fue amable y estuvo orientado a resolver problemas", se debería trabajar en talleres con el personal sobre "El buen trato al usuario", los mismos también deberían ser desarrollados de forma periódica.

Se debe trabajar puntualmente en adecuar las instalaciones físicas y hacerlas más cómodas, no contar con equipos actualizados, es tema que se lo puede solventar iniciando la gestión con otras instituciones públicas para que se realice una transferencia de los equipo que están por darles de baja, a los centros del IESS, ya que no se requiere de una alta capacidad de respuesta de los equipo y con un nivel básico pueden servir para este taller.

Es importante desde el inicio de taller, que el instructor se identifique, como "persona", más que como "técnico", que busque establecer una relación de confianza, adicional

a ello indicarles ciertos lineamientos 1) qué es lo que van a aprender, 2) que no se estresen porque el aprendizaje será a su propio ritmo, 3) que las personas que están a su lado, desde ese momento son sus compañeros de estudios y que también están para apoyarse entre todos; con esto se pretende ir consolidando el grupo de trabajo, e irlos fortaleciendo con los trabajos en grupo.

La relación de confianza que se maneja desde el inicio del taller es fundamental tanto ya que para esta generación de los Baby boom's la "palabra tiene valor", es decir que si se ofrece algo y no cumple, se perderá la credibilidad y con ello disminuirá el interés en las nuevas actividades que se realicen, sin olvidar que éstas siempre deben ser coordinadas y socializadas con los usuarios, surge entonces la necesidad de ir consolidando el grupo de trabajo, con esto se mejorará los niveles de comunicación y socialización así como también la forma de aprendizaje, ya que será más fácil que se resuelva una duda en grupo a que alguien se "arriesgue" en solitario a preguntar algo que no entienda y por otro lado es la conformación de una nueva red social, como parte del desarrollo integral del Adulto Mayor, que busca su integración en espacios comunitarios.

Al tener una baja puntuación sobre "el uso de materiales de estudio", y si estos "estuvieron disponibles para ser consultados", esto promueven acciones como: 1) el desarrollo de una "guía" para la ejecución del taller y que cuente con una autoevaluación al final del mismo, 2) preparar un nuevo material, más adecuado y entregarlo de forma impresa a cada participante, 3) reforzar las técnicas que se han aplicado como son el uso de material audiovisual, 4) manejo de letreros hechos a mano con conceptos que requerían mayor refuerzo, 5) repetición de conceptos, todo esto bajo la lógica de la "Pirámide del Aprendizaje", en la que indica que el porcentaje de retención aumentan, al "realizar prácticas" ó "generar debates" 6) reforzar el "trabajo en grupo" ya que ciertos participantes se resisten a esta modalidad, porque consideraban que algunos de sus compañeros conocen más que ellos, de allí la importancia de reforzar los grupos de trabajo.

El momento en el que una persona pasa a la etapa de "jubilación", hay varios cambios que se experimentan como físicos, sociales, culturales, entre otros. Para los cuales, por lo general uno como persona no está preparado, de allí que podría ser una propuesta para las área de Gestión del Talento Humano de las instituciones en general, se desarrolle programas que permitan al personal enfrentar esta etapa de la

mejor manera, las organizaciones deberían manejar procesos de desvinculación adecuados e incluso aprovecharlos de mejor manera, considerado que la experiencia que las personas han acumulado a lo largo de su vida laboral es invaluable y se lo debería aprovechar de mejor manera, una opción podría ser desarrollar espacio de formación para los nuevos integrantes de la organización similar a una mentoring y en otras palabras se puede definir como una prejubilación para que la persona se prepare para esta nueva etapa y así evitar que caiga en una depresión y aproveche de mejor manera su tiempo libre, un gran apoyo sería el coordinar estas actividades con el Instituto de Seguridad Social IESS, a fin de que se pueda aprovechar al máximo los servicios que este brinda.

El efecto en la vida personal de los jubilados y jubiladas permitirá ser una herramienta que aumente su autoestima y se sientan integrados, al poder comunicarse con sus familiares, amigos, conocer sobre el desarrollo de eventos o aprender cómo se puede realizar ciertas cosas como manualidades, tejidos, etc, en fin todo lo que el internet puede ofrecernos, es brindarles todo un mundo nuevo que puede ser explotado, sin descuidar que también debe enseñarse los – contras – o la parte negativa de la tecnología, y de las cosas que deben cuidarse, principalmente de no dar de ninguna forma datos personales en la red.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ajello, A. (2003). Manual de psicología de la educación. Madrid: Popular.
- Alandro Vico, E. (2011). La Teoría de la Información ante las nuevas tecnologías de la comunicación. Madrid: Universidad Complutense de Madrid.
- Appleton-Knapp, S., & Krentler, K. (2006). Measuring Student Expectations and Their Effects on Satisfaction: The Importance of Managing Student Expectations. . Journal of Marketing Education, 254–264.
- Ausubel, D., Novak, J., & Hanesian, H. (1983). Psicología Educativa: Un punto de vista cognoscitivo (2° ed.). Ciudad de México: Trillas.
- Balkwell, J. (1991). From expectations to behavior: an improved postulate for expectation states theory. American Sociological Review, 355–369.
- Bisquerra, R. (2000). Educación emocional y bienestar. Barcelona: CISSPRAXIS.
- Chiavenato, I. (1999). Administración de Recursos Humanos. Ciudad de México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2006). Introducción a la teoría de general de la Administración. Ciudad de México: McGrawHill.
- Colagiuri, B., Livesey, E., & Harris, J. (2011). Can expectancies produce placebo effects for implicit learning? Psychonomic Bulletin & Review, 399–405.
- D.L. Massart, B.M.G. Vandeginste, L.M.C. Buydens, S. de Jong, P.J. Lewi, J. Smeyers-Verbeke, "Handbook of Chemometrics and Qualimetrics: Part A", Elsevier (1997), Amsterdam.
- Hellriegel, D., & otros. (1999). Comportamiento organizacional. México: PARANINFO.
- Hudson. (15 de Febrero de 2011). El Gran Cambio Generacional. Recuperado el 01 de Noviembre de 2017, de <http://es.hudson.com/es-es/centro-deconocimiento/the-great-generational-shift>
- Martínez, S. (11 de Noviembre de 2014). teinteresa.es. Recuperado el 01 de Noviembre de 2017, de http://www.teinteresa.es/empleo/Dime-generacionpertenesces-dire-trabajas_0_1246677091.html
- Naranjo, M. (2009). Motivación: Perspectivas teóricas y algunas consideraciones de su importancia en el ámbito educativo. Educación, 153-170.
- Ramos, V., Unda, X., & Pantoja, O. (s.f.). LA TEORÍA DE CONFIRMACIÓN-DESCONFIRMACIÓN EXPECTATIVAS PARA GESTIONAR LA MOTIVACIÓN EN EL AULA.
- Robbins, S. (2004). Comportamiento Organizacional. Ciudad de Mexico: Prentice Hall.

- Romero Mora, P., Saldívar Vaquera, C., Delgado Ibarra, R., & Sánchez Montúfar, L. (2012). *Tecnologías de la información y la comunicación*. Naucalpan de Juárez: PEARSON.
- Schiffman León, G., & Lazar Kanuk, L. (2010). *Comportamiento del Consumidor*. Ciudad de México: Pearson Educación.
- Steers, R. M., Porter, L. W., & Bigley, G. A. (2003). *Motivation and work behavior*. New York: McGraw-Hill.
- Trechera, J. (2005). Saber motivar: ¿El palo o la zanahoria? Recuperado el 01 de Noviembre de 2017, de <http://www.psicologia-online.com/articulos/2005/motivacion.shtml>
- Universidad Internacional de Valencia (2015). *Estrategias de enseñanza en adultos*. Recuperado el 01 de Octubre de 2017, de <https://www.universidadviu.es/la-ensenanza-en-adultos-las-diversas-estrategias-de-aprendizaje/>
- Zavala, G. (28 de Agosto de 2010). Gerza.com. Recuperado el 01 de Noviembre de 2017, de *Comportamiento de las diferentes generaciones*: http://www.gerza.com/articulos/aprendizaje/todos_articulos/comport_generaciones.html
- Zhang, K., Song, L., Hackett, R., & Bycio, P. (2006). Cultural Boundary of Expectancy Theory-Based Performance Management: A Commentary on DeNisi and Pritchard's Performance Improvement Model. *Management & Organization Review*, 279–294.

ANEXOS

Anexo 1- Actividades a desarrollar como parte del Taller de Computación y uso de las Tic's

Módulo 01

TEMAS	DESCRIPCION DE TEMAS	BENEFICIOS
Hardware / Software	Identificación y diferenciar el Hardware / Software de un computador.	Identificar los de Conectores, PS2, USB, HDMI.
Cambio de interface de Windows	Mostrar los principales cambios en las diferentes versiones de windows.	Reconocimiento de las interfaces y relacionar los principales iconos.
Refuerzo de lo aprendido	Refuerzo de lo aprendido directamente en el computador.	Mejorar su nivel de confianza en el manejo del computador.
Escritorio y sus elementos	Identificar que es el escritorio y cuáles son sus elementos.	Conocer que es el escritorio y cuáles son sus elementos y su función.
Uso del Paint	Identificar el icono asociado al programa Paint, y el uso del mismo.	Identificar el icono asociado al programa Paint, como acceder y usarlo.
Refuerzo de lo aprendido	Refuerzo de lo aprendido directamente en el computador.	Mejorar su nivel de confianza en el manejo del programa Paint y del mouse.
Dispositivos de Almacenamiento	Conocer los dispositivos de almacenamiento y como acceder a los ellos.	Conocer como y donde se almacenaran sus archivos.
Manejo de teclado	Identificar las diferentes secciones del teclado y usos con sus combinaciones	Seleccionar el uso del teclado o del mouse.
Refuerzo de lo aprendido	Refuerzo de lo aprendido directamente en el computador.	Practicar el uso del teclado y del mouse.
Uso del Bloc de Notas	Identificar el icono asociado a Bloc de Notas, y el manejo de texto	Identificar el icono asociado al programa Bloc de Notas, como acceder y usarlo.
Refuerzo de lo aprendido	Refuerzo de lo aprendido directamente en el computador.	Practicar el uso del teclado y del mouse.
Creación de carpetas	Mostrar cómo se crean las carpetas y como ordenarlas	Crear carpetas personales
Direccionamiento de archivos	Mostrar cómo se crean los archivos y guardar en las carpetas creadas.	Diseñar un sistema de archivos personal.
Refuerzo de lo aprendido	Refuerzo de lo aprendido directamente en el computador.	Practicar el uso del teclado y mouse y la creación de archivos y carpetas.

Módulo 02

TEMAS	DESCRIPCION DE TEMAS	BENEFICIOS
Editores de Texto	Identificar a los Editores de Texto disponibles.	Identificar y seleccionar el editor de texto mas apropiado.
Movimiento de Archivos	Crear archivos de paint y word identificarlos, clasificarlos y moverlos.	Conocer como organizar los archivos en carpetas.
Barra de la barra de Herramientas y Formato de Word	Identificación de los elementos de las barra de Herramientas y Formato de Word en sus diferentes versiones.	Identificar los diferentes iconos y su ubicación en las diferentes versiones.
Uso de la Barra de Herramientas	Uso de cortar, copiar y pegar, y aplicar formato en el texto.	Conocer las aplicaciones del programa.
Insertar imágenes	Insertar imágenes y fotos en documentos.	Conocer como se insertan imágenes y fotos.
Hoja de Calculo (Excel)	Conocer la estructura de Excel	Conocer las aplicaciones del programa.
Ejercicios de Aplicación de Excel	Ejercicios de Aplicación de Excel	Ejercicios de Aplicación de Excel
Refuerzo de lo aprendido	Refuerzo de lo aprendido directamente en el computador.	Manejo de operaciones matemáticas en Excel.

Módulo 03

TEMAS	DESCRIPCION DE TEMAS	BENEFICIOS
Manejo básico de la cuenta	Conocer los elementos básico de la cuenta	Aprender a manejar una cuenta de correo.
Escribir mensajes	Relacionar los conceptos de un correo normal y un digital.	Conocer la estructura de un mail, Para: Asunto: y Cuerpo.
Internet (Adjuntar archivos)	Adjuntar archivos en el mail	Conocer como adjuntar archivos en el mail
E . Mail	Identificar donde se ubica los mensajes enviados y recibidos.	Identificar donde se ubica los mensajes enviados y recibidos.
Que es facebook	Que es facebook y sus beneficios, creación cuenta en facebook.	Conocer cómo comunicarse en facebook.
Ventanas y usos	Conocer los elementos del Facebook	Conocer los elementos del Facebook y su función.
Manejo de contactos	Enviar y recibir solicitudes de amistad.	Enviar y recibir solicitudes de amistad y eliminar a personas desconocidas