MAYORES Y TECNOLOGÍA EN CASTILLA-LA MANCHA

Castilla-La Mancha

POR SOLIDARIDAD
OTROS FINES DE
INTERÉS SOCIAL

Castilla-La Mancha
Consejería de Bienestar Social

Adhara

MAYORES Y TECNOLOGÍA EN CASTILLA-LA MANCHA

MAYORES Y TECNOLOGÍA EN CASTILLA-LA MANCHA

Adhara

Castilla-La Mancha

POR SOLIDARIDAD
OTROS FINES DE INTERÉS SOCIAL

Castilla-La Mancha
Consejería de Bienestar Social

PROYECTO IMPULSADO Y FINANCIADO POR:

La Dirección General de Acción Social de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha. Convocatoria de subvenciones destinadas a la realización de proyectos de interés general con cargo a la asignación tributaria del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, en el ámbito de Castilla-La Mancha para 2021.

DISEÑO, EDICIÓN E IMPRESIÓN
CELYA EDITORIAL
www.editorialcelya.com

ISBN: 978-84-18117-43-5
Dpto. Legal: TO 43-2022

Cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública o transformación de esta obra solo puede ser realizada con la autorización de sus titulares, salvo excepción prevista por la ley. Diríjase a CEDRO (www.cedro.org) si necesita fotocopiar, escanear o hacer copias digitales de algún fragmento de esta obra.

EQUIPO INVESTIGADOR

Director Científico

Dr. D. Pedro Pablo Salvador Hernández

Director Técnico

D. Juan Parra Hernández

Equipo técnico y de redacción

Dña. Eva Morillo-Velarde Madrigal
Dña. María Magdalena Binimelis Massanet
D. Daniel Martín Rodríguez
Dña. Teresa Aldaraví Herrera

ÍNDICE

1. PRESENTACIÓN 13
2. INTRODUCCIÓN 15
3. MARCO TEÓRICO 19
   3.1. Hacia el concepto de envejecimiento 19
   3.2. Tecnologías, Internet y brecha digital 20
   3.3. Soledad, alfabetización digital y envejecimiento activo 22
4. METODOLOGÍA 25
   4.1. Muestra del estudio 26
   4.2. Instrumentos de recogida de información 28
5. ANÁLISIS CONTEXTUAL 33
   5.1. Datos de población de Castilla-La Mancha 33
   5.2. Datos socioeconómicos de la comunidad autónoma 39
   5.3. Contexto tecnológico de Castilla-La Mancha 47
6. RESULTADOS 49
   6.1. Aproximación cuantitativa al objeto de estudio 49
   6.2. La voz de los mayores frente a la tecnología 51
      6.2.1. Opinión sobre el concepto de tecnología 51
      6.2.2. Barreras en el uso de las NNTT por las personas mayores de Castilla-La Mancha 53
      6.2.3. Brecha digital 62
      6.2.4. Elementos que favorecen la utilización de las NNTT por las personas mayores 64
      6.2.5. Dispositivos tecnológicos más utilizados por las personas mayores en Castilla-La Mancha 83

6.2.6. Necesidades más expresadas en materia de NNTT ... 89
6.2.7. La tecnología: también una realidad prescindible 96
6.2.8. Ruralidad y NNTT 97
6.2.9. NNTT y la COVID-19 101
6.2.10. Post COVID-19, tecnología y personas mayores 106
6.3. La opinión de los profesionales de la atención a mayores frente al uso de la tecnología en su trabajo y en la vida de las personas mayores. 112
6.3.1. Impacto de la tecnología en la vida de las personas mayores en Castilla-La Mancha. 112
6.3.2. La atención con tecnología a personas mayores 114
6.3.3. La brecha digital observada por los profesionales de la atención a mayores. 120
6.3.4. Recursos utilizados para la atención a mayores..... 123
6.3.5. Oportunidades de las NNTT en la atención a los mayores 128
6.3.6. Necesidades tecnológicas en los recursos y servicios de atención a mayores en Castilla-La Mancha..... 130
6.3.7. El impacto de la COVID-19 135
6.4. Medios de comunicación, tecnología y mayores. 140

7. CONCLUSIONES, POTENCIALIDADES Y PROPUESTAS 149
7.1. Conclusiones 149
7.2. Potencialidades 151
7.3. Propuestas 154

8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... 159

TABLAS

Tabla 1. Descripción de la muestra estructural: variables, criterios justificativos y categorías 27
Tabla 2. Identificación de entrevistas, grupos de discusión y debate, según variables estructurales características y observaciones 30
Tabla 3. Datos poblacionales e índices demográficos más relevantes de Castilla-La Mancha 33
Tabla 4. Datos macroeconómicos de mayor relevancia en CLM 2020 39

Tabla 5. Mercado de trabajo en CLM 41
Tabla 6. Evolución riesgo de pobreza en Castilla-La Mancha 43
Tabla 7. Datos sobre pensiones en CLM 43
Tabla 8. Preceptores y prestaciones en el marco de la Ley de Dependencia en CLM 45
Tabla 9. Principales recursos para mayores en Castilla-La Mancha 46
Tabla 10. Contexto tecnológico en CLM 48
Tabla 11. Utilización de productos TIC y usos de internet 50

ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Pirámide de Población de Castilla-La Mancha 34
Ilustración 2. Mapa. Índice de dependencia 35
Ilustración 3. Mapa. Índice de longevidad..... 36
Ilustración 4. Mapa. Índice de maternidad 37
Ilustración 5. Mapa. Población mayor de 65 años según municipios 38
Ilustración 6. Gráfico. Perspectivas de evolución de la población mayor de 65 años..... 38
Ilustración 7. Gráfico. Evolución IPC..... 40
Ilustración 8. Gráfico. Índice de confianza empresarial..... 40
Ilustración 9. Gráfico. Evolución del crédito (en millones de €) 41
Ilustración 10. Evolución del paro registrado en CLM 42
Ilustración 11. Gráfico. Evolución de ocupados (miles) en CLM 42
Ilustración 12. Gráfico. Porcentaje de pensiones contributivas de la Seguridad Social según tipología 44
Ilustración 13. Gráfico. Porcentajes de pensiones no contributivas según tipo (CLM) 44
Ilustración 14. Gráfico. Porcentajes de prestaciones a la dependencia en la región 45

1. PRESENTACIÓN

La investigación social aplicada sirve para la generación del conocimiento colectivo, pero también es una fase esencial en los ciclos de ejecución de las políticas públicas.

Antes de planificar, intervenir y evaluar es necesario el análisis de la realidad, clave para destinar los adecuados recursos y servicios que las administraciones ponen a disposición de los ciudadanos/as. Y estas solo pueden conocerse y atenderse con éxito escuchando la voz de la población.

La investigación se convierte así en un elemento básico para que los fondos públicos sean utilizados de manera eficaz y eficiente, garantizando la sostenibilidad del sector público y, muy especialmente, la del Estado de Bienestar. Así, la intervención de los poderes públicos frente a fenómenos complejos, como la correlación entre personas mayores, tecnología y soledad, requiere un análisis tanto cualitativo como cuantitativo que dé claridad a la acción de la Administración.

Este trabajo de investigación, *Mayores y tecnología en Castilla-La Mancha*, se enmarca en este objetivo.

Las personas mayores, con diversos perfiles socioeconómicos, de convivencia, de salud, de zonas donde habitan, etc., en función de ello experimentan diferentes tipos de relaciones con la tecnología. Las personas de edad avanzada, se enfrentan y se comportan de forma heterogénea ante esta nueva realidad. Por ello es necesario conexionar los conocimientos para que los mayores vivan de manera adecuada su inmersión tecnológica. El conocimiento de esta relación

permitirá diseñar actuaciones positivas para no excluir socialmente a estos ciudadanos/as, reduciendo así tanto la brecha intergeneracional como la existente entre espacios urbanos y rurales.

Los avances tecnológicos y su utilización son esenciales en la vida de las personas, tanto en lo inherente a la comunicación como en la interacción social, en el cuidado del hogar, en la seguridad socio-sanitaria, etc.

Desde este marco los poderes públicos, junto al Tercer Sector, han de conocer tanto las opiniones de las personas mayores sobre las nuevas tecnologías como las vertidas por los/as profesionales de la atención a mayores en su relación con los avances tecnológicos y con el impacto de su trabajo en este sector de la población. Y, así, desde un conocimiento amplio de estos vínculos se podrá acompañar de manera adecuada a los ciudadanos/as de más edad hacia la era digital.

En dicho contexto, esta investigación profundiza en las maneras de mostrar y señalar el conocimiento y la implantación de la tecnología en las personas mayores, así como la praxis tecnológica de los/as profesionales del ámbito de la atención a estos ciudadanos/as de más edad en Castilla-La Mancha.

Con las potencialidades y propuestas que se recogen en esta investigación, Castilla-La Mancha, región que lleva años liderando la atención a personas mayores, seguirá estando a la vanguardia tecnológica.

Aún así, ante el envejecimiento progresivo de su población, los desafíos deben tener como aliados tanto el desarrollo como la transformación tecnológica, que se convertirán en generadores de oportunidades para el correcto desarrollo integral castellanomanchego.

Por tanto, este trabajo de investigación indaga en la relevancia social del aprendizaje y conocimiento de las nuevas tecnologías para que contribuyan al fortalecimiento social y de igualdad de derechos y oportunidades en la ciudadanía de Castilla-La Mancha.

Equipo de investigación
de la Asociación Adhara

2. INTRODUCCIÓN

Este trabajo de investigación, que vincula la relación entre la tecnología y los mayores, se fundamenta en la necesidad social de conocer cómo las personas de más edad se enfrentan a una sociedad totalmente diferente a la de cuando crecieron y maduraron. Basada en elementos tecnológicos más o menos complejos, también el interés por investigar esta relación se centra en explorar las posibilidades que las tecnologías ofrecen a los propios mayores y a los profesionales que los atienden para mejorar su autonomía personal y desarrollar sus derechos de ciudadanía. A todo ello hay que sumar el auge que el acceso y uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) han tenido en el marco de la pandemia de la COVID-19. Muchas personas mayores y sus familias, e inclusive los/as profesionales de la atención a mayores, en este tiempo de pandemia han encontrado a las TIC como un elemento imprescindible para relacionarse durante el confinamiento de la población así como durante las restricciones (decretadas por las autoridades sanitarias) del post-confinamiento. Por tanto, este trabajo se desarrolla en dicho contexto y en el marco de la convocatoria de subvenciones a entidades sin ánimo de lucro destinada a la realización de proyectos de interés general con cargo a la asignación tributaria del impuesto sobre la renta de las personas físicas en Castilla-La Mancha. La investigación que en este documento se presenta tiene como ***objeto de estudio: una aproximación cualitativa de la relación entre mayores, tecnología y soledad.*** Se centra, para ello, en el análisis de las percepciones y opiniones de la propia población mayor de la región (mayores solos/as y mayores que no vi-

ven soledades) y profesionales (que atienden a mayores y otros que no trabajan en este campo).

Para abordar este objeto de estudio el equipo de investigación planteó los siguientes *objetivos:*

- Objetivo general

Analizar de forma cualitativa el acceso y uso de la tecnología en la vida de las personas mayores, la soledad de estos/as y la atención recibida para cubrir sus necesidades por los profesionales del sector público y privado de los ámbitos de la atención a mayores en Castilla-La Mancha.

- Objetivos específicos

1. Conocer los elementos que más influyen en la relación entre tecnología, mayores y soledad.
2. Establecer los elementos de estudio.
3. Conocer cómo ha afectado la situación de pandemia por COVID-19 a la relación entre mayores, tecnología y servicios de atención al mayor.
4. Conocer el impacto que el uso de la tecnología tiene en la labor profesional de la atención a las personas mayores en la región.
5. Establecer propuestas para la mejora del impacto de la tecnología en la vida de las personas mayores de Castilla-La Mancha, así como en el trabajo que realizan los/as profesionales de la atención a mayores.

Para abordar estos objetivos, en primer lugar se realizó una revisión bibliográfica. Esta permitió, por un lado, elaborar un marco teórico para la investigación cualitativa empírica, y, por otro lado, establecer un análisis situacional del ***entorno territorial de referencia de la investigación: la comunidad autónoma de Castilla-La Mancha.***

En segundo lugar, la investigación cualitativa empírica se llevó a cabo a través de una serie de entrevistas en profundidad y mediante grupos de discusión. Este trabajo posibilitó la obtención de datos primarios (discursos) con los que dar cumplimiento a los objetivos propuestos.

En cuanto a la estructura del documento, la investigación presenta el marco teórico antes señalado. En el siguiente apartado (cuarto) se describe el método utilizado para llevar a cabo la investigación (muestra e instrumentos de recogida de información). A continuación, se recoge un epígrafe (quinto) en el que se realiza un análisis de situación de la región. Tras ello, en el apartado seis se detallan los resultados obtenidos en relación con cada uno de los objetivos específicos. Finalmente, se presentan las principales conclusiones de la investigación y una serie de propuestas vinculadas a ellas (apartado siete).

3. MARCO TEÓRICO

3.1. HACIA EL CONCEPTO DE ENVEJECIMIENTO

A medida que nos hacemos adultos, los seres humanos asumimos que crecemos y entramos en la vejez como una etapa inherente a nuestra condición humana. La RAE (2021) define «Tercera Edad», en su primera acepción, como el «período avanzado de la vida de las personas en el que normalmente disminuye la vida laboral activa» y el Diccionario panhispánico del español jurídico la define como el «periodo de la vida de las personas en las sociedades avanzadas caracterizado por la jubilación o cesación en las actividades laborales». De estas definiciones se infiere que la empleabilidad es el parámetro básico a partir del cual consideramos que una persona tiene una edad avanzada. En España, se establece que el acceso a la pensión de jubilación depende de la edad y de la cotización acumulada, lo que supone hablar de personas que ya han cumplido, según los casos, los 65 años (Constitución Española, art. 50) o 67 años (Seguridad Social, 2021). Sin embargo, en la actualidad observamos cómo esta ***cohorte de edad*** es mucho más ***heterogénea*** de lo que puede parecer *a priori*.

En términos de edad se observa que a las residencias, centros de día y centros de mayores acuden tanto personas de edades avanzadas (mayores de sesenta y cinco años) como personas prejubiladas que son beneficiarias de estos recursos sociales pues, a pesar de la delimitación normativa basada en la edad, comienzan una nueva etapa de su vida.

Por ello, la comunidad académica hace hincapié en que la Tercera Edad significa reconocer una serie de cambios físicos, personales y sociales. En particular, Buiza Bueno (2007) destaca el declive de la capacidad cognitiva y la memoria (p. 24); mientras, Cardozo, Martín y Saldaño (2017) subrayan la pérdida paulatina de los espacios de interacción con la comunidad, bien por el fallecimiento de familiares y amigos, bien por la culminación del rol reproductivo (p. 3). Más aún, autores como Laforet o Montero y Sánchez (como se cita en Sevilla Caro et al., 2015) señalan el riesgo acuciante que la ausencia de independencia y la disminución de espacios de interacción con otras personas puede provocar en las personas mayores, por ejemplo, generando ansiedad o soledad.

En particular, la soledad es un obstáculo para la vida digna de estas personas que, asociado al reto que supone la integración de las generaciones más longevas a la sociedad de la información, conforma el punto de partida de nuestra investigación. De esta forma, el objeto de estudio se sustenta en la aproximación cualitativa en la relación entre la tecnología y las personas mayores en Castilla-La Mancha. De igual modo, también se plantea el conocimiento de las relaciones de las personas mayores con las tecnologías y cómo pueden influir en el sentimiento de soledad experimentado por las personas mayores.

3.2. TECNOLOGÍAS, INTERNET Y BRECHA DIGITAL

Según Tello (citado en Quinde Barcia et al., 2020), las Tecnologías de la Información y la Comunicación (en adelante, TIC) sirven para «crear, almacenar, intercambiar y procesar información en sus varias formas, tales como datos, conversaciones de voz, imágenes fijas o en movimiento, presentaciones multimedia y otras formas» (p. 747). En general, las TIC se ponen a disposición de las personas mayores para reducir riesgos, así como para cubrir carencias y necesidades (Woolham, 2007, p. 107). La teleasistencia, los productos de apoyo a la autonomía y la gestión electrónica de diferentes servicios son algunas de las herramientas tecnológicas que la Administración Pública y el sector privado emplean para garantizar una asistencia de calidad. No obstante, debemos tener en cuenta otros instrumentos que también

forman parte del entramado tecnológico al alcance de las personas mayores.

Así, la domótica es «la aplicación de la tecnología de la automatización al control del hogar y cuya pretensión es mejorar la calidad de vida aumentando la comodidad, la seguridad y el confort» (Franco Martin et al., 2000, p. 274). Estos dispositivos se consideran de especial utilidad para las personas en edad avanzada. Haciendo alusión al concepto de «healthy home» de Coughlin (1999), Franco Martin et al. (2000) estiman que los hogares donde prima «la tecnología, la teleasistencia y la telemedicina permiten a nuestros mayores vivir en su hogar [ ] evitando los efectos que el aislamiento y la dependencia pudiera provocar» (p. 274). Para ilustrar esto mejor, el Centro de Referencia Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas (en adelante, CEAPAT) dispone de un catálogo de productos de apoyo donde se incluyen mobiliario y adaptaciones para viviendas, residencias y otros locales, equipos de iluminación, dispositivos para abrir y cerrar verjas, puertas, ventanas y cortinas y equipos de seguridad, entre otros.

La domótica precisa de las TIC para poder transmitir, procesar y almacenar información. En ocasiones, también requiere la presencia de Internet para transmitir datos, si bien esta no es la única utilidad que la red tiene para las personas mayores. Como exponen Bru y López (2014, citado en Martínez Heredia y Rodríguez-García, 2018), Internet es «una gran fuente de oportunidades comunicativas, informativas, administrativas, transaccionales, de ocio y entretenimiento» (p. 4). Tratándose de la red inalámbrica por excelencia a nivel mundial, permite que las personas mayores interactúen con familiares y allegados, personal docente, personal técnico o cualquier otra persona de apoyo psicosocial. Es decir, no solo les permite ser receptores pasivos de la tecnología sino también ser usuarios activos y autónomos (Chulilla Cano, 2007).

Pero no se trata tan solo de ofrecer un amplio abanico de posibilidades. Según Sánchez et al. (2006) «los que conciben la tecnología, así como los que diseñan políticas, no han sabido hacerla para un uso «universal», evitando la segregación por razones de sexo, nivel de formación y, en particular, por edades» (p. 58). En consonancia

con esta afirmación, tanto la comunidad académica como la propia Administración Pública y el sector privado reconocen la existencia de *una* ***brecha digital*** entre generaciones, provocada por ***«la desigualdad entre personas con acceso o conocimiento de la tecnología y las que no»*** (de las Casas López, 2018, p. 25). Teniendo en cuenta que vivimos en una sociedad cada vez más digitalizada, este fenómeno emerge como protagonista cuando se trata de abordar la realidad de las personas mayores y su relación con el entorno.

3.3. SOLEDAD, ALFABETIZACIÓN DIGITAL Y ENVEJECIMIENTO ACTIVO

Con el envejecimiento las personas se pueden enfrentar a diversos cambios sociales que provocarán un sentimiento de soledad. Siguiendo el hilo argumentativo de nuestra investigación del año 2020 titulada «La soledad de las personas mayores en Castilla-La Mancha», la comunidad académica distingue en el término una dimensión objetiva y otra subjetiva.

Respecto a la dimensión objetiva, Seligman et al. (citado en Rubio, 2009), vinculan la soledad a personas que viven solas y aisladas (p. 4). Por su parte, Pisa (2011, citado en Sevilla Caro et al., 2015) entiende que esta situación cuantificable del número de encuentros significativos con otras personas también puede entenderse como aislamiento, si bien hace hincapié en que «el ser humano puede estar aislado y no sentir soledad o en caso contrario puede tener muchos contactos y sentirse solo» (p. 6). De esta precisión se infiere que Pisa concibe el término soledad solo desde su dimensión subjetiva cuando se habla de experiencia concreta de vida con deficiencia en relaciones y vínculos en función de distintos determinantes (Diez Nicolás y Morenos Páez, 2015: 27). En definitiva, entendemos la soledad objetiva como la situación de aislamiento en términos cuantitativos, y la soledad subjetiva como el sentimiento de sentirse desconectado de su entorno.

En cualquier caso, la presente investigación suscribe la opinión de López Doblas (2005) de que «probablemente existan tantas soleda-

des como individuos que las definan». Por ello, a lo largo de este estudio el equipo de investigación utilizará, indistintamente, las palabras «soledad» y «soledades» para hacer referencia a la soledad subjetiva que experimentan las personas mayores circunscritas, en este caso, a la región castellano-manchega.

Son diversos los estudios empíricos que abordan la relación entre tecnología y soledad en las personas mayores. Estos demuestran que la ausencia de acceso y uso de los recursos tecnológicos aumenta sus probabilidades de sentir soledad (Sevilla Caro et al., 2015, p. 3), y que la edad no es un obstáculo a la integración de las personas mayores a las nuevas tecnologías; no tanto como la brecha digital ya descrita, o la creencia generalizada de que no tienen la capacidad de aprendizaje y adaptación suficiente para utilizar dispositivos tecnológicos de forma autónoma, consciente y segura (Muñoz Márquez, 2002).

A la hora de emprender acciones que promuevan la superación de dicha brecha es fundamental hablar de ***alfabetización digital***. Según Pimienta (citado en López y Pirela Morillo, 2016) es «el proceso de dotar a la población sujeta de los conceptos y los métodos y de realizar prácticas que le permitan apropiarse de las TIC» (p. 100). En este sentido, conviene subrayar que la presente investigación también se enmarca dentro de un concepto amplio de alfabetización digital. En palabras de Salcedo Maldonado et al. (2013) «se trata no solo de garantizar un acceso equitativo a las TIC, [ ] sino también de proveer de las habilidades necesarias [ ] para poder manejarse en este ámbito y así sacar partido de todas sus potencialidades» (p. 14). Esto es, dotar a las personas mayores de las competencias técnicas para el empleo de diferentes dispositivos y de Internet, pero también de recursos para hacer uso de las tecnologías de manera crítica.

En el caso de las personas mayores, la alfabetización digital no solo permite reducir la brecha digital general que existe en la comunidad, sino que posee beneficios particulares para cada individuo. En particular, diversos autores estiman que este proceso de aprendizaje promueve lo que se conoce como envejecimiento activo. En palabras de la OMS (2012), se trata de un proceso «en el que se optimizan las oportunidades de salud, participación y seguridad a fin de mejorar la calidad de vida de las personas a medida que envejecen».

4. METODOLOGÍA

La presente investigación se ha llevado a cabo a través de la ***metodología cualitativa (con carácter exploratorio).*** La metodología cualitativa pertenece exclusivamente a las ciencias sociales por su naturaleza eminentemente simbólica. Así, la realidad social es interpretada por las personas, mezclando los elementos materiales con la interpretación simbólica de los mismos y sus relaciones. Las personas perciben un significado de las cosas y circunstancias que les rodean no desde un punto de vista matemático o estadístico, sino desde su dimensión cualitativa (García Ferrando et al., 2007). El equipo de investigación ha complementado la información recabada en entrevistas en profundidad con la revisión de fuentes de información secundarias. Estas fuentes han consistido, sobre todo, en estadísticas oficiales, estudios, artículos científicos relacionados con la temática de la investigación y con el análisis de noticias en medios de comunicación.

La metodología cualitativa utilizada ha recogido hechos sociales y opiniones en relación al fenómeno estudiado: la relación entre mayores, tecnología y sociedad en la comunidad autónoma de Castilla-La Mancha. Dichos elementos cualitativos se han analizado desde el punto de vista de los discursos generados por las personas participantes en la investigación. Es decir, se ha tenido en cuenta la opinión social de los participantes como portadores de información relevante. Las personas, a través de sus discursos, no solo muestran su opinión personal en relación a uno u otro tema, sino que expresan la opinión como individuos que forman parte de un sistema social de-

terminado y de unas relaciones sociales concretas. La opinión social de un individuo se fundamenta en la propia experiencia de vida que este tiene, en la experiencia que atesora por sus relaciones sociales con otros individuos o por la información que interpretan por lo escuchado y visto en los medios de comunicación y otros medios de información social (Vallés, 1977).

En esta línea, y desde esta perspectiva metodológica, las muestras a tener en cuenta para llevar a cabo las investigaciones cualitativas no se basan en muestreos estadísticos y probabilísticos sino en ***muestras estructurales***, de posición de las personas en el entramado de la sociedad (Vallés, 1977). Así, la muestra de esta investigación se explica con más detalle en el siguiente apartado.

4.1. MUESTRA DEL ESTUDIO

En este apartado se identifican y detallan las características más importantes de las personas que han sido entrevistadas para la investigación. Para ello, se han utilizado diferentes técnicas de investigación en función de las variables estructurales que se han considerado más oportunas. De esta manera, se ha obtenido información de calidad en el desarrollo de la investigación***. Las variables estructurales que conforman la muestra se basan en los distintos roles sociales que las personas participantes en la investigación representan en la sociedad***. Esta clasificación es establecida por los investigadores bajo las premisas de su criterio profesional (revisión teórica de fuentes, experiencia atesorada, comparación de estudios, etc.). A partir de esto, se diferencia la opinión de los participantes en la investigación como individuos que ocupan un papel determinado en la sociedad de la que forman parte y en relación al objeto de estudio abordado (Vallés, 1977).

En la tabla que se presenta a continuación se exponen las variables elegidas para realizar la muestra estructural, el criterio que justifica incluirlas en la investigación y las categorías establecidas para cada variable.

Tabla 1. Descripción de la muestra estructural: variables, criterios justificativos y categorías

Variable	Criterio justificativo	Categorías
Género	El proyecto de investigación presentado a la convocatoria de I.R.P.F. correspondiente, señala entre sus elementos la incorporación de la perspectiva de género en toda la ejecución del mismo. La construcción de narrativas y discursos sociales está condicionada por las categorías que conforman esta variable.	Hombre Mujer
Edad	Las conceptualizaciones sobre las «personas mayores» cubren unas cohortes de edad amplias. Por ello, se entiende interesante considerar diferentes tramos de edad en la investigación, para un análisis más certero de los datos cualitativos y cuantitativos. Diferenciar estos tramos en las personas de más edad permite realizar propuestas diferenciadas y ajustadas a los distintos perfiles de mayores que hay en la región.	De 60 a 65 años De 65 a 75 años De más de 75 años
Territorio	La Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha, territorio de estudio, muestra un marcado carácter rural. De ahí, y como manera de abordar el reto demográfico, la utilización de esta variable y de sus categorías. Las diferencias entre las realidades de territorios urbanos y rurales deben recogerse en los resultados de la investigación y en sus conclusiones y propuestas. No se identifican los puntos de muestreo por localidades, ya que en algunos casos esto podría suponer la identificación de profesionales que trabajan únicamente en el territorio y han participado en la investigación. De esta manera, se garantiza el cumplimiento de la legislación sobre de Protección de Datos Personales y un tratamiento agregado de los mismos.	Urbano Rural
Rol social	Esta variable cumple la función de diferenciar el papel que cada persona entrevistada o partícipe en la investigación ocupa en relación a la atención de las personas mayores.	Profesionales de atención a personas mayores, profesionales de trabajos no relacionados con las personas mayores y profesionales del campo de la tecnología Mayores (entre ellos y ellas, mayores que viven soledades)
Nivel socio económico y educativo	La variable muestra de manera agregada el nivel social de las personas entrevistadas y participantes en la investigación. Para establecer este nivel social se han tenido en cuenta características como niveles de renta, nivel educativo y clase social.	Bajo Medio Alto

4.2. INSTRUMENTOS DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN

Las técnicas cualitativas utilizadas para desarrollar la investigación se han adecuado, en algunos casos, a la modalidad online debido a las restricciones de las autoridades sanitarias por la pandemia de la COVID-19. En otros casos estas técnicas se han podido desarrollar de manera presencial viajando a los puntos de muestreo establecidos (manteniendo las medidas de seguridad adecuadas y marcadas por las autoridades sanitarias en cada momento). Así, el equipo de investigación fue cauteloso para no vulnerar ninguna normativa en relación con las distancias y condiciones de seguridad en el contacto social. A pesar de la flexibilidad de las normas frente al contexto de pandemia por la COVID-19, se mantuvo la prudencia. Desde esta perspectiva, entrevistas personales y grupos de discusión se realizaron por vía telefónica, por plataformas de comunicación online y en persona.

Se presentan a continuación las técnicas de investigación utilizadas.

a. La entrevista abierta y en profundidad

Considerada una técnica interrogativa de carácter abierto, directo y dinámico. En ella el sujeto investigador conversa con el sujeto investigado en relación a una serie de preguntas estímulo que permiten ahondar en el discurso de la persona entrevistada. Las líneas indagatorias marcadas por el equipo de investigación permiten abordar los objetivos marcados de antemano. Estas entrevistas grabadas, transcritas y analizadas han producido la mayor parte del cuerpo de información de esta investigación.

El equipo investigador ha llevado a cabo 13 entrevistas en profundidad a personas mayores de diferentes perfiles. También, se han realizado 10 entrevistas en profundidad a profesionales que trabajan con mayores y profesionales que trabajan en el ámbito de la tecnología. La duración de las entrevistas realizadas fue de entre 30 y 45 minutos.

b. Grupo de discusión

Técnica de investigación cualitativa que se fundamenta en una reunión grupal de personas con perfiles diferenciados, pero que tienen puntos en común vinculados al objeto de estudio. En el grupo de discusión las personas hablan entre sí en relación a las temáticas sobre las que versa la investigación. Las personas son asistidas por un moderador que, sin participar en el debate, guía el mismo con diversas preguntas. Las discusiones en el grupo son grabadas, transcritas y analizadas.

En este caso el equipo de investigación ha realizado 3 grupos de discusión. Un grupo de discusión clásico, con profesionales no pertenecientes al trabajo con mayores y dos grupos de discusión con mayores bajo las condiciones de comunidades online artificiales. En estos dos grupos los mayores que pertenecían a las comunidades online del proyecto NEREA (Nueva Escuela de Envejecimiento Activo) de la Asociación Adhara, han participado en discusiones grupales. Las discusiones grupales se desarrollaron en base a una serie preguntas lanzadas por el equipo de investigación en grupos de Whatsapp. Las personas mayores participantes pudieron exponer sus puntos de vista, acuerdos o desacuerdos en relación a esas preguntas y a las opiniones de otros compañeros/as. La duración de los grupos fue de 15 días.

La identificación de entrevistas y grupos de discusión, así como sus características, se exponen en la tabla que se presenta a continuación.

Tabla 2. Identificación de entrevistas, grupos de discusión y debate, según variables estructurales características y observaciones		
Entrevistas a mayores, grupo de debate y talleres de envejecimiento activo		
Identificación	Variables estructurales características	Observaciones
EM1	Hombre de 65 a 75 años, representante de asociación de mayores. Zona rural de la provincia de Toledo.	Las entrevistas se han realizado a través de llamadas telefónicas o a través de videollamadas con la plataforma Zoom. En concordancia con uno de los apartados de formulación del proyecto, relativo al respeto con el medio ambiente de este, se ha producido una reducción de contaminación importante, ya que se han evitado desplazamientos para realizar las entrevistas.
EM2	Mujer de 65 a 75 años. Experimenta soledad. Reside en zona urbana, en la provincia de Albacete.	
EM3	Hombre menor de 65 años. No experimenta soledad. Reside en zona urbana, en la provincia de Toledo.	
EM4	Mujer de más de 75 años. No experimenta soledad. Reside en zona urbana, en la provincia de Albacete.	
EM5	Mujer de 65 a 75 años. Experimenta soledad. Reside en zona urbana, en la provincia de Toledo.	
EM6	Mujer de más de 75 años. No experimenta soledad. Reside en zona rural, en la provincia de Toledo.	
EM7	Mujer da más de 75 años. Experimenta soledad. Reside en zona urbana, provincia de Toledo.	
EM8	Mujer de 65 a 75 años. No experimenta soledad. Reside en zona rural, provincia de Toledo.	
EM9	Mujer de 65 a 75 años. Experimenta soledad. Reside en zona rural, en la provincia de Ciudad Real.	
EM10	Mujer menor de 65 años. Experimenta soledad. Reside en zona urbana, en la provincia de Toledo.	
EM11	Hombre mayor de 75 años. No experimenta soledad. Reside en zona urbana, en la provincia de Toledo.	
EM12	Hombre entre 65 a 75 años. No experimenta soledad. Reside en zona rural, en la provincia de Toledo. Es representante de una asociación de mayores.	
EM13	Hombre entre 65 a 75 años. No experimenta soledad. Reside en zona urbana en la provincia de Toledo. Es representante de una entidad social que trabaja la incorporación de las TIC en las vidas de los mayores en toda la región.	
GDM1	Personas mayores que viven experiencias de soledad y mayores que no las viven que han participado en un grupo de debate online vía WhatsApp. Tanto hombres como mujeres de diferentes edades y de zonas rurales y urbanas de todas las provincias de la región.	El grupo de debate tuvo una duración de 15 días. Las moderadoras iban introduciendo distintas preguntas y temáticas relacionadas con la tecnología y los mayores, y el debate se iba generando a través de audios y texto por parte de los participantes en la actividad.

GDM2	Personas mayores que viven experiencias de soledad y mayores que no las viven que han participado en 8 grupos de actividades de envejecimiento activo vía WhatsApp dentro del proyecto NEREA, de la Asociación Adhara. Personas mayores, tanto hombres como mujeres de zonas rurales y urbanas de todas las provincias de la región.	En cada uno de los grupos se han desarrollado 15 sesiones. Una de ellas dedicada a trabajar la TIC y debatir sobre ellas.
Entrevistas a profesionales y grupo de discusión		
Identificación	Variables estructurales características	Observaciones
EP1	Profesional mujer que trabaja como terapeuta ocupacional en una residencia de mayores de zona rural, en la provincia de Guadalajara.	Las entrevistas se han realizado a través de llamadas telefónicas o a través de videollamadas con la plataforma Zoom. En concordancia con uno de los apartados de formulación del proyecto, relativo al respeto con el medio ambiente de este, se ha producido una reducción de contaminación importante, ya que se han evitado desplazamientos para realizar las entrevistas y el grupo de discusión señalado.
EP2	Profesional mujer que desarrolla su labor como trabajadora social de Atención Primaria en una zona rural, en la provincia de Toledo.	
EP3	Profesional mujer que trabaja como directora de un centro de día en zona rural, en la provincia de Ciudad Real. Su formación es terapeuta ocupacional.	
EP4	Profesional mujer que trabaja como farmacéutica en una zona rural, en la provincia de Albacete.	
EP5	Profesional mujer que trabaja como coordinadora de un SEPAP en zona rural de la provincia de Toledo. Su formación es psicología.	
EP6	Profesional hombre que trabaja como director de una residencia de mayores en zona urbana en la provincia de Toledo. Su formación es trabajador social.	
EP7	Profesional mujer que trabaja como terapeuta en un centro residencial de zona rural en la provincia de Toledo.	
EP8	Profesional mujer que trabaja como enfermera en los Servicios de Salud de Atención Primaria en zona urbana, en la provincia de Toledo.	
EP9	Profesional mujer que trabaja como coordinadora de una entidad social que trabaja las TIC con mayores en zonas urbanas y rurales de Castilla-La Mancha (todas las provincias).	
EP10	Profesional hombre del ámbito de la empresa tecnológica que trabaja en zonas rurales y urbanas de la región (en todas las provincias).	

GDP1	Las características que dan homogeneidad a este grupo de discusión son las siguientes: Profesionales técnicos/as de áreas de intervención social que no tienen que ver con la atención a mayores. Las características que dan heterogeneidad a este grupo de discusión son las siguientes: -Técnicos/as que trabajan en entornos rurales y otros en entornos urbanos de CLM. -Técnicos hombres y mujeres. -Técnicos/as de áreas de intervención como la juventud, la economía y la educación formal (institutos y colegios) de CLM.	El grupo de discusión se desarrolló utilizando la plataforma Zoom.

c. La revisión de fuentes secundarias

Junto a las dos técnicas de investigación cualitativas antes señaladas, la investigación se fundamentó en la revisión de fuentes secundarias. Esta técnica consiste en la lectura y sistematización de información y datos procedentes de investigaciones ya realizadas anteriormente sobre la materia objeto de estudio.

La revisión de fuentes secundarias ha permitido obtener información ya publicada sobre mayores, tecnología y soledad. Además, ha servido para dar contexto a la investigación en base a datos cuantitativos para focalizar estas realidades antes señaladas en Castilla-La Mancha.

5. ANÁLISIS CONTEXTUAL

5.1. DATOS DE POBLACIÓN DE CASTILLA-LA MANCHA

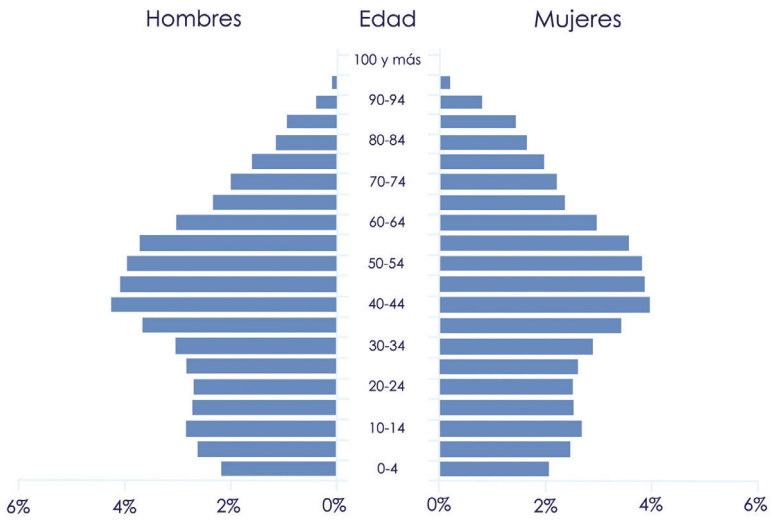
Tabla 3. Datos poblacionales e índices demográficos más relevantes de Castilla-La Mancha

Tramo (edades)	Total población del tramo	% población del tramo	% variación poblacional del tramo	% de mujeres en el tramo
0-4	86.469	4,23	-2,63	48,6
5-9	104.037	5,09	-1,41	48,6
10-14	112.955	5,52	1,64	48,6
15-19	106.948	5,23	1,77	48,19
20-24	106.730	5,22	1,12	48,37
25-29	111.359	5,44	-0,79	48,08
30-34	121.068	5,92	-1,36	48,86
35-39	144.833	7,08	-2,88	48,45
40-44	168.029	8,22	0,23	48,25
45-49	162.576	7,95	1,19	48,68
50-54	158.751	7,76	0,29	49,09
55-59	148.727	7,27	2,97	49,13
60-64	122.513	5,99	6,39	49,47
65-69	95.931	4,69	1,19	50,44
70-74	85.972	4,19	1,56	52,46
75-79	73.309	3,58	8,42	55,08
80-84	57.285	2,80	-9,21	58,73
85 y más	77.909	3,81	1,84	62,57
Totales	*2.045.221*	*100*	*0,61*	*49,94*

Índices demográficos	
Índice	**%**
Dependencia	51,7
Longevidad	53,8
Maternidad	20,02
Reemplazo	87,9

Fuente: INE datos del Padrón cerrado a 1 de enero de 2021.

Ilustración 1. Pirámide de Población de Castilla-La Mancha.

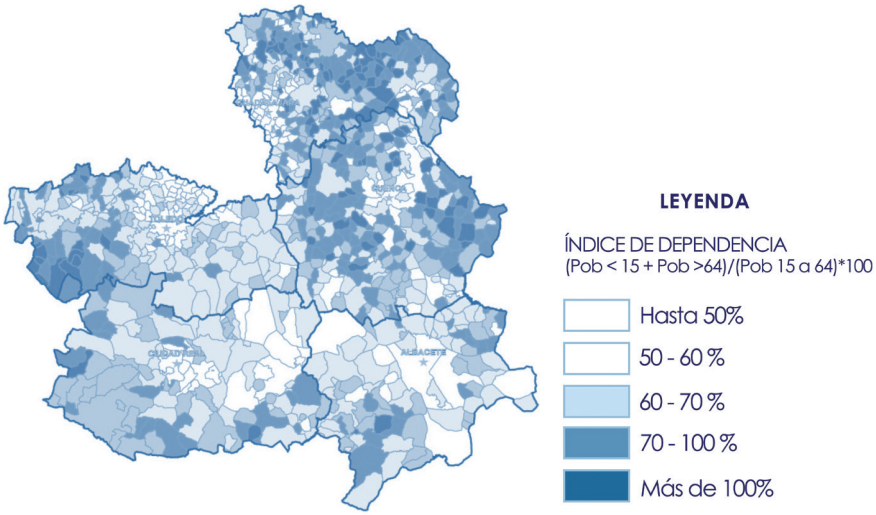


Fuente: INE datos del Padrón cerrado a 1 de enero de 2021.

La región presenta una dinámica demográfica que tiende al envejecimiento continuo de la población. Un envejecimiento con un marcado matiz de género. Son más las mujeres que los hombres en tramos de edad avanzada. Por cohortes de edad, esta dinámica produce desequilibrios en la estructura. Cada vez más, se estrecha la base de la pirámide de población. Asimismo, se encogen los tramos de la población en edad laboral. La pirámide también muestra que son más amplias las franjas de edad cercanas a la jubilación.

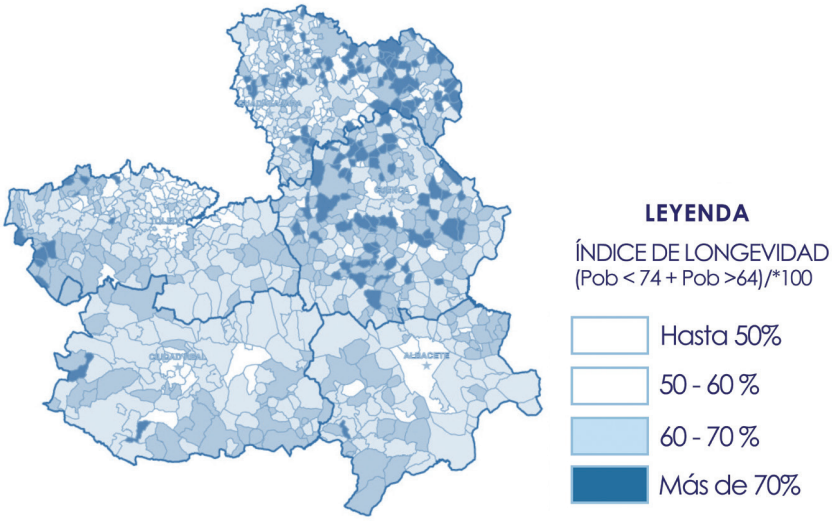
En cuanto a la variación porcentual por tramos, cabe señalar que los tramos de 0 a 4 y de 5 a 9 años son negativos, al igual que los tramos de 25 a 29, de 30 a 34 y de 35 a 39 años. Además de destacar que en los tramos de mayor edad los porcentajes son positivos, salvo en el de 80 a 84 años, donde la variación negativa llegó en 2020 a casi 10 puntos (-9,21%). Este tramo de edad ha sido el más castigado por la mortalidad a causa de la pandemia por la COVID-19.

Ilustración 2. Mapa. Índice de dependencia.



Fuente: Servicio de Estadística de CLM datos de padrón cerrado a 1 de enero de 2021.

Ilustración 3. Mapa. Índice de longevidad.

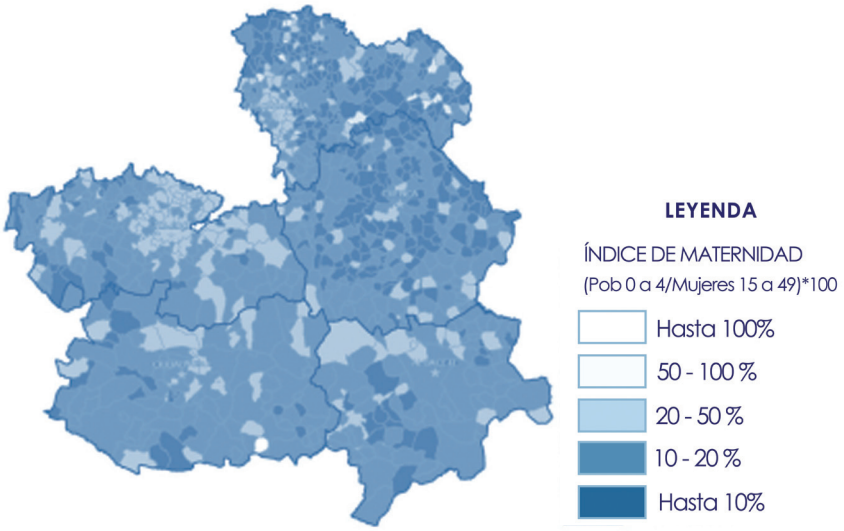


Fuente: Servicio de Estadística de CLM datos de padrón cerrado a 1 de enero de 2021.

Atendiendo a los datos de población volcados en el mapa de la región, podemos observar altos datos en los Índices de Dependencia y Longevidad en Castilla-La Mancha, concluyendo que el envejecimiento de la población es mayor en las zonas rurales, sobre todo en las provincias de Cuenca y Guadalajara.

Estos mapas tienen una definición distinta en el caso del Índice de Maternidad. Así, los datos son más bajos en las zonas rurales envejecidas y más altos en las zonas urbanas.

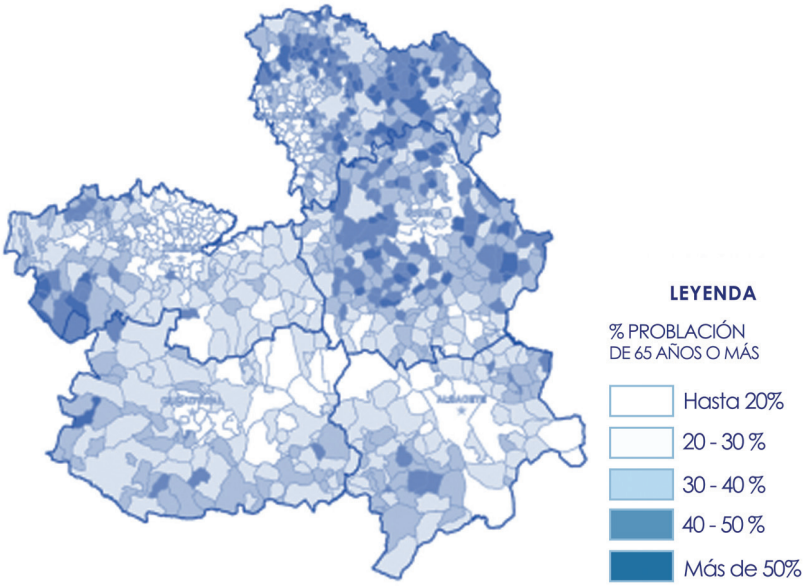
Ilustración 4. Mapa. Índice de maternidad.



Fuente: Servicio de Estadística de CLM datos de padrón cerrado a 1 de enero de 2021.

Además, la distribución de la población mayor de 65 años, según municipios, refuerza el argumento antes expuesto del envejecimiento de la población en las zonas más rurales y despobladas de la comunidad autónoma. El mapa de la ilustración 5 dibuja un escenario donde las provincias de Cuenca y Guadalajara, y algunas comarcas de Toledo y Ciudad Real, aglutinan los porcentajes de mayor concentración de ciudadanos de edades superiores a la edad de jubilación.

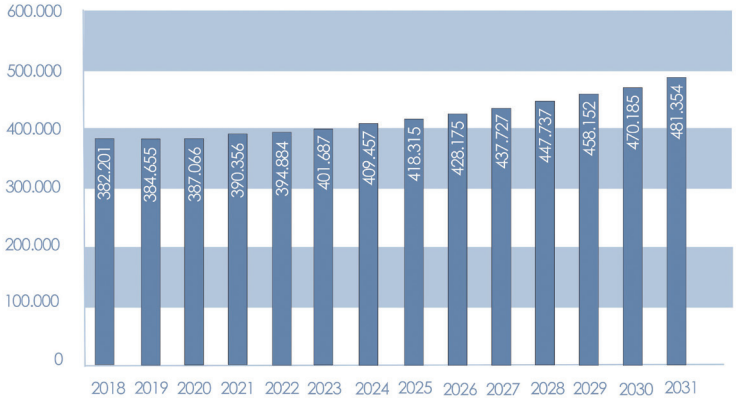
Ilustración 5. Mapa. Población mayor de 65 años según municipios.



Fuente: Servicio de Estadística de CLM datos de padrón cerrado a 1 de enero de 2021.

Un envejecimiento de la población que, como se observa en el siguiente gráfico, según datos del Instituto de Estadística recogidos en el Plan de Calidad y Eficiencia en Centros Residenciales 2018-2020 de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, aumentará progresivamente en esta década.

Ilustración 6. Gráfico. Perspectivas de población mayor de 65 años.



Fuente: Plan de Calidad y Eficiencia en Centros Residenciales 2018-2020. Junta de Comunidades de CLM.

5.2. DATOS SOCIOECONÓMICOS DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA

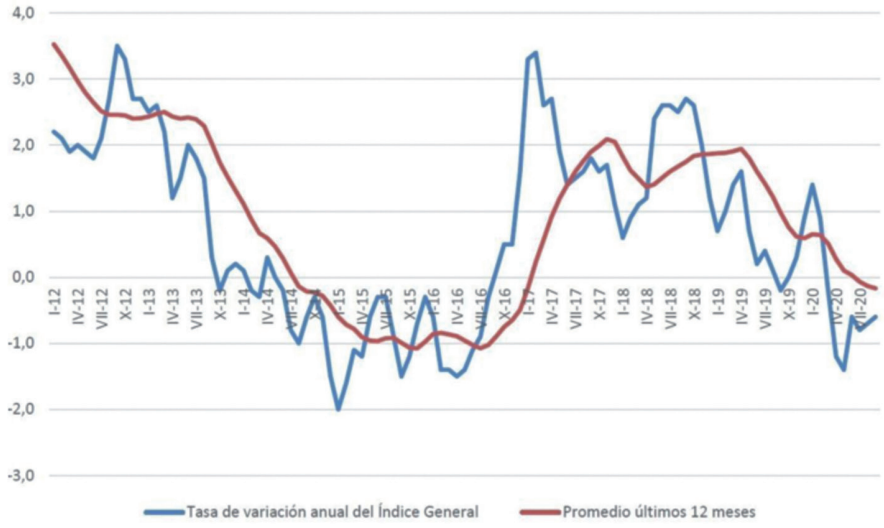
Los datos macroeconómicos de la comunidad autónoma, que se expondrán en la tabla y gráficas siguientes, ponen de manifiesto que la crisis por la pandemia de la COVID-19 está empezando a superarse. Si bien es cierto que la coyuntura por la pandemia ha supuesto datos desconocidos anteriormente en materia de P.I.B. (Producto Interior Bruto), I.P.C. (Índice de Precios al Consumo), Índice de Confianza Empresarial, evolución del crédito y de otras variables macroeconómicas. Aunque la economía ya está reflejando datos que rompen la tendencia de caída por la crisis sanitaria.

Tabla 4. Datos macroeconómicos de mayor relevancia en CLM 2020

Indicador	Cifra	Variación anual
Producto Interior Bruto (PIB)	42.820 m €	-4,5%
Índice de Precios al Consumo (IPC)	103,45	-0,60%
Demanda de energía eléctrica (Gwh)	9.958	-4,51%
Exportaciones	7.199.351 (miles de €)	-1,81
Importaciones	9.203.974 (miles de €)	0,24
Índice de confianza empresarial	113	-20,1%
Crédito total de entidades financieras	35.273.663 (miles de €)	2,63
Ratio Deuda pública / PIB (sin empresas públicas)	38,7	8,1

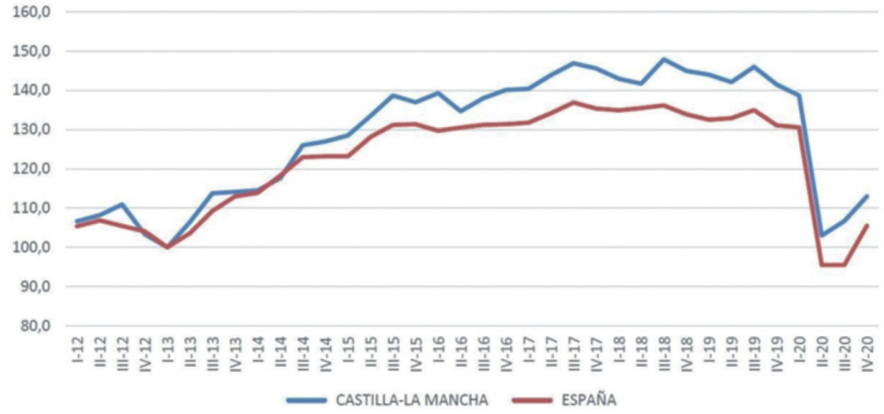
Fuente: Elaboración propia a partir de datos de INE y de la AIREF.

Ilustración 7. Gráfico. Evolución IPC.



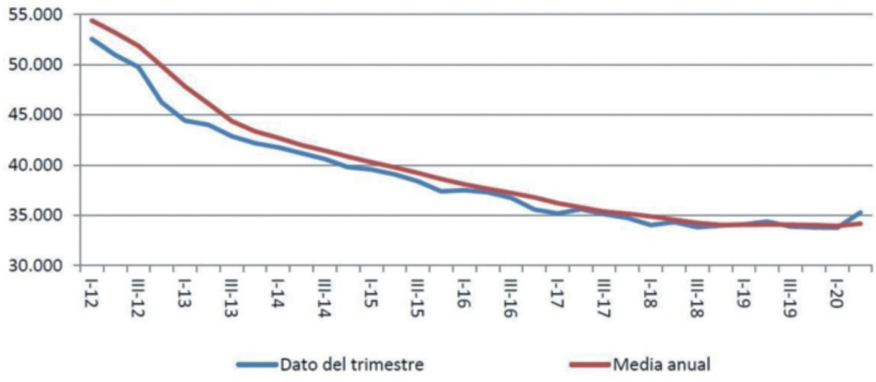
Fuente: AIREF.

Ilustración 8. Gráfico. Índice de confianza empresarial.



Fuente: AIREF.

Ilustración 9. Gráfico. Evolución del crédito (en millones de €).



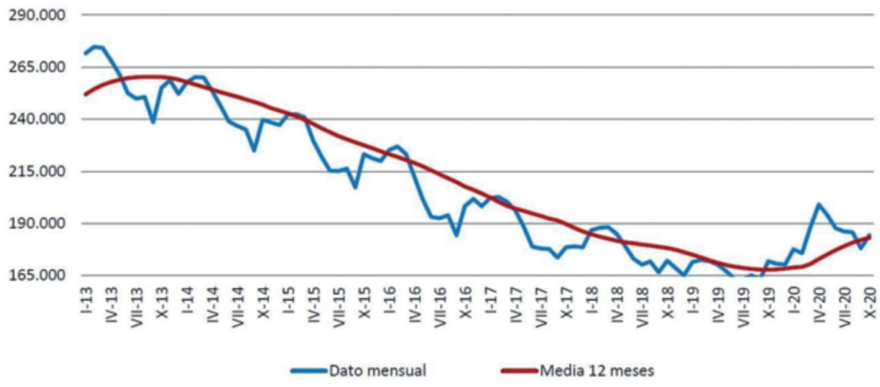
Fuente: AIREF.

En términos de mercado laboral, los registros de afiliación a la Seguridad Social y de desempleo, también están empezando a superar la crisis por la COVID-19. Así, la caída de la ocupación y el desempleo, especialmente en los colectivos más vulnerables y en los jóvenes, se está revirtiendo. La tabla y las gráficas siguientes muestran datos en esa dirección.

Tabla 5. Mercado de trabajo en CLM		
Indicador	**Cifra**	**Variación anual**
Paro registrado	183.103	9,14
Activos (miles de personas)	968,075	-1,74
Ocupados miles de personas	798,95	-3,34
Tasa de paro	18,33%	2,24
Tasa de actividad	57,79%	-0,62
Total afiliados a la Seguridad Social	697.786	-0,66

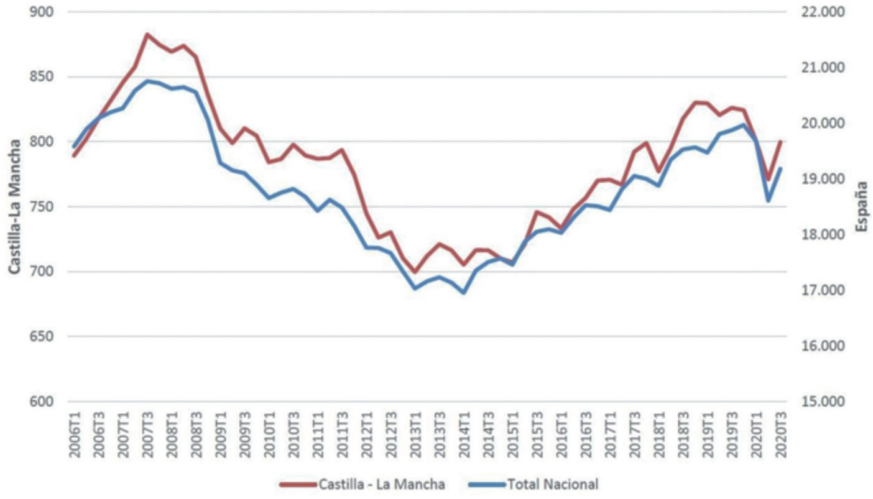
Fuente: Elaboración propia a partir de datos de INE y de la AIREF.

Ilustración 10. Evolución del paro registrado en Castilla-La Mancha.



Fuente: AIREF.

Ilustración 11. Gráfico. Evolución de ocupados (miles) en Castilla-La Mancha.



Fuente: AIREF.

En términos de pobreza, en el año 2019 uno de cada tres castellano-manchegos estaba en riesgo de pobreza y/o exclusión social, según la Red Europea de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social en el Estado Español (EAPN-ES). Este referente empeoró en 2020 debido a la crisis sanitaria y mejoró de manera significativa en 2021. La tabla de evolución que se presenta a continuación expone datos en términos porcentuales y en términos totales.

Tabla 6. Evolución del riesgo de pobreza en Castilla-La Mancha		
Año	**Personas en riesgo de pobreza**	**% riesgo de pobreza**
2021	536.000	26,2%
2020	608.000	29,9%
2019	571.000	28,1%
2018	647.000	31,7%
2017	584.000	28,5%
2016	586.000	28,4%

Fuente: El Estado de la Pobreza. 10º Informe EAPN, 2020.

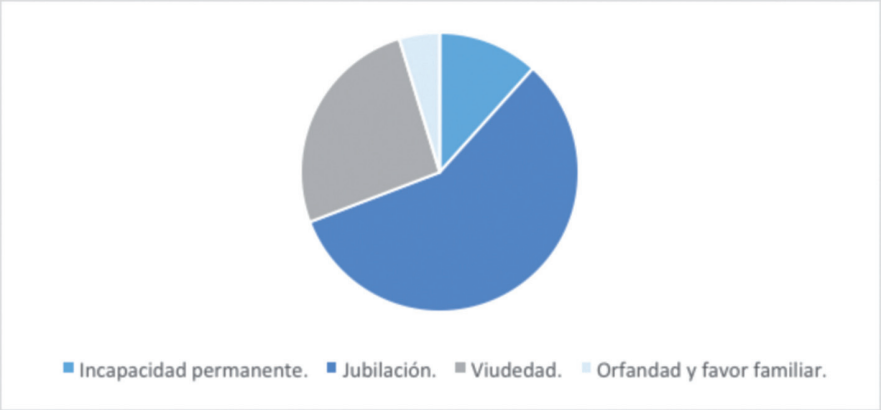
En términos económicos, los ingresos principales de las personas mayores son las pensiones. Así, estas se observan como un elemento clave para la protección social en la región en los tramos de edad más altos de la pirámide de población.

En esta línea, cabe decir que la distribución de las pensiones según tipos se recoge en la siguiente tabla y gráficos.

Tabla 7. Datos sobre pensiones en CLM		
Pensiones contributivas		
Incapacidad permanente	43.282	11,68%
Jubilación	213.050	57,52%
Viudedad	96.537	26,08%
Orfandad y favor familiar	17.487	4,72%
Total	370.355	100%
Importe medio pensión	*870,7€*	
Pensiones no contributivas		
Invalidez	9.299	47,33%
Jubilación	10.347	52,67
Total	19.645	100%

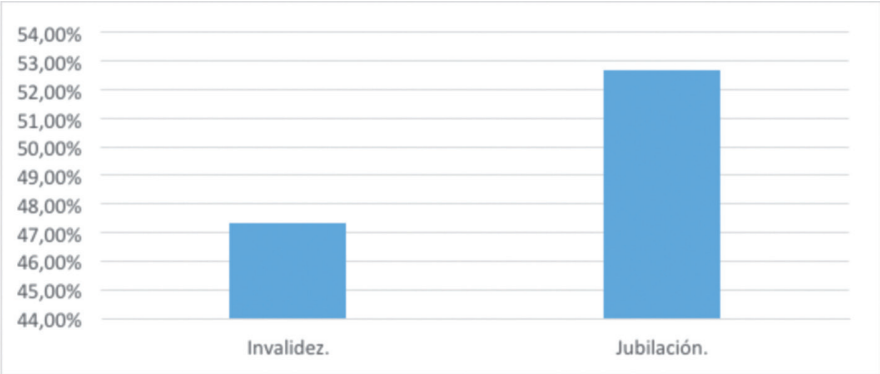
Fuente: Elaboración en base a datos de INE-CLM y Ministerio de Trabajo y Seguridad Social 2018.

Ilustración 12. Gráfico. Porcentaje de pensiones contributivas de la Seguridad Social según tipología.



Fuente: Elaboración propia a partir de datos INE-CLM y Ministerio de Trabajo y Seguridad Social 2018.

Ilustración 13. Gráfico. Porcentajes de pensiones no contributivas según tipo (CLM).



Fuente: Elaboración propia a partir de datos INE-CLM y Ministerio de Trabajo y Seguridad Social 2018.

Así, en el epígrafe de las pensiones contributivas en Castilla-La Mancha, un 57,52% son por jubilación y un 26,8% lo son de viudedad, pudiéndose observar la cuantía media de una pensión en 870,70€.

En relación a las pensiones no contributivas, las de jubilación suponen un 52,67% y las de invalidez lo son en un 47,33%.

En ambos casos, las cantidades medias que reciben las personas mayores de la comunidad autónoma suponen en un elevado porcentaje unos ingresos insuficientes para la población referenciada.

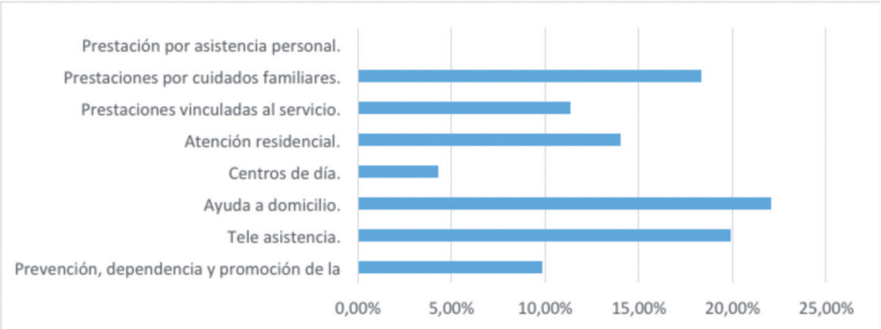
En relación a otros recursos que aseguran la cobertura social de las personas mayores de la región, en el marco de la Ley de Dependencia cabe señalar los porcentajes que se exponen en la tabla y gráficas siguientes.

Tabla 8. Preceptores y prestaciones en el marco de la Ley de Dependencia en CLM

Recurso	%
Prevención, dependencia y promoción de la autonomía de las personas	9,86
Teleasistencia	19,90
Ayuda a domicilio	22,07
Centros de día	4,33
Atención residencial	14,05
Prestaciones vinculadas al servicio	11,37
Prestaciones por cuidados familiares	18,36
Prestación por asistencia personal	0,02
Total de perceptores	59,739

Fuente: Elaboración propia a partir de datos INE 2020.

Ilustración 14. Gráfico. Porcentajes de prestaciones a la dependencia en la región.



Fuente: Elaboración propia a partir de datos INE 2020.

Todas estas prestaciones (a excepción de las prestaciones directas por cuidados familiares, asistencia personal o las vinculadas al servicio) tienen ciertos elementos tecnológicos incorporados, que también se dan, en mayor o menor medida y/o utilización, en los principales recursos para mayores de Castilla-La Mancha. Estos recursos (con una breve descripción) se recogen en la siguiente tabla.

Tabla 9. Principales recursos para mayores en Castilla-La Mancha

Recurso	Características básicas
Residencias de mayores	Estas residencias son centros donde viven personas mayores temporal o permanentemente en la mayoría de los casos, cuando son dependientes y requieren algún tipo de ayuda de terceras personas. Se transforman en una alternativa al hogar familiar cuando confluyen una serie de circunstancias (familiares, económicas, sociosanitarias, etc.) que desaconsejan su permanencia en el domicilio. Ofrecen servicios de integrales de alojamiento y manutención, atención psicosocial y de rehabilitación, así como atención sanitaria y cuidados personales.
Servicios de estancias diurnas (SED)	Los SED ofrecen actividades terapéuticas y psicosociales a las personas mayores y a sus familiares, con el objetivo de mejorar la situación de autonomía del mayor.
Centros de mayores	A la titularidad y la gestión las ampara la JCCM o los ayuntamientos de la región. Se trata de establecimientos con carácter social, comunitario y de interactuación, facilitadores de la estancia entre mayores durante el día. Para ello se programan y desarrollan actividades participativas, de ocio y tiempo libre, etc.
Viviendas para mayores	Recurso social que posibilita a personas mayores de 60 años, con capacidad de autocuidado, a vivir, con ciertos apoyos, en un entorno con familiares y amigos evitando sentimientos de soledad y desarraigo.
Ayuda a domicilio	Atienden situaciones de dependencia de personas mayores (laborales, sanitarias, educativas, sociales) ante las dificultades para el desarrollo de la persona o unidad familiar. Para su desarrollo se proporciona atención personal a las necesidades básicas, aseo, limpieza de la vivienda, comida, tareas domésticas y otras actividades que favorezcan la convivencia con autonomía en el propio domicilio.
Marco de envejecimiento activo	Estrategia de mejora integral del colectivo de personas mayores cuidando los aspectos físicos, psicológicos y emocionales del mismo, con atención especial a la sensibilización sobre el valor del envejecimiento activo, la valiosa contribución de los mayores hacia la sociedad, la promoción de la solidaridad intergeneracional, la lucha contra la exclusión y desprotección por razón de edad para el crecimiento personal y relacional de las personas mayores que participan en la amplia gama de actividades que lo desarrollan. Desde este marco se trabajan los ámbitos físicos, emocionales, psicológicos, sociales, artísticos, alfabetización digital, etc.
Programas de termalismo y turismo social	El termalismo es un servicio dirigido a personas mayores que cumplen una serie de requisitos. Favorece la autonomía personal y evita la dependencia desde el cuidado de la salud. El turismo social tiene como finalidad que personas mayores de la comunidad autónoma disfruten de ocio y tiempo libre en visitas y estancias en lugares de interés turístico y cultural en el territorio nacional, con un componente relacional.

Teleasistencia	Servicio público gratuito de la JCCM para las personas mayores (y otros colectivos). Requiere de una línea telefónica en su vivienda y consta de un dispositivo adaptado al teléfono y 'una medalla' de localización que la persona mayor puede pulsar en caso de necesidad y urgencia.
SEPAP- MejoraT	Servicio de Promoción de la Autonomía Personal. Público, gratuito y orientado a personas mayores con grado de Dependencia I. Se presta atención en diversos ámbitos de la vida del mayor, como fisioterapia, terapia ocupacional, estimulación cognitiva, atención psicológica, promoción de estilos de vida saludables, etc.
Servicios Sociales de Atención Primaria y especializados	Los Servicios Sociales de Atención Primaria son el primer nivel de atención del Sistema Público de Servicios Sociales. Los Servicios Sociales de Atención Especializada dan respuesta a necesidades específicas de las personas que no pueden ser cubiertas por los Servicios Sociales de Atención Primaria, ya sea porque requieren de una atención de mayor especialización técnica o porque transcienden el ámbito de Atención Primaria.
Atención a mayores desde entidades locales (Diputaciones y Ayuntamientos)	Programas específicos de envejecimiento activo, atención a la dependencia y promoción de la autonomía personal y servicios de proximidad, etc.
Servicios de Salud de Atención Primaria, especializada	Cartera de servicios de salud (programas de salud pública y prevención de la salud, Atención Primaria, atención especializada, atención de urgencia, transporte sanitario, programa de detección precoz de cáncer, etc.).
Dotaciones hospitalarias	Camas y atención hospitalaria (urgencias, cirugías, periodos de recuperación, etc.).
Farmacia	Prestación farmacéutica y acceso a medicamentos y productos dietoterápicos complejos y nutrición enteral domiciliaria entre otros.

5.3. CONTEXTO TECNOLÓGICO DE CASTILLA-LA MANCHA

Junto a los datos socioeconómicos y de protección social para las personas mayores en la comunidad autónoma, el equipo de investigación ha considerado importante exponer algunos datos relativos a indicadores tecnológicos de la región. De esta manera se consigue mostrar con más focalización el contexto en el que se ha desarrollado esta investigación. En la tabla siguiente se recogen los indicadores más significativos desde el punto de vista de la utilización de la tecnología por las personas mayores en Castilla-La Mancha.

Tabla 10. Contexto tecnológico en CLM	
Indicador	**Cifras**
Puntos de inclusión digital públicos en municipios	1.015
Líneas de telefonía fija	704.321
Líneas de telefonía móvil	1.746.715
Líneas de banda ancha fijas	569.394
Líneas de banda ancha ADSL	156.465
Estaciones base GSM/GPRS	3.446
Estaciones base UMTS	4.134
Estaciones base LTE	3.385
Cobertura banda ancha 100 Mbps	81,91%
Cobertura ADSL 10 Mbps	81,55
Cobertura 4G	83%
Empresas de innovación (producto o proceso de negocio)	927
Gasto en innovación (miles de €)	352.440

Fuente: Elaboración propia a partir de datos INE y Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital 2020.

En conclusión, la presente investigación se enmarca en el contexto social y teórico descrito. Por un lado, la compleja interacción que en ocasiones tienen las personas mayores con la tecnología (en particular con las TIC, la domótica o Internet) supone un reto para cada individuo, pero también para el conjunto de la sociedad. Por otro lado, cobra especial importancia el papel del mundo digital cuando se habla de la soledad que sufren muchas personas, en particular en nuestra región, sobre todo en lo que respecta a las causas y a las respuestas a esta realidad. Además, la presente investigación detenta un marcado enfoque basado en el régimen internacional de los derechos humanos, en la Agenda 2030, en el modelo de atención centrado en la persona y en la filosofía de la ética de los cuidados. Asimismo, hemos tenido especialmente en cuenta las particularidades que caracterizan la situación de cada uno de los sujetos de esta investigación como forma de enriquecer la diversidad y de aportar un visón plural del fenómeno de las personas mayores y la tecnología, nuestro verdadero objeto de estudio.

6. RESULTADOS

6.1. APROXIMACIÓN CUANTITATIVA AL OBJETO DE ESTUDIO

Antes de recoger la aproximación cualitativa (cuerpo más importante de este trabajo de investigación) para abordar el objeto de estudio planteado, se presentan diversos datos cuantitativos, que también ayudan a alcanzar una visión de conjunto de la relación entre mayores, tecnología y soledad.

Así, la tabla que sigue recoge cifras sobre determinadas variables que ofrecen información sobre la utilización de productos tecnológicos y usos de Internet en personas mayores de Castilla-La Mancha.

Estos datos muestran que, dentro de las actividades relacionadas con la comunicación a través de la tecnología, telefonear y/o hacer videollamadas a través de Internet, el uso de Internet supone el porcentaje más alto en las personas mayores (59,9%). Respecto a actividades de información, los porcentajes varían poco entre la búsqueda de información sobre bienes y servicios y leer noticias, periódicos o revistas de actualidad online 33,9 y 33,8% respectivamente.

Asimismo, en el apartado de las actividades de entretenimiento las personas mayores, el porcentaje mayor de personas mayores ve programas emitidos por Internet de canales de televisión (en directo o diferido) con un 34,1%, seguido de la visualización de contenido de video de sitios para compartir (21,1%). En este sentido, la menor actividad de entretenimiento es la de jugar o descargar juegos, con un 12,1%.

En relación a las actividades vinculadas con la salud, el mayor porcentaje es el relativo a concretar una cita con un médico a través de una página web o de una app de móvil. Estas actividades, como son las de acceder a otros servicios de salud online en lugar de ir al hospital, suponen un 8,3%. En esta línea, también cabe decir que en el marco del aprendizaje un 10,5% de las personas mayores de la región que utilizan Internet, manejan material de aprendizaje online, aunque sin llegar a ser cursos completos. Por debajo del 10% se encuentran otras actividades: realizar cursos completos o comunicarse con tutores de las acciones formativas. En cuanto a otras actividades, la más señalada es la utilización de la banca electrónica con un 10,9%.

Tabla 11. Utilización de productos TIC y usos de Internet (personas mayores de 75 años[1]) en la región

Variables	Cifras
Usuarios de Internet	43.107
Actividades de comunicación	
Recibir o enviar correos electrónicos	32,7%
Telefonear o hacer videollamadas a través de Internet	59,9%
Participar en redes sociales con un perfil propio	18,3%
Usar mensajería instantánea	75,2%
Actividades de información	
Buscar información sobre bienes y servicios	33,9%
Leer noticias, periódicos o revistas de actualidad online	33,8%
Actividades de entretenimiento	
Escuchar o descargar música por Internet	18,1%
Ver programas emitidos por internet de canales de televisión (en directo o diferido)	34,1%
Ver películas o videos bajo demanda de empresas comerciales	15%
Ver contenido de videos de sitios para compartir	21,1%
Jugar o descargar juegos	12,1%
Actividades relacionadas con la salud	
Concretar una cita con un médico a través de una página web o de una app de móvil	26,9%
Acceder a archivos personales de salud	8,5%

1 Por debajo de los 75 años los tamaños muestrales no permiten realizar una inferencia adecuada en los resultados.

Acceder a otros servicios de salud online en lugar de ir al hospital	8,3%
Actividades de aprendizaje	
Realizar algún curso online o parcialmente online	6,2%
Utilizar material de aprendizaje online que no sea un curso completo online	10,5%
Comunicarse con monitores o alumnos utilizando portales o sitios web educativos	6,2%
Otras actividades	
Vender bienes o servicios	3,2%
Utilizar banca electrónica	10,9%
Colgar contenidos propios (texto, fotos, música, videos, software, etc.) en una página web para ser compartidos	7,9%
Utilizar un espacio de almacenamiento en Internet	3,2%
Realizar apuestas online por dispositivos fijos o móviles en salones de juegos o similar	3,2%

Fuente: Elaboración propia a partir de datos INE. Encuesta de equipamientos y usos TIC en hogares. 2020.

6.2. LA VOZ DE LOS MAYORES FRENTE A LA TECNOLOGÍA

El primer apartado, relativo a la aproximación cualitativa de esta investigación, está relacionado con la voz de las personas mayores frente a la tecnología. Para ello se han recogido las reflexiones más significativas de cara a cubrir los objetivos de la investigación.

6.2.1. Opinión sobre el concepto de tecnología

El concepto de tecnología es un concepto muy amplio. Por ejemplo, desde el punto de vista antropológico la tecnología es el uso de cualquier utensilio o herramienta creado por el hombre que le permite conseguir aquello que la biología por sí misma no le permite[2]. ***Muchas personas mayores participantes en la investigación, al hablar de estas «nuevas tecnologías» (NNTT, en adelante) utilizan un concepto poco amplio de ellas. Centran sus discursos en un concepto en el que predomina hablar de la tecnología como tecnología para la comunicación (TIC)***.

2 Tallar una piedra de sílex para obtener un hacha con la que trocear un pedazo de carne es tecnología bajo el punto de vista antropológico expuesto.

> *«Bueno, pues digamos que yo…, pues todas las gestiones del banco y eso lo hago con ellas. La lectura de periódicos también lo hago con ellas y de noticias. Y lo de relacionarme así con los compañeros, pues lo hago también a través de correo electrónico».* (EM1).

Es cierto que una minoría de las personas mayores entrevistadas es consciente de que la tecnología va mucho más allá de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) y considera positivo el amplio abanico tecnológico y expone que forma parte de casi todos los ámbitos de su día a día.

> *«Yo, con respecto a cómo se utiliza la tecnología o cómo la utilizo la tecnología día a día, ayer ya comenté que la palabra tecnología la veo muy amplia. Es un concepto que abarca muchas materias. Ya sean de audiovisuales, médicas, en el arte, hasta en las tareas del hogar. Entonces yo sí utilizo bastante tecnología en mi casa. Porque, de hecho, tengo un robot de estos que te barren y te friegan».* (GD1).

Desde esta concepción amplia de la tecnología, la mayoría de los avances tecnológicos se han introducido en la vida de las personas mayores cuando estas tenían una edad avanzada. Este hecho hace que aprecien las facilidades y ventajas que les aportan en su hacer cotidiano, más que sus desventajas. Así, ***las personas mayores de Castilla-La Mancha participantes en la investigación destacan el uso de la tecnología como algo positivo*** en el ámbito de la salud, en las tareas del hogar, en los trámites con los bancos, en el cuidado de mayores y en el sector audiovisual. Y, además, que la mayoría las utiliza para estar en contacto con sus familiares y amigos, así como para conocer la actualización de las noticias que ocurren tanto en sus pueblos como en el resto del entorno.

La presencia tecnológica hace que algunos/as reflexionen sobre la posibilidad o imposibilidad de vivir ahora sin ella. Y la mayoría piensa que ya no se ven sin estos avances tecnológicos.

> *«No, ya es una cosa que nos costaría muchísimo volver a atrás, es como pensar en vivir sin luz, o sin televisión, o sin cosas que no teníamos antes».* (EM4).

Con todo lo anterior se puede inferir que gran parte de las personas mayores utilizan las NNTT en los diferentes ámbitos de su vida, aunque a veces no sean conscientes de ello porque tengan asumida con naturalidad el uso de dicha tecnología.

6.2.2. Barreras en el uso de las NNTT por las personas mayores de Castilla-La Mancha

a. Creencias limitantes

La generación de las creencias es un proceso que se inicia desde el nacimiento y continúa a lo largo de nuestra vida. En la infancia llega de la madre, del padre y de las personas más cercanas, ante la incapacidad de discernir y/o de cuestionar a otras figuras de autoridad.

Las creencias nos acompañan siempre. Estas condicionan la realidad percibida y, por tanto, la toma de decisiones. Dichas creencias pueden ser potenciadoras (impulsando al individuo a conseguir cuanto desea) o limitantes (impidiéndole alcanzar o mediatizando sus objetivos).

La creencia limitante es el pensamiento que a una persona le impide lograr sus objetivos. **No tiene por qué ser real, pero dificulta alcanzar aquello que realmente se desea al obstruir y/o bloquear la personalidad en el momento de conseguir objetivos.**

Respecto a las inherentes a esta investigación, el uso de las NNTT por las personas mayores, una de las principales barreras es la propia ***creencia limitante de la edad***. Así, ***la creencia de que a una determinada edad no se puede aprender a manejarlas ya predispone a fracasar en ello***. Las personas que creen esto se consideran incapaces y, por tanto, ya no se esfuerzan en lograrlo. ***La clave para superarla es identificarla y deconstruirla a base de preguntas y de una reflexión interior.***

> *«La tecnología me llegó muy tarde, a esa edad; si me hubiese llegado a los 30 y algo, seguro que hubiese aprendido con gusto».* (EM11).

Basándose en que ***creen que ellos/as no son capaces de aprender y manejar estas tecnologías***, lo convierten en ***algo que está fuera de su alcance y no hay motivación para aprender a manejarlo.*** La consecuencia de esta creencia es la de percibir estas ***NNTT como algo difícil y/o aburrido***.

> *«¡Que es muy aburrido!».* (EM6).
>
> *«La tecnología para las personas mayores hasta cierta edad cuesta trabajo».* (GD1).

Uno de los puntos destacables es el propio ***interés o desinterés*** en el aprendizaje de las NNTT. No depende tanto del nivel de inteligencia ni de los estudios realizados, sino de ***la actitud*** para afrontar el aprendizaje de algo nuevo. Explican las personas mayores participantes en esta investigación, que necesitan ***cierta ilusión a la hora de aprender a manejar las NNTT.*** Con ella se encontrarían motivadas para aprender y para abrirse a lo nuevo, con ganas de saber más. Cuando se cuenta con esta predisposición es mucho más sencillo aplicar la formación recibida y, al mismo tiempo, los formadores/as dispondrían de más facilidades para transmitir los conocimientos.

Por tanto, esta ***motivación interna*** de cada persona mayor es muy importante para permanecer actualizada en materia de NNTT.

> *«Sí, las personas que no se han cerrado de nuevo en aprender, las usan [ ] pero también conozco a personas que no. Yo tengo un hermano que se ha negado, se ha negado: «no quiero aprender». Nos dice que ya es mayor […] dice que dónde va él, que no le interesa [ ] Fíjate, si podíamos hablar todos los días y estar, no sé, haciendo cosas juntos, pero no quiere. Hay gente a la que no le interesa».* (EM2).

Asimismo, muchos de los participantes en la investigación perciben ***miedo*** respecto al uso de las NNTT. En las entrevistas comparten que el miedo a fallar, a equivocarse o a que les engañen provoca que no se atrevan a utilizarlas. Se detecta cierta inseguridad así como una desvalorización de sí mismas respecto a sus capacidades para manejarse con algo nuevo y, en definitiva, para salir de su zona de confort. Por ello, una buena forma de incentivar el uso de las NNTT entre los mayores no es solo centrarse en la formación tecnológica en sentido

estricto, sino en la necesidad de reforzar su autoestima y autoconfianza (potenciar su inteligencia emocional).

> *«Pues porque les da cierto miedo enfrentarse a ello. Es por miedo. No es por otra cosa. Que si lo voy a estropear, que si no sé qué [ ] Te dicen «no, no, no, no, yo no lo voy a hacer, no vaya a ser que lo estropee […]» Y le dices a alguno, «mira, si se hace así». Y te dicen: «sí, sí, sí, pero hazlo tú porque no sé si voy a darle ahí mal».* (EM1).

De las entrevistas se deduce, también, la percepción del sentimiento de ser ***«esclavas» o «dependientes» de las NNTT de la comunicación.*** Sobre todo, la referencia al uso abusivo del teléfono móvil una vez que se han acostumbrado tanto a él que, si no lo miran constantemente y comprueban los mensajes, llegan a sentir ansiedad.

Sin embargo, llama la atención que los entrevistados/as vean claramente el cambio que han sufrido en este aspecto, comparando cuanto hacían antes (sobre todo antes de la pandemia) con lo que hacen ahora; y ven que ha aumentado la atención, sobre todo a sus teléfonos móviles inteligentes.

> *«Está muy bien la tecnología moderna, lo que pasa es que como comentaba antes, a veces, yo por lo menos me siento un poquillo esclava [ ] No es que tenga la necesidad de estar todo el día con el móvil, pero por ejemplo, si ya de antemano sé que estoy esperando una noticia de algún WhatsApp o un email de algo, pues ya estás un poco más pendiente y entonces como que te tiene un poco más, más esclavizada».* (GM1).

Además, señalan que también ***se sienten controladas*** pues con las NNTT todo queda registrado y se tiene constancia de todas las acciones realizadas.

> *«Yo le cogí una antipatía y una manía al ordenador, que esa fue la primera tecnología que tuve, y luego al teléfono; luego ya me dieron un teléfono normal y corriente, después será un teléfono ya con GPS, para controlarme donde estoy en cada momento».* (EM11).

Además de las barreras comentadas, a lo largo de la investigación se han podido observar algunas limitaciones significativas: las económicas, formativas, el género, la brecha digital o el acceso a Internet.

b. Económicas

Algunas personas mayores objeto de este estudio exponen que sin los recursos económicos adecuados la gente no puede acceder a las NNTT. ***Las personas deben cubrir primero sus necesidades básicas, como son la alimentación o la vivienda,*** antes de prestar atención a las tecnologías. Mientras estos requisitos indispensables no estén cubiertos, la tecnología en general, y las NNTT en particular, deja de ser una prioridad y se hace difícil avanzar en su conocimiento.

> *«A ver, joder, tener una pensión digna para poder acceder a ello es fundamental. Si no lo tienes, olvídate; te quedas solo con la tele que hoy sí que en cualquier hogar en este país un poco más desarrollado que las urbes subdesarrolladas que pueden ser pobres hay [ ] Puedes acceder a ellas y para eso necesitas recursos económicos y tú lo sabes también igual que yo, ¿no?».* (EM3).

Como un reflejo de la Teoría de la Motivación, propuesta por el psicólogo estadounidense Abraham Maslow (2012), se busca una explicación a la pregunta de por qué ciertas necesidades motivan a las personas en determinados momentos. En esta teoría se dice que las acciones realizadas por las personas están orientadas a satisfacer ciertas necesidades, unas necesidades ordenadas en forma piramidal, iniciándose por unas necesidades fisiológicas, con un segundo escalón referente a las de seguridad, un siguiente nivel con las necesidades sociales y de afiliación, seguidas por las de estima/reconocimiento y una cumbre de la pirámide destinada a la de autorrealización.

Las personas mayores entrevistadas concluyen que si alguien no tiene las necesidades básicas cubiertas, esta persona no va a tener ninguna motivación para pasar a las del siguiente nivel, entre las que se encuentran las NNTT.

Por ello, los entrevistados/as se refieren a la necesidad de ***que el Estado otorgue ayudas para acceder a las NNTT.*** Consideran que de esta forma se podría universalizar el uso de la tecnología y nadie quedaría aislado por cuestiones económicas.

> *«Entonces, creo que una ayuda estatal adecuada es necesaria […] Si nunca van a llegar a esas personas es como aprender la «a, e, i, o,*

> *u»... Tienen que aprender desde una base y repetir y repetir hasta que su intelecto empiece a funcionar de una forma coordinada con la memoria, con repetir y repetir».* (GD1).

Otra reflexión interesante es la relación establecida entre el aumento del uso de las NNTT y la ***pérdida de puestos de trabajo***. Así, señalan que como muchas funciones han pasado a ser ejercidas por estas NNTT, van a desaparecer los trabajos cuyas tareas puedan ser realizadas a través de medios tecnológicos y que esto va a afectar al conjunto de la sociedad.

Detrás de esta afirmación, se puede apreciar un cierto miedo al cambio, e incluso un cierto rechazo a lo nuevo por afectar al modo habitual en el que hasta ahora se ha organizado económicamente la sociedad de su entorno. La incertidumbre y la inseguridad sobre lo que pueda venir provocan un cierto temor en las personas mayores ya que ven que el mundo cambia muy rápido y no siempre están preparados/as para afrontar los nuevos retos que ello conlleva.

> *«La tecnología es fenomenal. Están muy bien estos adelantos, pero hay muchos puestos de trabajo que se han ido al garete por la tecnología, por no saber aplicar esa tecnología en condiciones para que esas personas no se fuesen de ese puesto de trabajo».* (GD2).

c. Formativas

La principal de las barreras encontradas es la escasa cualificación académica de un elevado porcentaje de personas mayores. Por ello, la formación es muy importante para acercar las tecnologías a las personas mayores. Algunos de los entrevistados/as consideran que, debido a sus años, no han sabido aprender a usar las NNTT.

> *«Ya somos muy mayores y la verdad que es no hemos aprendido ciertas cosas y ya no estamos para aprender mucho más».* (EM6).

Así, esta dificultad de acceso a las NNTT entronca con la creencia antes expuesta de que con la edad no se pueden aprender ciertas materias. Esto genera que las personas mayores se bloqueen a la hora de conocer más sobre las NNTT y que, por tanto, no participen en las posibles enseñanzas que se impartan sobre la materia. Solo la idea

de que no pueden desarrollar el aprendizaje (sumado al desconocimiento de las NNTT), limita sus enseñanzas y, con la suma de todo ello, convierten su incapacidad en realidad y la transforman en una barrera limitante.

Además, ha de añadirse el factor del desinterés. Al pensar que otras personas tampoco saben y/o no están motivadas para aprender, generalizan a su entorno esta deficiencia proyectando su realidad en los demás.

El cerebro humano determina la información que cree importante teniendo en cuenta el contexto de la persona y su propia experiencia cerebral, influyendo cuanto cada una ha vivido y aprendido con anterioridad. Todo ello va a condicionar, en gran medida, la manera de percibir el entorno y cuanto le rodea, y su propia historia condiciona que viva y repita las circunstancias. Por ello, como se ha indicado, es muy importante cuestionarse las barreras desde el punto de vista de las creencias que se mantienen y plantearse si estas acercan o no a cuanto se desea.

Cuando se cree que una cosa es cierta, se buscan evidencias externas que den la razón a esas creencias. Por ello, solo se piensa en aquello considerado como cierto. De modo que aunque en la realidad ocurran otras cosas o situaciones, de una manera inconsciente la persona selecciona aquellas que sostienen su sistema de creencias. De esta forma consigue sentirse segura y se mantiene en su creencia.

> *«Yo es que no quiero aprender, no tengo el más mínimo interés, y como yo hay el 95% de la población».* (EM11).

Es importante tener en cuenta todos estos puntos a la hora de presentar informaciones a las personas mayores en función de su grado de formación, ya que resulta indispensable cultivar el interés y las capacidades de las personas para que de esta forma puedan estar abiertas al aprendizaje de las NNTT cuando anteriormente no han tenido acceso a ellas.

d. Género

Para algunas de las personas mayores entrevistadas, la accesibilidad y el uso de las NNTT varía por el hecho diferenciador de ser mujer

o varón. Relatan que los hombres tienen una mayor accesibilidad y facilidad de manejo de las NNTT que las mujeres. Desde este discurso la accesibilidad se relaciona con el rol de género que las mujeres mayores representan en la sociedad, muy vinculado a las tareas del hogar y a los cuidados familiares. Tiempo y dedicación diferencial para unas labores vinculadas al género femenino y en detrimento de los varones. Desde este discurso se infiere que esas tareas ineludibles, y por el hecho de ser mujeres, les impide disponer del tiempo necesario para acceder y utilizar las NNTT. En cambio los varones, libres de ellas pueden invertir mejor su tiempo libre para conocer el manejo de las NNTT.

> *«Los hombres, por ejemplo que están jubilados, como tienen mucho tiempo disponible, yo creo que dedican más tiempo a ello. Yo creo que dedican más tiempo a ello porque tú imagínate qué hacen todo el día si no tienen nada que hacer. Hombre, a lo mejor se ponen a hacer las labores de la casa, pero me extraña mucho, mucho [ ] Me extraña mucho que un hombre diga a su mujer: mira tú, ponte a aprender las nuevas tecnologías que yo me ocupo de la casa. Me extraña mucho. No lo sé. Yo creo que es así».* (EM10).

Con esta argumentación se colige que dispondrá a los varones a poder entrenar mejor sus habilidades tecnológicas y, por tanto, se manejarán en/con ellas mejor que las mujeres.

> *«Entonces ellos como tienen mucho tiempo libre, pues sí lo dedican a lo que les gusta».* (EM10).

e. Idioma

El inglés, como idioma universal para el uso de las NNTT, aparece en numerosas respuestas como barrera importante para la comprensión y desarrollo de estas enseñanzas.

> *«Total, es una desventaja para todos los españoles, eso que no nos quepa ninguna duda, porque en vez de llamarle web, que significa página, pues en lugar de poner web que ponga página. Y como este ejemplo te puedo poner con muchas otras palabras, que todo viene en inglés. Porque si hay una palabra en español tan corta como la del inglés, entonces que hagan las dos cosas. ¿No hacen los congresos que hablan en inglés, en español, en alemán, en francés, cuatro*

> *idiomas para todo el mundo? Pues con esto lo mismo; que pongan: este ordenador va para España, no se os ocurra poner ahí ninguna tecla en inglés, todo en español. El que vaya para Francia pues en francés. Eso no creo que sea tan difícil hacerlo, digo yo, no sé».* (EM11).

Esta petición, formulada por algunas de las personas mayores entrevistadas, muestra cómo en numerosas ocasiones se da por supuesto que el inglés, idioma universal de las NNTT, es comúnmente conocido por todos, algo que no es así, y menos en el ámbito del estudio desarrollado. Por ello, si se quiere llegar a nuestros mayores, y que estos accedan con facilidad a las tecnologías actuales, la sociedad ha de habilitar herramientas facilitadoras para tal fin.

Y aunque el inglés ocupa un papel predominante en la enseñanza obligatoria, las personas mayores que concurren a este estudio de investigación no han tenido acceso a él, viéndose subjetivamente privadas de una herramienta vista como necesaria para el acceso a las NNTT. Por ello, sería necesario vehicular programas y recursos facilitadores para la enseñanza del inglés, como paso previo para acceder a esta herramienta, o disponer de mecanismos enseñantes para buscar «la sensación de familiaridad» ante las tecnologías. Por ello es indispensable un compromiso de la sociedad en general para hacer lo necesario para incluir, y no excluir, a las personas sean cuales sean sus circunstancias y edades; y que las personas mayores se sientan vinculadas al entramado social con un buen sentido de pertenencia a la comunidad y será una forma de tender puentes entre las personas de más edad y los nuevos avances tecnológicos.

Con todo lo anterior ha de considerarse que la accesibilidad a las NNTT no es un concepto cerrado u orientado a una sola cuestión, sino que cada persona mayor de Castilla-La Mancha puede tener una visión distinta de lo que se necesita para su acceso.

Se deduce, por tanto, el elevado número de necesidades y que es necesario escuchar las propuestas de mejora para que las personas mayores puedan acercarse a las NNTT. El hecho de que indiquen cuanto requieren para acceder a estos recursos puede ser entendido como información clave como paso previo para clarificar los recursos disponibles.

f. Uso de Internet

Internet, la red informática descentralizada de alcance global, el sistema de redes interconectadas a través de diferentes protocolos, ofrece una enorme diversidad de servicios y recursos. Gran parte de la tecnología actual se subordina a esta red.

Como se ha dicho, un elevado porcentaje de personas mayores entrevistadas ha mostrado sus reticencias a la utilización de Internet por la ***negativa de introducir cambios en su vida***. Son conscientes de su faceta globalizadora y de los recursos que ofrece de cara a desarrollar las actividades de la vida cotidiana; sin embargo, conocedoras de sus propias limitaciones, encuentran en los sistemas tradicionales su «zona de confort».

Con independencia de la edad, el hecho de ***aprender algo nuevo siempre supone un esfuerzo por su dedicación en tiempo y en energía personal***. Por tanto es normal detectar en estos elementos de cambio una importante barrera para el conocimiento y uso de Internet, extrapolable al conocimiento tecnológico que depende de esta red.

> *«El correo electrónico pues se maneja muy bien [ ] ¿el Internet?, yo Internet pues si tengo que buscar algo lo busco, lo busco y a lo mejor lo encuentro y tal, pero, yo qué sé, que me cuesta [ ]. Yo soy muy conservadora, lo tengo que reconocer. A mí me gusta lo de toda la vida».* (EM10).

Además de todos los ítems mencionados, gran parte de las personas mayores entrevistadas manifiesta ***falta de confianza*** ante Internet. El hecho de no entender el funcionamiento de las NNTT, y que estas escapen a su control y comprensión, dificulta su decisión para el acercamiento.

> *«Internet no, ni le quiero, le tengo en el móvil, me engañaron, y les dije lo que pasaba: que encima me queréis engañar con el Internet; iros por ahí lejos y no volváis más [ ] porque me dijeron un precio y cuando vinieron aquí me dijeron que tenía que firmar una cantidad que no correspondía con lo que hablamos por teléfono».* (EM11).

Se deduce que poniendo en una balanza beneficios y contraprestaciones contra interés, formación y dedicación, se prefiere los sistemas tradicionales de información: enciclopedias y diccionarios antes que consultas online, el correo postal a los email, etc. Y que aunque posean conocimientos rudimentarios de las NNTT se opta por lo tradicional y conocido, mucho más interiorizado.

> *«No me fío de la Wikipedia [ ] Yo creo que en las enciclopedias se decía muy resumido todo el contenido y ahora se van por las ramas».* (EM7).

6.2.3. Brecha digital

La brecha digital (de *digital divide*), también fractura digital o estratificación digital, se define como el desequilibrio en el acceso a los conocimientos derivados de la utilización de las NNTT. Se establece teniendo en cuanta diferentes criterios: económicos, de género, geográficos, de edad o entre distintos grupos sociales.

El Índice de Acceso Digital (IAD) mide la capacidad global de los ciudadanos de un país para acceder y utilizar las NNTT. Para ello agrupa diferentes variables en torno a varias categorías: calidad, conocimiento, infraestructura, accesibilidad y utilización.

La mayor parte de las entrevistas reflejan el salto generacional y las diferencias entre los jóvenes y las personas mayores para encarar el manejo de las NNTT. Y los mayores entrevistados/as comentan cómo sus hijos/as, y sobre todo nietos/as, ya a edades muy tempranas poseen una gran facilidad para utilizar los dispositivos tecnológicos destacando, entre ellos, el teléfono móvil.

> *«Sí, los jóvenes sí lo usan. Los jóvenes aprenden rápido, y mira los niños pequeñitos con el teléfono: se manejan de miedo a poner los dibujos animados para ver todo».* (EM6).

Reflexionan sobre ello diciendo que las personas mayores han tenido que aprender a edad avanzada, mientras los niños lo incorporan desde muy pequeños de manera automática formando parte de su cotidianeidad.

> *«Y eso son todos los chavales jóvenes, pero nosotros repito que nos ha llegado con muchos años de retraso».* (EM11).

Esta discriminación tecnológica, abonada por los puntos vistos en el apartado 6.2.2., lleva a las personas mayores entrevistadas a cierta forma de pobreza y exclusión social, muchas veces debido al temor a ser engañadas mediante estafas, mayormente económicas.

> *«Hombre, los mayores… yo creo, para esto que te digo por ejemplo de que puede haber algún timo o alguna cosa por el teléfono sí que puede ser que nos engañen antes a los mayores que a los más jóvenes».* (EM8).

En este punto se aprecia una gran ***apertura a instruirse con los más jóvenes.*** No oponen barreras pues consideran que los jóvenes familiares, o de su entorno social, son quienes saben y los que les pueden enseñar. Incluso apuestan por acercar el modelo tradicional de formación y que sean los jóvenes quienes enseñen a los mayores en materia de NNTT (mentiras invertidas).

> *«Yo aprendo hasta de mis nietos. Bueno, es que mis nietos me aportan muchas cosas que yo indiscutiblemente no sé».* (EM10).

En el discurso se repite constantemente ***el acompañamiento que reciben de los miembros más jóvenes de su familia en materia de NNTT*** que, de algún modo, permite reducir esta brecha digital. En otras comunidades autónomas españolas se han desarrollado proyectos «Abuelos-nietos», permitiendo el acceso a las NNTT a una generación que no ha tenido contacto directo con ellas y/o que siente cierto rechazo. Con esta alfabetización digital intergeneracional, contando con la supervisión de un dinamizador, las personas mayores ven una utilidad para poder desenvolverse en la sociedad de la comunicación, evitando la brecha digital a la par que hace posible que no se pierda el conocimiento, el saber popular o la experiencia recogida por las generaciones mayores.

Algunas personas mayores entrevistadas inciden en que no es tanto el nivel de estudios del individuo como la mejor o peor práctica de las tecnologías. En este punto se habla de las NNTT en términos de comunicación pues a través de las imágenes y de los emoticonos, tanto los niños como las personas mayores pueden comprender el dispositivo y manejarlo sin problema. O sea, una manera de comunicación

casi universal que permite acceder a las NNTT con independencia de su educación o de su edad.

El Observatorio de las Telecomunicaciones (Red.es) señala que en los hogares donde hay niños se adoptan más rápidamente las NNTT. Además, son **viviendas mejor preparadas tecnológicamente**. De forma que, en lugar de centrarse en las barreras, el discurso pone el foco en la superación de estas.

> *«Yo, no sé, he alucinado mucho con mis nietas, ¿no?, que sin saber leer prácticamente han accedido y a través de la simbología te hacen cualquier cosa».* (GM1).
>
> *«En el caso de las personas mayores, aunque sepan leer o no, o no sepan entender, se trata igualmente de asimilar y ver los distintos emoticonos e historias que se emplean para acceder a determinados lugares […] y bueno, y toquetear, toquetear, toquetear hasta que el dedo se te quede medio fundido»*. (GM1).

6.2.4. Elementos que favorecen la utilización de las NNTT por las personas mayores

Uno de los grandes retos en estos tiempos es conseguir que el gran sector social de las personas mayores no se sienta excluido respecto a los avances tecnológicos y que además pueda beneficiarse de las múltiples ventajas que facilitan su día a día.

Adentrarse en el mundo digital no es exclusivo para los nativos digitales, sino que las NNTT son aptas también para todos los públicos, para cualquier edad, y, por tanto, merecen ser exploradas por las personas mayores con el fin de disfrutar y aprovecharse de sus ventajas y beneficios.

a. Creencias potenciadoras

Muchos de los entrevistados/as consideran que ***las NNTT presentan innumerables beneficios y ventajas.***

> *«Hombre, beneficios para muchas cosas… Mucha rapidez en la resolución de algunos temas».* (EM1).
>
> *«Nos han venido muy bien las nuevas tecnologías; yo estoy muy contenta».* (EM2).

A pesar de las dificultades que puedan tener las personas mayores a la hora de manejar la tecnología, las consideran un ***gran avance y una gran ayuda en su día a día.***

> *«Pues no sé, para mí ha sido bueno, muy bueno [ ] pero vamos sorprenderme, sorprenderme gratamente, que yo estoy como alucinada, vamos. Que pienso que está bien, está muy bien y que nos va a ayudar, nos va a seguir ayudando».* (EM2).

Algunas personas entrevistadas utilizan, inclusive, la palabra ***libertad*** para definir lo que les aportan las NNTT. Las comparan con otros avances como, por ejemplo, el poseer el carnet de conducir, que les permite moverse de un lugar a otro libremente.

> *«Esto es lo que es para mí, estas tecnologías me dan mucha libertad. Es como el tener carnet de conducir. Para mí, desde que tengo carné de conducir que hace ya 36 años, me está dando una libertad fenomenal para poder ir a todos sitios. Pues con el móvil y las tecnologías estas modernas me está pasando lo mismo que con el coche. Si ya no lo tuviera pues me sentiría sin manos o sin piernas. Entonces esto es lo que es para mí la tecnología».* (GD1).

Las NNTT, por tanto, tienen una labor socializadora. La tecnología contribuye a reducir considerablemente la marginación, la soledad y la distancia generacional en las personas mayores. Diversos aspectos que forman ahora parte de su vida para ellas eran inimaginables algunos años atrás. De hecho, se mostraban escépticas a las videollamadas a través de los teléfonos móviles y los ordenadores y en estos momentos las utilizan asiduamente.

> *«En uno de los cursos lo que nos dijeron fue precisamente eso, hablaron de videollamadas. Y yo, en mi pobreza intelectual de entonces, dije que esto no iba a ser posible, que eso era imposible. Y, joder, fíjate si es posible que estamos en ello y que es… que es una maravilla».* (EM3).

Las NNTT han superado con creces las expectativas de las personas entrevistadas. Algunas de estas personas mayores que han trabajado en sectores industriales y de telecomunicaciones destacan el cambio que ha habido en estos sectores. Además, remarcan que en ningún momento se creía que fuera posible lo que se está viviendo y se dan

cuenta de que antes no se tenía la capacidad de imaginar lo que estaba por venir.

Así, expresan su admiración por lo que les aportan las NNTT y se preguntan dónde va a estar el límite a todos estos avances.

> *«Le dices a Google, le pides cualquier cosa y te lo manda y punto. Es una maravilla todo esto. Es que no sé dónde nos va a llevar, pero vamos [ ] Esos relojes que te miden las pulsaciones, los kilómetros que andas, los pasos que das, si duermes mucho, si duermes poco, pero bueno, pero bueno, pero bueno, ¿no?».* (EM3).

b. Motivadores

Entre las preferencias que impulsan o influencian a una persona mayor para que tome una determinada decisión o actúe de una determinada manera respecto a las NNTT se repiten dos apartados:

– *Aprendizaje*

Las personas mayores entrevistadas inciden en que el acceso a las NNTT permite mantener la mente activa, mejorar su formación, adquirir habilidades y sentirse útiles. Desde un punto de vista psicológico y emocional es un gran refuerzo positivo porque el saber manejar dichas tecnologías a pesar de la edad, les hace sentirse capaces de aprender cosas nuevas, reciclarse y adaptarse a los cambios que se producen a su alrededor.

Les es importante el estar al día porque así se sienten más acompañadas. ***No quieren quedarse atrás***, es decir, ***desean con ganas estar actualizadas*** en esta cuestión. Sienten que no están solas por, en cierto modo, haber perdido el modo de vida tras la jubilación. Necesitan pertenecer y sentir que forman parte activa y útil de un sistema, de un grupo, de una comunidad.

Por ello, necesitan ***aprender a manejar las NNTT para así formar parte del sistema al que pertenecen.***

> *«Yo considero que es muy importante, sí, yo espero no perder totalmente el contacto con esto porque no me quiero quedar atrás del todo, quiero ir poniéndome al día».* (EM2).

Repiten constantemente que, aunque les suponga un esfuerzo, quieren aprender a utilizar la tecnología para, por ejemplo, poder pedir citas online al médico o realizar determinados pagos.

> *«Hombre pues es que, si no, si no estamos al corriente, nos perdemos muchas cosas, porque todo ahora es a través de las nuevas tecnologías. ¿Tienes que pedir una cita al médico? tiene que ser a través de las nuevas tecnologías. ¿Tienes que hacer cualquier cosa? no sé, mirar un restaurante, pues es a través de las nuevas tecnologías».* (EM10).

El aprendizaje deberá realizarse dirigiéndose hacia situaciones reales, con un lenguaje apropiado que propicie el entretenimiento y la comunicación, con una metodología que favorezca cada experiencia y ritmo de aprendizaje.

Con la incorporación de la tecnología, las personas de la tercera edad han mejorado en su seguridad. Es uno de los aspectos beneficiosos relatados de manera recurrente, A través de servicios de Teleasistencia sanitaria, las personas mayores pueden tener controlada su salud las 24 horas del día y solicitar y recibir ayuda directa de su médico de forma inmediata cuando les preocupe algo sobre su salud, para así resolver dudas sobre la toma de medicamentos o para pedir cita fácilmente con un especialista.

> *«La persona que tiene una inquietud sí que está abierta. La persona que no lo tiene y que le da igual pues, efectivamente, ni se abre a las nuevas tecnologías ni se abre a otras muchas cosas».* (EM10).

La predisposición a aprender y la capacidad de ilusionarse hacen que las dificultades se conviertan en retos que pueden asumir y, de esta forma, crecer y superarse. Para estar al corriente en materia de NNTT es necesario ***tener curiosidad, interés y ganas de aprender y de superarse***. Por ello, el discurso mayoritario habla de la actitud con la que se enfrentan a las cosas diarias. Precisamente esta actitud positiva marca la diferencia entre una persona y otra, tanto en el aspecto del aprendizaje de las NNTT como en cualquier otro ámbito de la vida.

– *Contactos familiares y de amistad*

Todo ser humano, desde su nacimiento, necesita un entorno social y, obviamente, las personas mayores se adscriben a esta premisa. Y aunque apegados al teléfono fijo, y prestando más atención a las producciones audiovisuales de la radio y la televisión, necesitan de las NNTT para estar en contacto con sus familiares y amigos, sobre todo cuando padecen enfermedades o como consecuencia de cualquier tipo de aislamiento físico.

Por ello, ***son bienvenidos todos los avances en las tecnologías de la comunicación que les acercan a sus seres queridos***, como medios complementarios para facilitar una correcta socialización. Porque «la informática ya no se ocupa de los ordenadores, sino de la vida misma» (Negroponte, 1995, 20). En este entramado sociocultural, la alfabetización digital y las formas de relacionarse repercutirán favorable y directamente en la persona mayor.

> *«Afortunadamente las nuevas tecnologías nos permiten vernos y hablarnos y ver expresiones y demás de esta gentecilla que, al final te endulza la vida».* (EM3).

El ver crecer a sus nietos a pesar a través de videollamadas, a pesar de la distancia, la proliferación de foros sociales para comunicarse con los amigos, el acceso a portales de ocio, de cocina, de cultura, etc., les aporta mucha alegría y les anima a querer aprender a manejar cualquier sistema de NNTT.

Por todo ello, una persona mayor ilusionada, motivada y con un verdadero propósito, alcanzará antes y mejor sus metas, será más reticente a centrarse en las barreras y se ralentizará el proceso de deconstrucción de su identidad. En este punto, los discursos de las personas mayores entrevistadas no hablan de las limitaciones de la edad, sino de la felicidad y de lo mucho que les aporta en su vida el poderse ver y hablar con las personas que quieren.

c. Funcionalidades de la tecnología

En los siguientes apartados se ahondará en las diferentes funciones (o funcionalidades) de las NNTT basadas en los discursos de las personas mayores entrevistadas.

– *Comunicación*

Las relaciones con otras personas constituyen un factor determinante para la salud física y el bienestar, y la tecnología social posee el potencial para cultivar las relaciones exitosas entre los adultos mayores. De ahí que la comunicación sea la que más destaca en las entrevistas, por su aporte y cercanía en el día a día.

> *«Sí que nos están viniendo muy bien estos medios, pues, para estar comunicados».* (EM1).
>
> *«Sí la utilizo, sí; estoy conectada constantemente con mis hijos a través del teléfono».* (EM2).

Con el uso habitual de la mensajería instantánea, de redes sociales (Facebook y Twitter) y de las llamadas telefónicas en línea (Skype) refieren, sobre todo, la ***inmediatez en la comunicación***. Así como antes, tenían que utilizar el correo postal que tardaba días o semanas, en estos momentos la comunicación es instantánea.

> *«Hombre, pues la ventaja que te puedes comunicar inmediatamente, que tienes la noticia en seguida, antes escribías cartas y tenías días y días para que te llegaran, estaban con la entrega y no sé, la rapidez, no sé, es que son muchas cosas».* (EM5).

También, en su mayoría señalan cómo las llamadas telefónicas han cambiado mucho. Incluso relatan que en las llamadas telefónica antiguas antes de hablar con el interlocutor debían hacerlo con la operadora de una centralita.

> *«Yo me acuerdo cuando nos llamaban por teléfono; yo soy asturiana, y me acuerdo cuando mi madre ponía una conferencia desde mi casa, y llamaba a la centralita, no sé dónde había que llamar, y ponía una conferencia con Asturias, y al cabo de 3 o 4 horas, llamaban y decían «su conferencia con Asturias», y fíjate ahora la diferencia que hay, o sea un adelanto tremendo».* (EM5).

Con el uso habitual de ***teléfonos móviles inteligentes,*** y con el ***WhatsApp*** como protagonista indiscutible, se señala la facilidad de esta aplicación a la hora de enviar y recibir mensajes tanto de forma oral como escrita, habiéndose convertido en una aplicación necesaria e

indispensable máxime cuando muchos mayores tienen dificultades sensoriales.

> *«En cuanto a cómo utilizo la tecnología, pues como todo el mundo. Uso Whatsapp, me comunico con mi familia y hago fotografías, el correo [ ] Y el Whatsapp sirve para muchas cosas. Además de para comunicarse, también se pueden mandar mensajes, cartas, en fin [ ] Soy consciente de que me faltan muchísimas cosas por aprender y algunas de ellas es que las voy delegando en mi marido y me siento muy, muy culpable por ello».* (GD2).

Estas ***redes sociales*** no solo permiten comunicarse, aun siendo reticentes a realizar publicaciones y contenidos que afecten a su intimidad personal o familiar.

Lo que sí les gusta de estos medios es que les permiten estar en contacto con sus amigos y familiares, estar al día de los sucesos y acontecimientos que ocurren y estar informados de las actividades que se realizan en las diferentes asociaciones, Ayuntamientos o grupos de los que forman parte y en las que ellos y ellas pueden participar.

> *«A mí, por ejemplo, me gusta el Messenger. Me gusta más el Facebook. Y con el Instagram, por ejemplo, pues igual me pasa. Te digo una cosa, yo lo tengo y lo miro, pero hay cosas que no me gustan. Hay cosas que no me gustan porque pienso que la gente pone demasiadas cosas y de uno mismo. O sea, por ejemplo cosas muy, muy, como si dijéramos íntimas que yo creo que no hace falta poner ya en Instagram».* (EM8).

Uno de los principales valores sociales es la familia; también, y con mayor pujanza para las personas mayores. Se puede decir que este es su pilar fundamental pues, en muchos casos, es la encargada directa de cuidar de sus necesidades, sobre todo ante problemas de salud o con dependencia en su autonomía, además de ser su soporte emocional aliviándoles la carga física y/o emocional y apoyándolos en los recursos sociales (ayuda para la movilidad, atención domiciliaria, estancias temporales o permanentes en residencias geriátricas y trámites administrativos según sus diferentes grados de dependencia).

La familia se convierte así en la estructura social donde la mayoría de las personas, sobre todo las ancianas, fundamentan sus relaciones, sienten arraigo y refuerzan su autoestima y confianza. Por ello, al entender que las NNTT sirven como correa de transmisión para facilitar este vínculo, es para las personas mayores mucho más fácil el acceso e interés por las mismas.

Además de la mencionada comunicación con familiares, amigos y con diferentes grupos sociales, también insisten en la ***facilidad para comunicarse con las diversas Administraciones Públicas***. En este sentido, la pandemia de la COVID-19 ha favorecido la necesidad del uso generalizado de las NNTT. De hecho, sin estos medios muchos procedimientos administrativos se hubiesen retrasado o invalidado en el tiempo.

Porque aun reconociendo que las NNTT les han llegado tarde, y necesitan un esfuerzo para estar al día en los avances tecnológicos, admiten que estas aplicaciones son facilitadoras de su vida, más durante el confinamiento pandémico de la COVID-19, suponiendo una solución rápida y segura, y a su alcance.

> *«Entonces, si no hubiese sido gracias a la tecnología, no hubiese podido jubilarme todavía, ni comunicarme con las oficinas del INEM y de la Seguridad Social y de todo, de todo este tipo de oficinas y para yo poder solucionar el problema de jubilarme, de jubilarme el año pasado que me tenía que jubilar [ ] Y os cuento pues que, gracias a estas tecnologías, pues yo me comunicaba con ellos a través de teléfonos, a través de email y ya me iban diciendo».* (GD2).

Ciertamente, prefieren la comunicación presencial a la telemática. El ver y sentir a la otra persona, el poder apreciar todos sus movimientos y, por tanto, el poder leer su lenguaje corporal. Aunque entienden y utilizan todas las ventajas de la comunicación a través de las NNTT, desean seguir teniendo cerca a las personas.

> *«Soy más del tú a tú y del cara a cara, y ver cómo la persona te mira, cómo gesticula, cómo se mueve. Porque tú puedes hacerte una imagen de una persona por su manera de escribir o por su manera de hablar en un audio, en una conversación telefónica o incluso en una videollamada, pero yo creo que el tú a tú, eso no lo deberíamos de perder nunca. Porque es lo que tiene, que es lo mejor».* (GD1).

Además, hay que tener en cuenta que la comunicación verbal es solo una parte del mensaje que se transmite. De hecho, el investigador Albert Mehrabian realizó un estudio de la comunicación (2007) llegando a la conclusión de que el impacto del mensaje está compuesto por: un 7% verbal, un 38% vocal (aquí se incluyen el tono y los matices) y un 55% son las señales y gestos que se realizan durante la comunicación. De esta forma, en una comunicación escrita o incluso en una comunicación realizada solo a través de audios, se pierde parte de esta información que puede resultar muy importante para captar la totalidad del mensaje.

– *Atención sanitaria y medicina*

La irrupción de la pandemia de COVID-19 ha puesto de relieve las muchas posibilidades que ofrecen las NNTT para mejorar la salud y el bienestar de las personas mayores. Durante el último año se ha demostrado que la tecnología es una herramienta muy eficaz en la prevención, diagnóstico, tratamiento y seguimiento de muchas patologías, así como a la hora de preservar la salud física y mental de las personas de edad avanzada.

Las ventajas de las NNTT se aprecian en los discursos analizados, inherentes a los diversos ámbitos y sectores. Las personas mayores alaban los avances que se han producido en este sentido en la medicina, así como también en la gestión de la sanidad. En concreto, han señalado la aplicación práctica para mejorar la salud y la calidad de vida, reincidiendo en el caso de la vacuna contra la COVID-19.

> *«Entonces, yo creo que tecnológicamente en ese aspecto hemos progresado porque se han fabricado vacunas en un tiempo récord».* (GD1).
>
> *«Por ejemplo en la analgesia epidural, que hace que los partos sean mucho menos dolorosos y en cosas así».* (GD1).

No obstante, algunas personas mayores entrevistadas señalan que la aplicación de las NNTT en materia sanitaria tiene unos límites, pues hay determinadas situaciones que incluso con la tecnología no se pueden evitar.

> *«Y si la gripe hace un siglo tardaron dos años en erradicarla, bueno en erradicarla en ese momento porque la gripe sigue, como el COVID, el COVID seguirá manteniéndose entre nosotros ya para siempre. Entonces yo lo que digo lógicamente hemos podido hacer vacunas en un tiempo récord, pero, como todo lleva un proceso de aquí a unos años pues vamos camino de durar otros dos años como duró aquella gripe, aunque hayamos avanzado tecnológicamente».* (GD1).

No hemos de obviar el uso de las **NNTT como papel fundamental en las actividades lúdico-terapéuticas para la mejora de** la calidad de vida y del bienestar emocional, cognitivo y relacional de las personas mayores. **S**e han integrado de manera gradual en diversos centros residenciales como **herramientas imprescindibles para la intervención y atención de las personas mayores y sus familias**, sobre todo a raíz de la crisis sanitaria generada por la COVID-19, que ha provocado restricciones de entradas en los centros de personal externo y suspensión de visitas de familias. De modo que la necesidad de su uso necesario ha favorecido una **comunicación fluida y continua entre familias y residentes mediante videollamadas.** Estos encuentros virtuales han permitido acercar distancias con las familias y **reducir los niveles de ansiedad e inquietud** provocados por la situación de excepcionalidad, y ahora forman parte de las dinámicas diarias en numerosas residencias geriátricas, ya que permiten **mantener vivas y activas las relaciones familiares**, participar visualmente o auditivamente en cumpleaños y fiestas familiares, conocer en todo momento el estado general de las personas o intervenir en las actividades diarias de los centros.

Las NNTT también han permitido crear **espacios innovadores para compartir experiencias, emociones y sentimientos,** proporcionando la posibilidad de mantener contactos con técnicos especialistas para desarrollar sesiones terapéuticas de manera virtual y, además, se han convertido en una herramienta fundamental para estimular las funciones cognitivas, motoras, emocionales y sociales de las personas mayores.

También, por ejemplo la realidad virtual, proporciona ambientes tridimensionales en los que es posible interactuar con cualquier objeto en tiempo real y mediante múltiples canales sensoriales (visuales,

auditivos, táctiles, olfativos, etc.). Pueden transportar a las personas mayores a instantes de su pasado y/o evocar antiguas situaciones que estimulan la memoria y son una gran ayuda del proceso terapéutico.

Por otra parte, se ha comenzado a utilizar la Wii Terapia –para trabajar las funciones cognitivas (atención, memoria a corto y largo plazo)–, la secuenciación mediante juegos (*Pictionary, Trivial, Memory)*, actividades vinculadas a las NNTT –para desarrollar las funciones motoras, que resultan óptimas para trabajar la motricidad fina y gruesa, la coordinación, la amplitud articular, el equilibrio o la bilateralidad– o los videojuegos online que permiten a las personas mayores interactuar y entretenerse de forma positiva en el estado de salud y en la percepción de la calidad de vida.

– *Banca*

El cierre de oficinas bancarias, sobre todo en la España vaciada, ha complicado la situación para las personas mayores, creando riesgos de exclusión social y, a pesar de la digitalización, ha resultado una complicación para las gestiones cotidianas. Ese cierre deja a las personas objeto de este estudio de investigación en lo que el mismo Banco de España ha denominado «vulnerabilidad en el acceso al efectivo», sobre todo a personas mayores en zonas rurales, que dependen de bancos y cajas para cobrar su jubilación o pensión.

Antes de la pandemia, en 2019, la Unión Democrática de Pensionistas y Jubilados de España (UDP) publicó un informe sobre banca digital en el que se revelaba que en ese momento el 76,9%, una amplia mayoría de las personas mayores en España, no era usuaria de la banca online. Según este observatorio, el porcentaje de personas mayores que usan Internet sigue aumentando y actualmente representa 6 de cada 10 (59,5%), mientras que en 2019 no llegaba a la mitad (46,8%). Más del 50 por ciento de localidades y 84.186 personas afectadas, el 4,12 por ciento de su población, según datos del Banco de España.

Hoy en Castilla-La Mancha un total de 470 pueblos no tienen sucursal bancaria alguna para que sus vecinos puedan efectuar las transacciones más elementales (El Español-El Digital CLM, 21, diciembre, 2021). Para paliar estos inconvenientes la Junta de Comunidades de

Castilla-La Mancha, a través de la Consejería de Agricultura, Agua y Desarrollo Rural, ha firmado un convenio con RECAMDER (23, diciembre, 2021) para la instalación y mantenimiento de los cajeros automáticos bancarios, cuya inversión ascenderá a 3,5 millones de euros, cuyo objetivo es «que todos los habitantes de esos pueblos pequeños puedan acceder a este servicio sin necesidad de desplazarse a municipios mayores», una decisión que se toma «de acuerdo con los preceptos de la Ley contra la Despoblación y el Desarrollo Rural de Castilla-La Mancha».

En los discursos de este estudio de investigación se llegan a nombran nuevas formas de pago, por ejemplo el Bizum, como ayuda a la hora de realizar operaciones bancarias.

> *«Yo tengo compañeros que efectivamente, para sus cuentas bancarias y para cualquier tipo de cosas, desde su móvil funcionan [ ] o consultas sin más problemas, ¿no? [ ] El tema del Bizum ahora, ¿no?, que está tan en boga. Qué manera más cómoda de no tener que anotar ni un número para hacer una transferencia bancaria, ¿no? Se lo mandas a un teléfono X y te llega instantáneamente [ ] si es que estoy admiradísimo».* (EM3).

– *Mejora en la realización de las tareas domésticas*

Las NNTT se señalan como unos elementos que han supuesto una gran aportación en las tareas domésticas y en la cocina. Todo ello contribuye a que los mayores lo perciban como algo beneficioso y con infinidad de ventajas.

> *«También tengo una olla de esas que me dice si la comida está hecha o no está hecha, aunque tampoco la utilizo mucho, porque me gusta más hacerlo a mano [ ] Pero me es más cómodo, y la utilizo porque me da menos trabajo».* (EM5).

Las redes domésticas ya son una realidad definida por el epígrafe Internet de las cosas (IoT). Entre sus objetivos, el conseguir que los programas, datos y equipos estén disponibles para cualquiera de los usuarios de esas redes sin importar la localización física del recurso y del usuario. Dado que cuentan con fuentes alternativas de suministro proporcionan una alta fiabilidad y permiten reducir costes económicos. Así, Giabit Eterherne o Tecnología Bluetooth inalámbrica, per-

mite compartir conexiones y datos de Internet, participar en juegos con otros usuarios, controlar la luz de las bombillas o el termostato de la calefacción, la desconexión automática de los objetos domésticos, recursos para la atención de la salud en dispositivos médicos, e incluyendo una herramienta software que, a través de Internet, proporciona la ayuda a la toma de decisiones de personas mayores con trastornos cognitivos al ayudar en el envío, recepción y análisis de datos mediante la monitorización permanente de la persona mayor en un ciclo de retroalimentación y de optimización de los hogares.

– *Movilidad*

> *«Estas tecnologías aplicadas a nuestras necesidades creo que mejoran bastante nuestra vida. Un ejemplo, el coche automático ese que se desplaza sin conductor [ ] Solo con la palabra, con decir la dirección [ ] pues mira, se me ocurre que serviría, por ejemplo, para llevarte de tu domicilio al hospital sin tener que andar molestando a tus hijos».* (GD).

La reorganización tecnológica es facilitadora de la participación social de las personas mayores, muchas de ellas con diferentes niveles de dependencia y/o discapacidad. Las directrices y normativas europeas están orientadas a apoyar una sociedad accesible para todos/as. Organismos como CEN o ETSI han definido las necesidades específicas al respecto, con el objetivo de integrar a las personas de edad avanzada, estimulando con sus investigaciones el desarrollo de interfaces persona/sistema y de sistemas adaptados y asistenciales que compensen las barreras que las personas mayores puedan encontrar. En este sentido la Gerontecnología, de carácter interdisciplinario, estudia los déficits de movilidad en las personas mayores con el objetivo de mejorar la salud, incrementar la participación social y facilitar la vida independiente dentro de un entorno más favorable.

– *Atención y cuidados domiciliarios*

Los Programas de Atención Domiciliaria (sociales y médicos) para personas mayores o, entre ellas, las dependientes, con discapacidades y/o enfermedades graves o en periodos de dependencia intermitente (procesos de duelo), incluyen la atención psicológica, afectiva y emocional, las labores domésticas y extradomésticas y otra serie de

requerimientos que faciliten la independencia y la autonomía de las personas mayores.

Un planteamiento clásico es el de Fisher y Tronto, quienes lo han definido como «la actividad que incluye todo lo que hacemos para mantener, perpetuar y reparar 'nuestro mundo' para que podamos vivir en él tan bien como sea posible». O sea, «la acción social encaminada a garantizar la supervivencia social y orgánica de las personas con dependencia, es decir, de quienes carecen de autonomía personal y necesitan ayuda de otros para la realización de los actos esenciales de la vida diaria» (Huenchuan, 2008).

A la tecnología a la que más se refieren las personas entrevistadas es la ***teleasistencia.*** Refieren mucha tranquilidad ante la posibilidad de un aviso, solo pulsando un botón.

> *«Creo que es una buena cosa porque la gente, si no a lo mejor, en casa sin nadie que les atendiera».* (EM8).

La Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha desarrolla y mantiene este servicio de fácil uso, solo pulsando un botón, a través de un equipo de profesionales operativo las veinticuatro horas todos los días del año. En caso de emergencia moviliza los recursos necesarios familiares y asistenciales para una atención rápida y eficiente.

> *«Yo se lo digo a mi padre. Le digo: ponte la medalla de la teleasistencia, porque hace poco se cayó y no llevaba la medalla y entonces no me pudo llamar».* (EM9).
>
> *«El botón, por ejemplo de Cruz Roja, es genial. Hay cosas a las que por ejemplo ahora si tú como se llaman estas cosas, a las alarmas. Ahora que ya se sabe hasta si, por ejemplo, te pasa algo, casi lo saben. Con que aprietes un botón o sin apretarle, me parece que hay algo como que identifica que ya como si a esa persona necesita ayuda. Eso me parece muy bien».* (EM8).
>
> *«Tecnología avanzada, para que una persona mayor pueda seguir estando en su casa sin tener que ir a una residencia, porque esa tecnología les ayude a hacer eso, labores cotidianas»*. (GD2).

Con una elaborada Carta de Servicios (**mención especial** en la **IX** edición del **Premio a la Excelencia y a la Calidad en la Prestación de Servicios Públicos en Castilla-La Mancha,** DOCM 22, febrero, 2021), proporciona atención personalizada a las personas usuarias mediante el uso de las NNTT, con apoyo de los medios personales necesarios y con respuesta inmediata ante situaciones de emergencia, inseguridad, soledad y aislamiento (DOCM, 8, enero, 2020, pp. 607-615).

– *Ocio y tiempo libre*

A través del Portal de Participación de Castilla-La Mancha, dependiente de la Consejería de Bienestar Social, el Gobierno regional de Castilla-La Mancha avanza en inclusión social, atención a colectivos vulnerables y ordenación de centros y servicios sociales mediante procesos participativos (16, enero, 2022).

La pandemia ha demostrado que ocuparse del ocio no es baladí. Llenar el tiempo, a priori, no parecería una urgencia social, hasta que no se evidencia cómo su empleo correlaciona con variables como la presencia de depresión, tristeza, angustia y otros síntomas de mala vida en los mayores.

Por tanto, es necesario asumir que el ocio es un asunto estratégico, si de adultos mayores hablamos. Se trata de proporcionar a los adultos mayores un ocio creativo y un ocio enriquecedor, favorecedor del envejecimiento activo.

Las NNTT mejoran el bienestar y favorecen la salud, el mantenimiento físico y el enfoque de *«mens sana in corpore sano»*. A pesar de la brecha digital (ya mencionada) el manejo de las NNTT por los mayores también se ha incrementado con el teléfono móvil, sin contar con la televisión por cable, la tableta o el smartphone para usar mensajería instantánea, videollamadas, chatear o buscar información sobre bienes y servicios, etc.

> *«Elegir la película que te dé la gana y no tienes que ver en televisión lo que te ponen [ ] Entonces, me pongo una serie o una película mientras pinto o hago ganchillo. O hago la gimnasia que, como lo hago aquí en el salón, en el suelo también me pongo música, y me pongo música mientras la hago».* (EM4).

> *«El Internet, para muchas cosas […] Mira, hay muchas veces que yo que sé, para buscar alguna traducción, de alguna frase o alguna camiseta que la quiero traducir, que siempre tengo que saber lo que significa [ ] Yo qué sé, para buscar direcciones, para enterarme de cosas, saber de todo, para saber qué me pasa por los dolores, busco los síntomas [ ] Para muchas cosas».* (EM5).

Esto abre muchas puertas también a las personas mayores, pues ya no se encuentran limitadas a los sistemas tradicionales para buscar una dirección o hacer cualquier consulta, sino que tienen a su alcance muchas más opciones y facilidades. Aquí se pueden apreciar sus inquietudes, sus ganas de moverse y de seguir aprendiendo. El simple hecho de que demuestren interés por conocer el significado de palabras que están en otro idioma y que pueden leer en cualquier lugar y en cualquier momento del día, demuestra este espíritu de continuo aprendizaje y superación que algunas personas mayores han demostrado a lo largo de la investigación.

También empiezan a ser muy utilizadas por las personas mayores las plataformas para visionar películas y series «a la carta». Con el uso informativo tienen la oportunidad de poder elegir qué les gusta ver y no estar sujetos a la programación de las cadenas convencionales, manejándose correctamente con las plataformas Netflix, Amazon y HBO, priorizándose la libertad de elección, pues no son consumidores «pasivos» de los programas televisivos tradicionales.

> *«Para ver Netflix, para ver la plataforma Amazon y no sé cuál otra tengo, HBO, para muchas cosas [ ] Para hacer labores y tutoriales [ ] Ahora mismo estoy pintando una silla que me encontré y busqué tutoriales para hacer el asiento. Y no sé, también para canciones, para buscar conciertos de hace miles de años que te apetecen. Y no sé, para muchas cosas».* (EM5).

El uso comunicativo para los momentos de ocio (amigos y familiares) se ha impuesto a través de las redes sociales (Facebook e Instagram), como se ha dicho.

> *«Yo uso Facebook para enterarme de las cosas de los compañeros y eso. WhatsApp todos los días porque tenemos varios grupos […] Internet yo también suelo entrar y pues veo, mi tele plus y tengo*

> *Atresmedia Player y veo series. O sea que la verdad es que uso bastante las tecnologías».* (EM4).

Además, un uso cultural dirigido a desarrollar hobbies habituales (audiolibros, música, YouTube, radio online, visitas gratuitas virtuales a museos y exposiciones, las plataformas televisivas, videojuegos, misas online, ejercicio físico, clases culinarias, ejercicios de memoria, etc.).

> *«Además, yo procuro hacer ahora todos los días a través de Facebook, no de Facebook no, de YouTube, una gimnasia que es para mayores. Unos días con un ejercicio que dura 45 minutos, otro día de una hora, otros días de 25, depende del tiempo que tenga, pero eso lo hago todos los días».* (EM10).

> *«Recetas, ¿eso en dónde? En YouTube. Me meto en YouTube, me bajo las recetas que si quiero hacer algo nuevo lo mismo lo busco y digo los datos y eso sí me bajo las recetas, música también me suelo bajar».* (EM2).

Los entrevistados/as inciden en las aplicaciones para desarrollar manualidades (el patchwork online o Pinterest) o juegos (Candy Crush), reconociendo el riesgo adictivo en algunos de esos juegos.

> *«Pero también lo que busco mucho es por Pinterest. Y hago muchas manualidades y muchas cositas. Y, bueno, también he hecho mucho patchwork, es las colchas y las cosas estas de trapito, de cachitos de tela. Y de eso sí que he hecho mucho».* (GD1).

> *«Antes estaba siempre por ejemplo con el 'Candy Crush', que lo veo muy divertido también, que lo veo muy entretenido».* (EM8).

> *«Te pones a jugar y te envicias; al final estás deseando dejar lo que sea para ponerte y digo: no, hasta ese punto, nada. Por eso te digo que todo esto de la tecnología pues es muy bueno para mucha gente, para muchas cosas es muy bueno, pero para otras es malo también yo creo».* (EM8).

De acuerdo a todo lo referido, se aprecia que las personas mayores perciben las NNTT como un factor de aislamiento y/o generadoras de trastornos conductuales.

– *Combatir la soledad*

Según un estudio correalizado por la Cruz Roja británica, más de **9 millones de adultos en el Reino Unido sienten soledad,** de los cuales 4 millones son ancianos. En **Noruega, un 35% de los mayores de 67 años vive solo.** Un sentimiento de aislamiento que se ha agravado con la pandemia del nuevo coronavirus, debido a las medidas de confinamiento pandémico por COVID-19.

En Castilla-La Mancha hay en torno a 375.000 personas mayores de 65 años. De ellas, aproximadamente 75.000 viven en situación de soledad y por ello, se trata de una situación prioritaria. Desde el Gobierno regional se trabaja en dos líneas: en los núcleos urbanos y en los rurales, bien a través de medidas trasversales como la Ayuda a Domicilio o la Teleasistencia, o mediante programas específicos en función de donde se produzcan estas situaciones de soledad. En este sentido, El Gobierno de Castilla-La Mancha tiene como prioridad la atención a los mayores, especialmente a los que se encuentran en situación de soledad, algo que se da con más frecuencia en las zonas rurales, y para prevenir estas situaciones ha puesto en marcha la Línea de Dinamización de las Zonas Rurales, como señaló la Consejería de Bienestar Social, en la inauguración del VII Foro Sociosanitario 'La soledad de los mayores' (Eldiario.es 22, octubre, 2018).

Por esto, las NNTT, como la informática, se han convertido en una herramienta básica de nuestra sociedad, de la que las personas mayores, sin ninguna duda, pueden beneficiarse. Los entrevistados/as objeto de este estudio de investigación reconocen la soledad como «algo triste» y relacionado con la ausencia de familiares o la falta de compañía. Acostumbradas al contacto directo con familiares y amigos, con el confinamiento pandémico la accesibilidad a las NNTT ha supuesto que un elevado porcentaje haya comenzado a usarlas, reconociendo su utilidad para combatir y/o mitigar la situación de soledad, sobre todo en personas mayores solas, enfermos/as aislados en hospitales y mayores discapacitados.

La bidireccionalidad de las NNTT ofrece nuevas posibilidades para combatir la soledad y mejorar sus condiciones de vida material, al tener a su alcance la teleasistencia, robótica, Internet y otros ele-

mentos tecnológicos que le ayuden a superar esa situación de estar y/o sentirse solo/a.

> *«Pero me ha cortado mucho el vuelo mi marido que hace tres años que ha muerto y ahora todavía me hace más, más dolor porque como lo echo tanto de menos. Y entonces dice mi hermana: «¡eh, lo primero, Internet; vas a tener los mensajitos, los WhatsApps que no falten» […] que me gusta mucho mandar WhatsApps a todos […] y ahora me dicen: «te vamos a poner en la tele otras cosas». Y me pusieron también la tele que hay músicas. Y me gusta mucho y la verdad es que me manejo muy bien con todo esto, me gusta».* (EM9).

El discurso que predomina en las personas mayores entrevistadas es que con las NNTT hay más medios para diversificar amistades y ampliar círculos sociales, con excelentes beneficios para su salud física, mental y emocional pues se pueden sentir más acompañados y motivados para seguir aprendiendo y así poder relacionarse.

El fomento de estos servicios (foros temáticos, chats, correo electrónico, etc.) posibilita el intercambio entre las personas mayores, sus familias y los servicios asistenciales mejorando su calidad de vida siempre sumándose, de forma paralela, a los recursos presenciales tradicionales para que con esta coadyuvancia se cubran sus necesidades sociales.

– *Formación*

Son diferentes las propuestas formativas desarrolladas por las instituciones oficiales y por fundaciones sociales a través de numerosos programas, con una amplia oferta de talleres online a través de las NNTT de la información. Con ellas plantean la apertura de nuevos canales de comunicación para que las personas mayores puedan enriquecer su conocimiento del entorno, el disfrute de la cultura, el autocuidado y sus vínculos sociales, aunque la accesibilidad es escasa, sobre todo en entornos rurales.

> *«Si, por ejemplo, dispusiéramos de más ordenadores en la casa adaptados mejor… Y si en vez de uno pudiéramos tener al menos cinco en la asociación y dar información y utilización de los mismos por grupos, pues esto podría ser una forma mejor. Sobre todo, a estos que tienen menos posibilidades de tener ordenadores a su al-*

> *cance [ ] Y poder así decir, «vamos a hacer durante este mes, cuando sale lo de Hacienda, para ayudaros a todos cómo se entra, hacer a cada uno su cosa». Para que tuvieran cada uno las posibilidades de entrar, acceder y demás».* (EM1).

De esta forma se remarca la importancia del envejecimiento activo, «el proceso de optimización de las oportunidades de salud, participación y seguridad con el fin de mejorar la calidad de vida a medida que las personas envejecen» (OMS, 2002).

Para ello, es necesaria la alfabetización digital, disminuir la brecha digital, el mejor acceso individual y a través de asociaciones de Trabajo social para cubrir estas necesidades, satisfacer intereses y acceder a los servicios online, minimizando barreras y aumentando la usabilidad y la accesibilidad a los recursos tecnológicos.

> *«Tengo un curso que hice de La Caixa y me dieron una clave para hacer unos juegos para la memoria, para expresarme mejor. Me conecto ahí con la contraseña que me dieron ellos y sigo las pautas que me dicen ellos que haga».* (EM2).

En las entrevistas realizadas se incide en la importancia de ejercitar la memoria para mantenerla activa y, de esta forma, prevenir algunas enfermedades, por ejemplo el Alzheimer.

> *«También en la tablet, aparte de que la suelo utilizar también para ver Facebook, y algunas cosas así, pero me gusta utilizarla para hacer juegos de memoria, incluso culturales. Y eso procuro hacerlo todos los días para ejercitar un poco la mente y me gusta. Aparte de que te distrae, pues creo que la mente siempre la tenemos que tener activa y entonces eso, eso también lo hago»*. (GD1).

6.2.5. Dispositivos tecnológicos más utilizados por las personas mayores en Castilla-La Mancha

a. Telefonía móvil

Hoy día **el teléfono móvil constituye una herramienta imprescindible para estar conectado.** Todavía más importante si cabe es para una persona mayor. El móvil es el dispositivo tecnológico más utilizado por las personas mayores entrevistadas para comunicarse con su

entorno. La mayoría coincide en que es fácil de manejar y comentan que lo utilizan para todo.

> *«Y mi móvil, ya te digo el móvil para todo, para todo».* (EM9).

Otros, aunque menos, utilizan el dispositivo móvil para realizar trámites bancarios o de las compañías aseguradoras además de otras gestiones particulares o para vincularse con su familia, por la comodidad y por el ahorro que les supone.

> *«Yo ya te digo, los pagos y transferencias, por Bizum. Transferencias con el móvil porque si no te cuesta un dineral».* (EM8).
>
> *«Yo contacto con los bancos a través de esto. También contacto, por ejemplo, con las compañías de seguros y tal. O sea, yo el móvil lo utilizo para todo eso. Para mí es mi ordenador personal».* (GD1).

El teléfono móvil ha llegado incluso a sustituir a los ordenadores para realizar todos estos trámites.

> *«Yo, particularmente, el móvil. Porque antes en el ordenador me metía yo y estas cosas. Pero ahora mismo con el móvil hago todo».* (EM8).

No obstante, a lo anterior, algunas de las personas entrevistadas señalan, como punto negativo, la dependencia al estar constantemente atentos a los mensajes que reciben.

> *«Yo, a veces, me siento un poco esclava del móvil porque digo, jolín antes no tenía que estar pendiente. Si me llamaban y estaba en casa pues cogía el teléfono y si no, pues nada, ya me dirán. Pero la verdad que, si era algo importante no nos beneficiaba antes nada eso. Y entonces, pues bueno; de antes a ahora para mí ha cambiado bastante, porque ya digo que con el móvil y tal pues se hacen muchísimas cosas».* (GD2).

Además de la dificultad en la accesibilidad a los «Smartphones» (teléfonos inteligentes) son varios los perfiles de las personas mayores en su relación y uso del teléfono móvil:

- Personas que manejan tanto un móvil como un ordenador.
- Personas que solo tienen teléfono móvil inteligente.

– Personas que con dificultades acceden a un teléfono móvil y/o fijo sin otras prestaciones más que las llamadas.

«Pues digamos que un tercio de los socios lo utiliza bastante, bastante bien. Disponen de ordenador, disponen de móvil con todos los servicios. Hay otro 30%, digamos que bueno, poseen un móvil, ordenador ya no. Y hay otro tercio que ya nada de nada. Solamente es lo que se les dice verbalmente y con mucha dificultad pueden acceder al teléfono, pero ya al teléfono sin más prestaciones que las que son el puro teléfono». (EM1).

«Pero eso, por otra parte, les aísla un poco más porque se embeben de eso y la relación con otra persona, pues no [ ] Están más relacionados entre sí por los mensajes y esas cosas que por lo que es el trato personal». (EM1).

«Sí, porque hay cosas que observas de los grupos cuando están a lo mejor tomándose algo en la terraza. Y están cada uno con sus móviles. Yo no sé si es que se comunican entre ellos o con los de fuera, pero dices: «pues, joder, si están, lo suyo es hablar entre ellos», ¿no? Y están cada uno con su móvil tecleando ahí [ ] Y eso, por ejemplo, pues antes con personas de nuestra edad, esto no pasaba. Sin embargo, en los jóvenes sí lo veo». (EM1).

Para determinar **cómo ha de ser un teléfono para una persona mayor**, además de analizar aspectos como la accesibilidad, usabilidad o fiabilidad a nivel técnico, el objetivo es ofrecer una descripción de la experiencia y posibles problemas lo más fieles posibles a la realidad. Para ello ha de conocerse la aptitud de cada mayor y lo que espera realizar con su teléfono. Las compañías telefónicas han creado aparatos que muestran iconos con tamaño más grande, fuentes adaptables fácilmente o menús simplificados con tutoriales guiados y que, bien mediante el teclado o con pantallas táctiles, sea fácil el manejo y más intuitivos; además de limitar ciertas apps y servicios que pueden repercutir en la dificultosa comprensión por parte de la persona mayor. Serán aparatos simplificados, con un buen contraste óptico, con separación entre teclas y que permita la identificación visual del teclado con las funciones de la pantalla para realizar una navegación intuitiva por el menú. El diseño ha de proteger contra las pulsaciones accidentales y potenciales caídas y golpes, con un control fácil de la intensidad acústica e incluso compatible con diferentes tipos de audífonos, además de con gran autonomía y facilidad de carga.

b. Ordenadores

El ordenador es, después del teléfono móvil, el dispositivo tecnológico más utilizado por las personas mayores. Y para algunos entrevistados/as, es incluso de más fácil manejo.

> *«Yo, generalmente, utilizo el ordenador porque me resulta más cómodo escribir allí que en el móvil. Entonces lo hago con el ordenador y demás. Bueno, algunas veces te digo lo mismo que me bloqueo, pero generalmente me va bien, no tengo ningún problema de conectarme, de cualquier cosa».* (EM2).

Inciden en el olvido o pérdida de las claves de acceso, con lo que se dificulta su utilización y puede llevar a la persona mayor a priorizar en otro tipo de aparatos tecnológicos.

> *«Sí y bueno; el móvil lo uso casi todos los días, el ordenador no, porque, ¿sabes lo que me ha pasado? Que puse una clave, la apunté y ahora no me acuerdo de la clave y no pueden encender el ordenador, pero lo demás lo uso todos los días».* (EM4).

Los adultos mayores tienen una buena razón para conectarse dado que los ordenadores son una forma de mantenerse en contacto con la familia, ya sea a través de Skype, Zoom o redes sociales. En este sentido, se busca la facilidad en el manejo y que su funcionalidad sea sencilla. Es el interés en querer aprender lo que marca la diferencia entre las personas que manejan o no el ordenador.

> *«La verdad es que me gusta lo que hay. Y si un día quiero aprender con el ordenador, pues me lo compraré, pero no, de momento no me interesa y demás».* (EM9).

> *«Yo, aunque tengo ordenador, pues el móvil para mí es como el ordenador. Veo los correos, contesto a los correos, me descargo cosas [ ] luego cosas ya si las tengo que imprimir, pues ya no, ya las paso al ordenador y desde allí las imprimo. Pero lo utilizo también como un pequeño ordenador».* (GD1).

Así, para las personas mayores se recomienda un mantenimiento simple, buena relación a su peso, pantallas tanto de uso táctil como mediante el ratón, e incluso priorizando el uso (en videollamadas, Zoom con hijos y nietos) y, además, una serie de requerimientos básicos.

c. Tablet

Con una utilización mucho menor que los dos dispositivos ya mencionados, en las entrevistas se comenta su utilidad, sobre todo para distraerse y para ejercitar la memoria, utilizándose diariamente.

> *«Luego también otra forma de, de distracción y de yo creo que también buena para la memoria, pues en la Tablet, utilizarla todos los días también».* (GD1).

Se recomiendan aparatos de 10 pulgadas en adelante, un tamaño lo suficientemente grande como para no forzar la vista y que es bastante portable. Además de un procesador y RAM solventes, ha de tener suficiente espacio de almacenamiento (más de 32 GB), cámara de buena calidad, buena conectividad para así utilizar aplicaciones de comunicación del estilo de Whatsapp y calidad de los altavoces, adecuada para el consumo multimedia. Existen numerosos cursos online y presenciales, que permiten a las personas mayores **conocer todos los beneficios del uso de una tableta, así como el correcto manejo de las redes sociales, las compras online, las alternativas de conectividad,** el acceso a juegos, etc.

d. Otros dispositivos tecnológicos

– Libros electrónicos. Han servido para poder escoger entre esta opción y los libros en papel. Sin embargo, quienes señalan este dispositivo mantienen seguir prefiriendo los libros en formato papel.

> *«Tengo un libro electrónico, aunque ese me gusta menos, me gusta más el papel».* (EM5).

En cuanto al beneficio, se destaca el disponer de un gran banco de publicaciones, aunque no es menos importante que se pueda ampliar el tamaño y la nitidez de la fuente para no forzar la vista y contar con unas baterías de larga duración.

– Sistema de radionavegación GPS. Algunos entrevistados/as utilizan este sistema en sus viajes. Esto les ofrece viajar con tranquilidad al conocer de antemano qué vías de comunicación los llevará a su destino pues, además de la información visual, también cuentan con los mensajes auditivos.

> *«Me voy a Santiago. Pues yo ayer me metí en el GPS para mirar qué carretera puedo coger, si no quiero de pago, mirar también las que no son de pago. En fin, todas esas cosas».* (EM8).

El GPS sirve también para la geolocalización de las personas mayores con riesgo a desorientarse o a mayores enfermos de Alzheimer en fases iniciales, cuyas familias o asistentes sanitarios pueden realizar una vigilancia positiva al integrarse en relojes, pulseras, cinturones o colgantes.

– Vehículos autónomos (sin conductor). Las personas mayores entrevistadas se han referido a camiones que reparten su mercancía sin conductor, y/o equipados con inteligencia artificial, pues llevan a los/as mayores a su cita médica, al salón de baile, al cine, etc. Y, al conectar a los pasajeros con el ambiente, puede disminuir el aislamiento social.

> *«Lo que hay ya, y que en muchos casos desconocemos y está aquí presente, porque ya se han hecho experimentos: son los camiones sin conductor, que han repartido pues cervezas o cualquier tipo de cosa desde un almacén a otro para distribuir, repartirlo sin ningún tipo de conductores. El problema sería evitar accidentes que está por ver en las pruebas que se van a ir realizando. El futuro ya lo tenemos aquí».* (GD3).

– La robótica. Algunos robots ya se están utilizando para realizar determinadas tareas que hasta día de hoy habían sido efectuadas por colaboradores humanos.

> *«En cuanto a la robótica pues igualmente en las ferias internacionales vamos viendo los robots. Cómo nos van sirviendo para hacer todo tipo de cosas que habitualmente las hacen las personas».* (GD3).

Las NNTT han comenzado a explorar el mundo de los cuidados a las personas mayores: asistentes de voz, cuidadores interactivos con forma humana y voz agradable, que brindan confianza y cercanía, y que también sirven para poner en contacto con los familiares o con servicios de emergencia sanitaria, policía o bomberos. Incluso existen robots, sobre todo en centros especializados, que aprecian el tono de voz de la persona mayor y analizan su estado físico o psíquico; o

son capaces de elevar su autoestima mediante refuerzos positivos, terapias, ayuda ante obstáculos en el hogar o en la realización de actividades cotidianas.

> *«Y bueno, lo que se está intentando es que cuando el planeta comienza a tener dificultades para producir todo tipo de materiales y cosas que consumimos, lo que se está tratando, como digo, es de conquistar y ocupar un planeta para obtener recursos y para probar si cuando aquí las aguas estén contaminadas que sea prácticamente imposible regenerarlas, tengamos algún lugar donde poder acudir, ¿no?».* (GD3).

Las personas mayores entrevistadas son conocedoras de muchos de los nuevos avances tecnológicos. La distancia entre cómo vivieron su infancia y su momento actual hace que les llame aún más la atención los cambios que a los jóvenes. Además, muestran una visión expectante de las tecnologías pues ya no se limitan a las que utilizan en su día a día, sino que se extienden a las que puedan aparecen.

Estas referencias discursivas contrastan con la aceptación e interiorización de tecnologías de uso más cotidiano (sistemas automáticos eléctricos, la cámara fotográfica o de video) o utensilios no electrónicos, o tecnológicos como hornos, lavadoras, aspiradoras de última generación, etc.

6.2.6. Necesidades más expresadas en materia de NNTT

a. Formación

El desafío, tanto para los educadores y para las instituciones, es el realizar reformas que permitan aprovechar las potencialidades que nos ofrecen las NNTT junto con las demandas que tienen las personas mayores con el fin de acercarlos a la Sociedad de la Información. Las personas mayores deben hacer un esfuerzo aún mayor que el resto de la sociedad para adaptarse y evolucionar al mismo ritmo que la tecnología. Deben formar parte del presente de una manera más activa y visible, ya que al sacar un mayor partido a las NNTT son uno de los sectores que más beneficios obtienen.

La necesidad de formar y vincular a las personas mayores con las NNTT es compartida por prácticamente la totalidad de los entrevistados/as. La mayoría coincide en que es indispensable enseñar su manejo a las personas mayores para evitar el aislamiento, y que puedan estar al día y se sientan más acompañadas, además de obtener otros beneficios: mejorar la calidad de vida, mantener su red de relaciones, fortalecer su independencia y mantenerse activos y saludables).

> *«Es que casi no hay más remedio… ¿qué, nos van a olvidar al tener que utilizar la tecnología?».* (EM8).

En su mayoría observan la necesidad de que haya cursos y talleres dirigidos al aprendizaje de las NNTT. Desean estar al día y son conscientes de que necesitan estas enseñanzas.

> *«Pues, indiscutiblemente, con un taller que pudiésemos acceder a él y pudiésemos aprender».* (EM10).
>
> *«Que pudiese haber cursos donde aprender y querer aprender claro, querer aprender».* (EM10).

Aunque muchas de las personas mayores no han tenido acceso a una enseñanza reglada en NNTT, comparten su propia experiencia de aprendizaje en el caso que se haya producido. Las que han participado en estos cursos explican que a través de los mismos, han tenido la posibilidad de aprender a manejar los diferentes dispositivos tecnológicos. Remarcan que desde los centros de atención a personas mayores y desde algunas asociaciones se ha realizado una importante labor de formación y, al ser lugares accesibles, han podido acudir y se sienten satisfechos con el aprendizaje.

> *«Ahora lo hemos aprendido gracias a los centros de día; que bueno, poco más o menos, pues yo creo que casi todos los mayores hemos pasado por alguno, o sea hemos estado más o menos tiempo, pero hemos aprendido algo».* (EM4).

No manifiestan una clara diferenciación entre el tipo de enseñanza específica o los lugares donde se imparten (centros de día, centros y aulas de mayores, bibliotecas municipales, etc.). Asimismo, valoran el hecho de que poner en práctica esas enseñanzas ya no es una op-

ción, sino que se sienten obligadas a hacerlo para realizar actividades cotidianas.

> *«Cada una teníamos nuestro ordenador y entrando pues, por ejemplo en lo del SESCAM, entrando y pidiendo cita, o sea pues haciéndolo y haciéndolo en práctica, practicando. O sea, nada de darnos charlas ni nada de eso, practicando».* (EM4).

Las temáticas prioritarias, el contacto con los familiares, las aplicaciones fotográficas, el acceso y tramitación de cuentas bancarias y el evitar las numerosas estafas que se producen en el entorno de las personas mayores.

> *«Aunque hay muchas personas mayores que a la hora de ir a los bancos y estar en los cajeros y tal, eso de online sí que es verdad que les afecta mucho. Pero es porque nadie se ha puesto a explicarles y a decirles cómo realmente funcionan esas tecnologías. Que yo pienso que si se tiene un poco de paciencia y se les enseña y se les dice, yo creo que les viene bien y que les gusta».* (GD1).

Algunas personas mayores apelan a la necesidad de que las propias Administraciones Públicas, y entre ellas los Ayuntamientos, intervengan y proporcionen las formaciones que se precisen.

> *«Lo que estaría muy bien que, por ejemplo, hubiera cosas en los Ayuntamientos que dijeran: «para aprender a coger un ordenador». A la mínima que sepas cómo usar ordenador pues a lo mejor, por ejemplo en las mismas sesiones, se va hablando de una cosa y al final se entiende más».* (EM8).

> *«Me gustaría decir que habría que concienciar a nivel estatal a alguien para que ayudaran a los ayuntamientos a incluir a las personas, pues a partir de los setenta y tantos años, sí se pueden ver realmente marginadas [ ] para que se hicieran cursillos para integrarlos en este mundo en el cual mucha gente ha quedado descolgada».* (GD4).

De hecho, algunas de las personas mayores participantes en la investigación ven tan importante el tema de la formación en materia de NNTT que, con espíritu colaborativo, plantean presentarse voluntarios/as para enseñar a otros mayores a manejarlas, empatizando con otras personas de edades similares.

> *«Porque yo me lo he planteado últimamente; me estoy planteando hacerme voluntaria para compartir lo poco que yo sepa con otras personas […] digo: «pero yo me puedo hacer voluntaria de lo poco que yo sepa para compartirlo» [ ] yo qué sé, enseñarles lo poco, qué sé yo».* (EM2).
>
> *«Yo quiero presencial ya».* (EM7).

Exponen, mayormente, preferir las enseñanzas presenciales, más que a través de WhatsApp o de otras formas online.

> *«Yo, por ejemplo a través del WhatsApp, del teléfono o tal, pues me cuesta. A mí me gustaría que fuese presencial. A mí particularmente me gustaría que fuese presencial y yo creo que yo conseguiría más, creo, no lo sé».* (EM10).

Por tanto, la formación es una de las principales necesidades detectadas. Se remarca que no es cuestión de saber, sino de que se les enseñe y así aprender. Además, para las personas mayores es muy importante que la persona que les transmite los conocimientos lo haga de forma agradable y amena. No se trata tanto de que les impartan clases magistrales, sino de paciencia y amabilidad.

b. Acompañamiento

Prácticamente la totalidad de las personas mayores relatan, tanto durante las entrevistas como en los grupos de discusión, la necesidad de que alguien les ayude en determinadas ocasiones a manejar dispositivos, aplicaciones, programas, sistemas, etc.

La gran variedad de dispositivos y su, a veces, complicado acceso requieren la asistencia de personas de confianza para acceder a las NNTT. En primer lugar, buscan a familiares (hijos y nietos).

> *«Pues veo cómo lo dominan, pues muchísimo mejor que cualquiera de nosotros. O sea, yo lo veo en mis hijas que son a las que tienes que recurrir. Aquí siempre antes eran los padres que aconsejaban a los hijos. Y ahora con esto de las nuevas tecnologías, son los hijos los que aconsejan a los padres. O sea, hemos cambiado».* (EM1).

En segundo lugar, recurren a vecinos jóvenes y, por último, a trabajadores sociales. Apelan a la buena disposición de, por ejemplo, los

administrativos de los ayuntamientos o a los técnicos de servicios sociales y de atención a mayores. Sin embargo, comprenden la mayor o menor predisposición y voluntad de los trabajadores/as de las administraciones.

> *«Pues necesitamos a algún asesor que, ante la dificultad, pues sepa por dónde [ ] Que cada uno se lo tiene que buscar en su hijo, o en algún vecino joven, o alguien [ ] y afortunadamente aquí están bastante dispuestos a ayudarte en algunas ocasiones y es además el administrativo del Ayuntamiento. Pero claro, eso depende de la persona. Pero aquí sí, si vas con una consulta, pues enseguida te atiende. Es joven y está muy dispuesto. Pero hay otros ayuntamientos que puede que no tengan un administrativo como este».* (EM1).

Además, algunas personas mayores entrevistadas comentan que las Cajas Rurales han ejercido una importante función en materia del manejo de las NNTT y que les ayudan en ello.

> *«También las cajas rurales en los pueblos que las tienen como aquí, pues hacen un buen servicio, sobre todo en eso que le he dicho: en las declaraciones de la renta. Las tienen que hacer muchas personas y claro, no todo el mundo sabe. Y para la PAC también, que esto para los agricultores es la caja rural quien se ventila todo el papeleo».* (EM1).

Ante el miedo a ser engañados/as por ciberataques, por suplantación o por personas con falta de escrúpulos, los entrevistados/as refieren ya no solo la necesidad del acompañamiento terapéutico sino también de un acompañamiento social, con una especial atención a la ayuda para realizar gestiones y tareas que requieran conocimientos tecnológicos.

> *«Siempre voy acompañada y lo hacen los que vienen conmigo más que yo»*. (EM6).

c. Actualizaciones

Ya no solo es el aprendizaje en sí. Las personas mayores relatan la necesidad de las actualizaciones en el tema de las NNTT. Entienden que la obsolescencia de los aparatos electrónicos y la continua actualización tecnológica son unas dificultades que les obligan a asumir

nuevos retos para lograr un aprendizaje continuo y para adaptarse de forma continua a los constantes cambios.

> *«Pero, a veces, es una complicación también el afrontarlas. Porque la actualización, sobre todo en los que somos de una generación que, que no es de la digital, pues a veces, cuando tienes el dominio de determinados programas y tal, te los modifican y tal y tienes que volver a incorporar otra vez las nuevas cosas».* (EM1).

> *«Las aportaciones que le he dicho es eso, que con medios se puede paliar algo. Porque este déficit que tenemos de la tecnología, si se tienen medios, se puede ir paliando algo [ ] Pero eso no quiere decir que vayamos corriendo a alcanzar la tecnología porque va más rápido de lo que nosotros podemos, ir avanzando en lo conocido».* (EM1).

Las personas entrevistadas inciden en la predisposición, en la actitud y en el coste ante el aprendizaje en materia de las NNTT. Marcará las diferencias el integrarse en el desarrollo y alfabetización tecnológicos o quedar excluidos/as del sistema social. De ahí la importancia de la planificación de políticas sociales y educativas dirigidas a compensar las desigualdades en el acceso a la población de los mayores.

> *«El hecho de que tú, por ejemplo, te abras y la gente quiera abrirse a ello. Si no quieren, no. Es una elección personal al final. Y es un error por parte de la persona que no quiera, porque la realidad es que nos la van metiendo a la sociedad».* (EM8).

> *«Pues claro que afecta porque todo tiene un precio todo entonces si no tienes […] yo te voy a ser sincera, yo tengo un sueldo de 800€ […]. Entonces tengo que andar muy lista si no quiero que me falte dinero y me tengan que ayudar mis hijos que, digo al vivir sola, entonces no me puedo permitir irme a una Academia porque sí que veo muchos cursos por ahí que digo pues mira, me apuntaría yo a eso, pero pagándolo no me apunto porque luego me faltaría para otras cosas, así que aprovecho: cuando subvencionan algo estoy al loro y me apunto».* (EM2).

d. Cobertura de Internet

En el marco del territorio castellanomanchego, objeto del presente estudio de investigación, son numerosas las informaciones de las administraciones sobre inversiones en NNTT. Así, el Gobierno regional,

a través de la Consejería de Igualdad y Portavoz (12, enero, 2022), declaró prioritarios tres proyectos que movilizarán una inversión de 30 millones de euros para acelerar el despliegue de fibra óptica en 197 localidades: «Castilla-La Mancha dispondrá de una conectividad de banda ancha superior al 93% y la región se situará tres puntos por encima de la cobertura media nacional. En estos momentos la cobertura de fibra óptica en Castilla-La Mancha llega al 92% de la población, cuando en junio de 2015 solo había en las cinco capitales de provincia. Desde 2015, se ha crecido en un 451% en extensión de fibra óptica».

En la sociedad democrática española, la exclusión o marginación de cualquier grupo social es un fenómeno que intrínsecamente es contradictorio con el propio concepto de justicia social. Desde un punto de vista sociopolítico el problema estriba en la igualdad de oportunidades de acceso a los recursos tecnológicos más avanzados, ya que ser usuario de esta red comunicativa tiene consecuencias culturales, laborales y sociales. Compensar estas desigualdades requiere medidas como, entre otras, integrar las NNTT en el sistema de enseñanza de las personas mayores.

Aún con importantes diferencias de acceso a las redes entre las zonas rurales y las urbanas es necesaria una buena cobertura para igualar las diferencias entre los pueblos y las ciudades, facilitando el establecimiento de buenas comunicaciones.

> *«Yo creo que con los teléfonos y ahora con la fibra y todo este lío, creo que estamos más o menos como en las ciudades, a veces».* (EM8).

También se considera que el hecho o no de las conexiones tecnológicas depende más del interés que tenga la persona que de los impedimentos en las conexiones.

> *«Yo sé de amigas mías que no tienen Facebook, por ejemplo. Pero eso ya es porque a la persona no le gusta, no porque no pueda tenerlo. Sino porque dice «no, yo no quiero tener Facebook, por ejemplo». Y me creo que esto es igual en el pueblo que en ciudad, no creo que haya diferencia».* (EM8).

En cuanto a las zonas donde puede haber más problemas de conexión (zonas rurales y pueblos pequeños), sí se pide que se hagan las inversiones oportunas para mejorar sus comunicaciones.

> *«La situación de aquellos lugares, aquellos pueblos donde no hayan tenido esta posibilidad de comunicaciones y que, bueno, nos han enseñado también que existen. Hay que dotarlos y hay que ayudar para que no se produzca el abandono hacia las capitales y los centros más grandes porque falte algún tipo de necesidad».* (GD2).

6.2.7. La tecnología: también una realidad prescindible

Junto a los discursos analizados previamente en diferentes epígrafes es interesante reseñar que existe un elevado porcentaje de personas mayores que observan la tecnología como una realidad prescindible o que pasan a un segundo plano. Para ellas es posible una vida sin tanta necesidad de tecnología o que no aparezca como centro de atención. A la hora de hablar de envejecimiento activo y de actividades de ocio y tiempo libre apuestan por la promoción de acciones con escaso componente tecnológico para socializar a sus poblaciones. Destacan los juegos de mesa, juegos tradicionales, la organización de almuerzos y meriendas o salidas a pasear al campo, donde las NNTT quedan en un segundo plano.

> *«Pues este año hemos estado un poco, un poco a medias. Porque no nos hemos podido reunir. Hemos introducido este año, como era un juego que se hacía al aire libre, la petanca [ ] Luego, cuando el local se pueda abrir, porque llevamos un año y medio sin poder abrir, pues se hacen juegos de mesa. Parchís, dominó y jugar al mus [ ] También se organiza una comida, normalmente anual, que la haremos próxima a las fiestas, si se puede. El año pasado se tuvo que suspender. Y luego en Navidades también se hacen actividades de adornos y demás. Y lo hace la gente para llevárselos a su casa y ponerlos en el hogar. Y se hace también una merienda de Navidad [ ] tecnología poca».* (EM1).

> *«Da como la sensación de que, de que la gente pues que está un poco despreocupada ¿no? Tampoco les preocupa, no les preocupa mucho porque debería de asistir bastante gente y luego no va».* (GD2).

Sin embargo, sí son conscientes del olvido institucional en zonas rurales y de que la pérdida de recursos lleva a la pérdida de población, siendo necesaria la transformación digital y la apuesta por un tipo de economía circular que lleva apareada unos beneficios sociales en la agricultura y en la ganadería, y que pongan en valor a sus poblaciones, pues la evolución social y de las NNTT, permitiría el desarrollo del turismo rural, la implantación de población, la mejora del patrimonio histórico y la sostenibilidad para afrontar los retos derivados del cambio climático y demográfico.

6.2.8. Ruralidad y NNTT

La ruralidad, entendida como el conjunto de fenómenos sociales que se desarrollan en un medio rural, en el que también se incluyen los pueblos, y que permite en cierto modo construir una identidad, es otro de los temas a destacar de la presente investigación sobre personas mayores y tecnología.

La discusión de la ruralidad, y de la nueva ruralidad, ya no se reduce solo a la dicotomía de lo rural y lo urbano, pues abarca un conjunto de regiones cuya población realiza diversas actividades que interactúan entre sí y, al mismo tiempo, una interdependencia del mundo rural con el resto de la economía y del medio urbano. En la lógica de desarrollo, marcado por acumulación de capital, industrialización, cambios en las relaciones de producción y patrones de consumo, se considera la pertinencia de un desarrollo alternativo, actualizado y actualizable, concluyéndose que este enfoque tiene implicaciones teórico-metodológicas y constituye un desafío para el diseño de las políticas públicas devenidas desde las instituciones.

Son diversas las respuestas de los entrevistados/as. Por un lado, hay un discurso de personas mayores que consideran que no hay diferencias entre los pueblos y las ciudades en relación a las NNTT. Estas personas mayores argumentan principalmente que hoy en día ya hay una accesibilidad adecuada respecto a la conexión a Internet, que llega a todos sitios. Señalan que tanto a los pueblos como a las ciudades llega esta conexión y, en consecuencia, existen pocas diferencias en este aspecto. Sobre todo si de pueblos cercanos a ciudades se trata.

> *«Yo no veo muchas ya [ ] Habrá pueblos que a lo mejor no llegue la fibra, la fibra óptica, que no tengan. Y a lo mejor están un poquito más aislados, pero aquí no, aquí como estamos muy próximos a Madrid y próximos a Talavera y ellos tienen fibra óptica, pues yo veo que aquí pues no hay mucha diferencia, no».* (EM1).

Una proporción importante de personas mayores opina que sí encuentra diferencias en lo referido a la conexión o el acceso a Internet, con más dificultades en las zonas rurales que en las zonas urbanas para disponer de una buena conexión.

> *«Hay pueblos donde no les llega la wifi y que están completamente aislados».* (EM3).

De hecho, se considera que los problemas de conexión a las redes son uno de los motivos importantes para el abandono de zonas rurales en beneficio de las ciudades donde, además de otros servicios sociales, hay más facilidades para acceder a las NNTT.

> *«Hasta ahora, que no llegaban las tecnologías a los pueblos. Mucha gente se ha venido a las ciudades por eso».* (EM7).

Incluso se refieren algunos a la necesidad de que las diferentes Administraciones Públicas realicen inversiones para facilitar la conexión y la accesibilidad a Internet en los pueblos más pequeños de las zonas rurales para evitar así que la población deba abandonar sus municipios por estos motivos.

En este punto se habla de la «España vaciada» en referencia a las zonas de Castilla-La Mancha que sufrieron una emigración masiva sobre todo durante el éxodo rural entre los años 50 y 60 del siglo XX y, aunque en menor medida, también posteriormente.

Además, no se trata solo de la falta de acceso a Internet, sino de una inversión generalizada para dar cobertura a toda una serie de servicios mínimos que deberían estar en todos los pueblos (farmacias, centros de salud y de enseñanza, oficinas bancarias, actividades lúdicas, gestiones administrativas, carreteras, medios y otras vías de comunicación, etc.), pues conducen al desempleo, a la despoblación y a la pérdida de oportunidades de futuro.

> *«No solo la wifi, sino que ni tienen farmacia, ni tiene centro de salud cercano y demás y tal. Y es uno de los motivos para que la España vaciada continúe con su larga marcha, ¿no? Pero bueno, afortunadamente sí hay gente que se ha ido volviendo a los pueblos. Y estas cuestiones de inversión, hablamos de otro terreno. De económicos, que ahí se debería de algún modo subvencionar inversiones para desarrollar tecnologías. Y en este sentido para que la gente pueda acoplarse y vivir en los pueblos y no se vacíen».* (EM3).

Se considera que con una buena conexión a Internet y con las ventajas que ofrece el teletrabajo, de poder conectar con cualquier lugar del mundo, mucha población urbana con vínculos en determinadas poblaciones rurales elegiría residir en los pueblos al poder continuar en ellos su actividad profesional habitual. Este flujo poblacional impactaría positivamente en la vida de las personas mayores de las zonas más despobladas de Castilla-La Mancha.

> *«Ha habido trabajadores y trabajadoras que han podido, desde su propio domicilio, desarrollar la labor que venían haciendo sin tener necesidad de hacer acto presencial […] El hecho de que a partir de ese descubrimiento haya habido mucha gente que haya optado por vivir en pueblos apartados, donde de algún modo también se podían evitar el contagio del COVID y desde esos lugares, con mayor o menor dificultad, depende también de que allí la wifi estuviera instalada para desarrollar los trabajos».* (GD2).

Algunos de los mayores entrevistados/as se enfrentan con diversidad de opiniones a las diferencias o similitudes detectadas entre pueblos y ciudades en referencia al manejo y enseñanzas de las NNTT.

> *«No, yo creo que no. Yo creo que no hay diferencia. No. Porque yo en el Facebook, por ejemplo, me conecto con mucha gente. Con gente por ejemplo de mi pueblo que, bueno, es un pueblo pequeñito, es un pueblo de aquí de la provincia de Toledo. Y bueno, yo veo que tienen, tienen unos conocimientos bastante amplios. No, yo creo que en eso no hay diferencia; yo no noto diferencia».* (EM10).

También estas sociedades rurales eminentemente agrícolas y ganaderas, ahora geriatrizadas, encuentran las dificultades intrínsecas como consecuencia de la actividad de sus propios trabajos, sobre todo del paso desde las técnicas manuales a las digitales, y cómo han

de trasladar sus conocimientos a un medio, el de las NNTT, que requieren de otras habilidades muy diferentes. Y así, cómo alguien que ha dedicado su vida a las labores del campo ha de actualizarse, por lo que se demanda un acercamiento positivo y didáctico presencial en la utilización de las NNTT.

> *«Los que tienen esta actividad, o sea, la actividad aquí, pues no están usándolo con tanta frecuencia* (a las NNTT). *Están con las maquinarias y el tractor y tal, pues no está usándolo permanentemente como puede ser cualquier actividad a lo mejor en Madrid. Pero fuera de la actividad laboral, yo veo que aquí pues se usa bastante».* (EM1).

> *«Hombre, las ventajas en el pueblo de vivir de otra manera, más interior y disfrutar de un montón de cosas que en la ciudad hay urbanitas. Ahí hay dos tipos también de gente en este sentido. Hay alguna que no puede prescindir de la ciudad y el hombre que le gusta otro tipo de vida y que, bueno, quiere ver el campo, quiere oír el trinar de los pajaritos y quiere ver las palomas y quiere tener su huertecito y sus gallinas y sus conejitos y todo eso».* (EM3).

Además del riesgo de la despoblación en las zonas rurales, y aun priorizando la calidad de vida, sí reflexionan positivamente sobre una supervivencia básica que ha de estar sustentada por unos servicios mínimos. Y, entre las metas, objetivos y deseos personales de las personas, no ven prioritario el manejo o no de las NNTT.

Se trata pues, de un planteamiento alrededor de la ruralidad que se antepone a lo que se ha venido trabajando como política sectorial para desarrollo rural y que opone dos casos antagónicos: la visión sectorial frente a la visión territorial. Sin embargo, las políticas de desarrollo rural siguen siendo políticas sectoriales con énfasis en modelos de desarrollo tecnológico y modelos productivos basados en una visión sectorialista, aunque en las propuestas de nueva ruralidad hay un planteamiento alternativo sobre la necesidad de observar el territorio con una visión integral de procesos históricos, sociales, culturales y políticos.

6.2.9. NNTT y la COVID-19

La COVID-19 ha supuesto un antes y un después en relación al manejo de las NNTT por parte de las personas mayores y de la población en general, puesto que las tecnologías de la comunicación han sido de gran utilidad durante el tiempo del confinamiento y en los posteriores contextos sanitarios.

> *«Yo me he divertido mucho. Me he reído mucho durante el confinamiento. Nos ha dado por hacer cosas entre la gente que conozco, diferentes. Hemos hecho cosas diferentes. Con mis amigas estábamos todo el rato riendo que estábamos hablando. Nos decíamos cada disparate que para qué. La risa es tan buena, es tan buena. Te abre todos los sentimientos positivos».* (GD2).

Gracias a las NNTT, las personas entrevistadas pudieron estar en contacto con sus familiares y amigos.

> *«Y con las nuevas tecnologías también ha sido estupendo, en la pandemia, sobre todos los abuelitos. Yo me considero abuelita. El poder vernos con los nietos, y yo vivo sola, y me fui concretamente a una casita que tengo en un pantano en la provincia de Cáceres, y ahí me he pasado año y medio. Y la verdad, pues gracias a esto, a las nuevas tecnologías, pues ha sido estupendo».* (GD1).

Las tecnologías de la comunicación les permitieron estar entretenidos y tener otras formas de ocio y diversión teniendo en cuenta que las tradicionales no eran una opción.

> *«No lo viví mal, porque como ya te digo que como estaba todo el día conectada, cuando no era con mi hermana era pues aquí, con las amigas y preguntándonos ¿qué tal? ¿Qué tal estás tú?, ¿cómo lo llevas? [ ] Y cuando no era por WhatsApp era por teléfono, gracias a la tecnología, a todas horas pues estábamos bastante comunicados. Si no hubiera sido por todas estas cosas lo habríamos pasado mucho peor».* (EM4).

De esta forma, muchas personas mayores agradecen haber tenido a su disposición todos los dispositivos electrónicos y la tecnología necesaria para estar comunicadas. Algunos/as son conscientes de que esto les ha ayudado en gran parte a mantenerse ocupados y a evitar caer en una depresión. Esta importante función, que reconocen en

las NNTT, les motiva a mantenerse actualizados en ellas. Muchos/as de los entrevistados/as ven todos los beneficios que les aportan las NNTT y esto hace que quieran seguir aprendiendo y usando lo que esté a su alcance para mantenerse al día y seguir conectados. También hay muchas experiencias de personas mayores que no han tenido tecnología a su alcance y esto les ha dificultado pasar las diferentes etapas vividas a causa de la COVID-19.

> *«Y bueno, pues en una palabra que a mí para la tecnología en tiempo de COVID me ha venido fenomenal, me ha venido muy bien de no entrar en una gran depresión y entonces, pues bueno, yo la seguiré utilizando. Seguiré intentando estar, según vayan los avances, avanzando con ello. Y bueno, si la edad me lo va permitiendo».* (GD2).

Algunas personas entrevistadas comentan que la COVID-19 ha sido, asimismo, un detonante para que muchas personas mayores pudieran apreciar los beneficios de las tecnologías y, en concreto, de las tecnologías de la comunicación. Ello les ha permitido beneficiarse de ellas y estar conectadas con sus seres queridos o vinculadas a actividades lúdicas.

> *«Si había alguna persona mayor que era contraria a este tipo de tecnologías, se ha dado cuenta de que ha podido comunicarse visualmente con su familia y que ha sido importantísimo el paso que hemos dado hacia adelante y en esta situación tan extraña ha sido súper positivo».* (GD2)
>
> *«Hombre, pues mira esto, por ejemplo, nosotros los del club de lectura hemos podido subsanarlo gracias a la tecnología. Hemos podido mantener las reuniones y demás. Entonces, pues para algunas cosas bien. La tecnología ha solucionado algunas cosas. La misma comunicación al no poder reunirnos en el local».* (EM1).

Por otra parte, y también gracias a las NNTT, se ha podido seguir con algunas de las actividades ofrecidas desde las asociaciones de mayores y desde los centros de atención a estas personas.

> *«Pues gracias a los grupos esos hemos podido ir pasando la información y las reuniones y todo. O sea, los resultados de las reuniones de la Junta. Porque la Junta sí nos reuníamos y sí tomábamos algún acuerdo, pues se lo hacíamos llegar a todos mediante esto de las*

> *tecnologías, que no se podían hacer reuniones muy masivas. Entonces sí se han podido hacer algunas cosas gracias a esto».* (EM1).

En cuanto a la labor sanitaria vinculante entre las NNTT y la sanidad en el periodo de la COVID-19, ha de resaltarse el compendio de tecnologías sanitarias innovadoras para esta pandemia, claves para salvar vidas, emitido por la OMS (31, agosto, 2021): «Las tecnologías innovadoras están acelerando el acceso a la atención de la salud en todas partes, pero debemos asegurarnos de que estén fácilmente disponibles en todos los establecimientos de salud a un precio justo y con garantías de calidad, que puedan utilizarse en entornos de bajos recursos. Este compendio incluye artículos sencillos que van desde un colorante que se añade a la lejía para detectar a simple vista las superficies y los objetos no esterilizados, hasta teléfonos inteligentes que permiten al usuario registrar instantáneamente mediciones precisas de la tensión arterial, aplicaciones para que los pacientes puedan autoanalizarse y controlar sus constantes vitales incluso en ausencia de un trabajador de la salud capacitado, equipos más complejos pero fáciles de usar, como un sistema portátil de monitorización respiratoria y ventiladores con batería de larga duración que pueden utilizarse sin electricidad o cuando la alimentación eléctrica es irregular, etc.».

En nuestro ámbito de estudio, y entre las personas mayores que han dedicado su vida profesional a la sanidad, se muestran agradecidas ante la aplicación de las NNTT a este sector. En concreto, una de las entrevistadas explica que al principio de la pandemia había mucha falta de mascarillas y pantallas y, gracias a los avances tecnológicos, se pudieron fabricar rápidamente cantidades ingentes. Hay que recordar que personas mayores ya jubiladas apoyaron en los peores momentos de la pandemia al sistema sanitario desde diferentes funciones.

> *«Tuvimos la suerte de que muchas empresas de nuestro pueblo, también gracias a la tecnología que hoy existe, con sus impresoras, fabricaron pantallas y mascarillas. Mucha gente se fue, se volcó, puesto que como sabéis, los primeros meses los sanitarios estuvimos muy desatendidos y no teníamos. Teníamos una mascarilla para dos o tres turnos. Y entonces, para mí en esos momentos la*

> *tecnología era importante por la comunicación que llegamos a tener».* (GD2).

Además, a nivel emocional se recibió mucho apoyo y acompañamiento a través de las NNTT. Estas le permitieron contactar con amistades y recibir mensajes de ánimo y apoyo por la labor que estaba realizando.

> *«También la tecnología durante el COVID a mí me trajo muchas personas que hacía mucho tiempo que no sabía de ellas. Y al empezar el COVID, pues yo creo que como pensando un poco en mí, pues volvimos a retomar ciertas amistades, ¿no? Y prácticamente había personas que todos, todos, todos los días, me daban un mensaje de ánimo. Todos, todos los días y algunas de ellas todavía se mantienen, ¿no? Entonces, pues fue muy positivo para esas cosas».* (GD2).

Como se analizó en un apartado específico, las NNTT proporcionan ayuda a las personas mayores que están solas. En la pandemia este fenómeno se incrementó. Así, muchos entrevistados/as hablan de sus primeros contactos con la tecnología en la pandemia. En este tiempo han observado y utilizado las ventajas de las tecnologías de la comunicación para hablar y relacionarse con sus familiares y amigos/as. Desde esta experiencia agradecen mucho la comunicación que pudieron mantener con sus seres queridos en aquellos momentos, ya que las videollamadas con ellos los distraían y los hacían estar más entretenidos y con menos miedo.

> *«Yo con esto del confinamiento también pasé la COVID y si no hubiese sido por estas cosas, por el móvil y por la videollamada me habría muerto de aburrimiento aquí, yo solica en mitad del campo. Entonces me han venido genial y estoy muy agradecida porque me ha ayudado muchísimo, muchísimo, porque algunas veces me daban ganas de llorar de la soledad que tenía y de lo mal que me encontraba, pero claro, ya me hacían una videollamada y me conectaba con otras cosas y se me pasaba el rato mejor».* (EM2).

Un elevado porcentaje de las personas entrevistadas señalan que a las personas mayores solos/as les vienen muy bien las NNTT ya que les permiten comunicarse con sus amistades y con su familia. De esta forma, pueden enviar y recibir mensajes, así como hacer llamadas y recibirlas, pudiéndose conectar fácilmente con gente que viva lejos.

En cierto modo, las NNTT les facilitan el ocio, y son una forma de ocupar su tiempo libre, proporcionándoles oportunidades alternativas para combatir la soledad, para relacionarse y para el entretenimiento.

> *«Yo no quiero más, pero la gente está muy sola, muchas de ellas, muchos mayores y esto les viene bien»*. (EM7).
>
> *«¿Que ayuda? Pues sí, sí que ayuda; ayuda mucho. Porque mira ahora mismo gracias a las nuevas tecnologías a través del WhatsApp, a través del teléfono, nos podemos conectar y bueno, pues oye, eso sí que es verdad que ayuda y que te encuentras acompañada. No te encuentras sola».* (EM10).

La combinación de las NNTT con la compañía presencial se define por los entrevistados/as como un contexto ideal que vincula el acompañamiento presencial con la forma online o telefónica. Todo ello teniendo presente, como se ha comentado, el hecho de que las personas mayores no manejen bien las NNTT y pueda llevarles a estados de soledad y aislamiento.

> *«Están más aislados porque ellos no alcanzan a eso y se ven que están fuera de concurso. El móvil a los que les llega, pero muy cortito de posibilidades, sí»*. (EM7).

Se advierte entre los entrevistados/as, el temor al fraude por la recepción de mensajes en los que se solicitan informaciones personales o claves bancarias con el propósito de realizar estafas a través de las NNTT.

> *«En cuanto a la amistad, sí que me han defraudado, porque me han engañado en cuanto a que era una cosa y luego pues me querían sacar dinero, ¿sabes? [ ] Que, si poco a poco le conté que estaba en soledad, que no sé qué y hablando y hablando y hablando y ya un día que me digo: este lo que me está pidiendo es dinero. Que necesitaba porque tenía un trabajo y que le había surgido una cosa súper importante, que tenía que hacer una inversión. Y yo le dije: « bueno, lo que me estás pidiendo es que te dé el número de mi cuenta, ¿verdad?». Y le colgué y lo bloqueé. Eso es el mayor problema que veo yo, que engañen a las personas, pero por lo demás, todo lo demás beneficios»*. (EM2).

> *«Ahora a lo mejor se oye menos eso, pero ha habido muchísimas veces que ha entrado gente en las casas y los han robado a personas mayores diciendo, los han puesto hasta un café y todo, que diciendo que eran del pueblo, porque claro cuando van a algo así, se lo saben todo y te van como si dijéramos, pillando».* (EM8).

Habiendo sido las personas mayores el principal colectivo de riesgo y de vulnerabilidad frente al coronavirus causante de la COVID-19, las NNTT han jugado un papel importante y han significado un poderoso aliado contra la soledad. En la consecución de este objetivo la tecnología ha sido de enorme ayuda, sobre todo a través de los aparatos y aplicaciones conectados a través de Internet, pues mediante teléfonos móviles y servicios de mensajería instantánea (WhatsApp, videollamadas, compra online, consulta de noticias, redes de solidaridad, etc.), han podido utilizar aplicaciones para el beneficio de su salud y para la socialización. Y así, ante la obligatoriedad y la necesidad de su utilización, muchas personas mayores encontraron cómo superar las barreras y conocieron los beneficios para afrontar el uso de las NNTT.

6.2.10. Post COVID-19, tecnología y personas mayores

Para la mayoría de las personas mayores entrevistadas, el futuro de las NNTT es incierto y difícil de pronosticar. Coinciden en que evoluciona constantemente y ha llegado para quedarse, y comentan que los avances tecnológicos son imparables y que progresan rápidamente.

> *«Eso me gustaría saberlo a mí, ja, ja, ja. Me gustaría saberlo a mí, porque es complicado de saber. Porque es que va eso a unos pasos tan rápidos que es que soy incapaz de pronosticar de aquí a cinco años cómo va a estar esto. A veces esto corre más que nuestra mente. Va a un ritmo rapidísimo la tecnología ya»*. (EM1).

La incertidumbre que se vive en la sociedad hace que muchas de las personas mayores entrevistadas no se atrevan a opinar sobre qué podrá ocurrir en los próximo meses o años.

> *«El futuro inmediato y las tecnologías que puedan existir, al menos yo no tengo capacidad de poder opinar sobre qué va a venir».* (GD3).

Por otro lado, algunos entrevistados/as exponen que echan de menos la presencialidad. Coinciden en las ventajas de las NNTT aunque, también, que en las tecnologías concurren muchos beneficios aunque sin desdeñar las actividades sociales. De hecho, relacionan el formato presencial con la humanización, pues perciben las NNTT como una forma de comunicarse más distante y menos personal.

> *«Ya te digo que la tecnología nos ayuda mucho, pero se echa también en falta la presencia y bueno, es bueno que lo echemos en falta porque claro, si solo estamos para tecnología no despersonalizamos un poco».* (EM4).

Además, un pequeño porcentaje de participantes en la investigación remarcan la importancia de las actividades tradicionales como el cultivo de la tierra o el cuidado de los animales. Consideran que el avance de las NNTT no puede suponer un abandono de estas labores ya que los seres humanos necesitamos alimentarnos y las tecnologías, por sí mismas, no cubren todas estas necesidades.

> *«Por un lado, sinceramente, las personas no nos alimentamos de tecnologías, nos alimentamos de los alimentos que da la tierra y la naturaleza y eso pienso yo que no sé, quizá, un poco nos llega a perjudicar»*. (GD2).

Se añade que es muy importante que los jóvenes aprendan del campo para que estén preparados por si un día necesitan poner en práctica otras habilidades además de las tecnológicas.

> *«A los jóvenes les ha ido bien, pero a la hora de que viniese una catástrofe grande y tal, los jóvenes no sabrían sobrevivir, porque aparte de las tecnologías tendrían que aprender otras cosas que no son tan tecnológicas como, por ejemplo, el saber conocer una planta y el saber cultivar. Porque si viene algo grave que tengamos que sobrevivir, la tecnología no nos lo va a dar todo».* (GD2).

Varios de los entrevistados/as también comentan que la pandemia provocada por COVID-19 ha generado cierto aislamiento social y distanciamiento físico entre personas, extrapolable a los/as mayores, llegándose a estados de tristeza crónica, desaseo personal, alteraciones en la conducta y en el estado de ánimo, mayores índices de

depresión, aumento del riesgo suicida, ansiedad social, deterioro cognitivo, etc.

> *«Yo pienso que sí, que le está afectando aquí a mi hermano, lo veo más torpe. Yo estoy torpe porque ya te cuento sinceramente que tengo problemas de salud mental. Pero a él yo lo veo muchísimo más torpe y más retraído que yo, y es que le afecta bastante estar en casa sin salir, sin estar con relacionado, solo tiene una hija y su hija tiene que trabajar. Viven en un pueblo [ ] sí que se le nota a mi hermano y se le nota aún bastante, está muy retraído, y muy metido en sí mismo. Le ha afectado, está como más triste también y, en general, le ha afectado mucho».* (EM2).

Con la pandemia y el distanciamiento social preventivo, el aislamiento ocasionó el cierre de hospitales, de instituciones privadas y de centros de día donde, de manera rutinaria, se desarrollaban talleres de estimulación y de rehabilitación cognitiva junto a actividades recreativas y sociales que las NNTT no lograron suplir de modo alguno. Diversas consultas médicas y sociales pasaron a ser telefónicas, creándose una sensación de desprotección al ciudadano y privándole de oportunidades para salir de sus hogares, modificando sus rutinas diarias y limitándole en la capacidad de aprendizaje e interpretación de la realidad.

> *«Otra cosa que hay para los mayores muy mal, hoy por hoy, desde la pandemia es que todos los médicos aquí no tienen presencial para nada. O sea, tú llamas; si llamas por teléfono te lo coge la que está abajo en recepción y te dice tal día la va a llamar la doctora. O sea que te dan cita para una llamada que no es para una consulta, sino para ver cuándo te va a tocar. Ahora mismo, si has tenido problemas o vas a urgencias, no puedes decir nada. Porque resulta que, si a mí me duele la tripa, por teléfono no creo que sepan de dónde viene el dolor, ¿me entiendes? Por mucha tecnología que haya».* (EM8).

Desde este discurso se comenta que si en el futuro hubiera alguna tecnología capaz de detectar dolencias sí podrían realizarse consultas a distancias. Sin embargo, mientras esto no ocurra, no consideran fiables las consultas telefónicas.

> *«Si algo hace que por ejemplo diga: oye, es que hay una tecnología que te van a mandar por Internet, un aparatito que te vas a poner en la tripa y decide; vale, hasta ese punto, vale. Pero como eso no lo hay, pues estamos mal en este sentido».* (EM8).
>
> *«Y la gente mayor peor, porque una persona mayor se acobarda. Y hoy más todavía. Yo, si cojo mi coche, me voy a Toledo y ahí doy por saco; aquí sí, pero cojo mi coche, eso sí, o lo coge mi marido. Pero si no tienes o no tienes a nadie, eso, en ese sentido estamos un poco yo creo desamparados todavía».* (EM8).
>
> *«También la gente yo creo que es un poco de decir estoy más cómoda sin que venga gente».* (EM8).

El 9 marzo de 2020, antes del confinamiento, el 89% de las personas que consultaron un problema de salud a su médico de la sanidad pública lo hicieron de forma presencial, acudiendo a su centro de salud, un 10% lo hicieron por teléfono y un 1% a través del sistema de e-consulta; es decir, envió un mensaje al médico y esperó su respuesta. El 14 de abril, en pleno confinamiento, el 70% de las consultas de Atención Primaria fueron telefónicas**,** un 10% e-consultas y sólo un 20% se atendieron en persona. Y el 7 de septiembre, con la movilidad plenamente restablecida**,** el 60% de las consultas al médico de cabecera seguían haciéndose por teléfono, un 10% eran e-consultas y solo tres de cada diez pacientes se atendía en el centro de salud.

El confinamiento por COVID-19 obligó a los médicos de todos los ámbitos, más en Atención Primaria, a atender a sus pacientes a distancia (teléfono, videollamada, WhatsApp). En algunos casos, el estado de alarma fue el detonante para implementar sistemas de telemedicina que no terminaban de ponerse en marcha. Incluso comenzaron a implantarse planes piloto para organizar consultas no presenciales en la atención especializada. En la actualidad se están impulsando visitas telemáticas no telefónicas, con cámara, en tiempo real, hablando con el paciente como en una visita convencional por necesidad; y con las agendas normalizadas la mitad de las visitas son presenciales y la otra mitad son telemáticas.

Para las personas mayores entrevistadas, la percepción es que ha generado una visión crítica el uso excesivo de las NNTT en la Atención Primaria de la sanidad pública. Se tiene la sensación de que no pre-

valece el interés público de los ciudadanos, sino la comodidad de los profesionales de la sanidad, pues un elevado porcentaje de las personas mayores, como se ha dicho, reconocen carencias o dificultades para acceder a los procesos administrativos y sanitarios a través de las NNTT a pesar de que reconozcan cierta adicción a aplicaciones tecnológicas lúdicas.

> *«La verdad que hay cosas un poco negativas, y es que a causa un poco de adicción de esto del móvil, de estar todo el rato pendiente, que si te llega un Whatsapp, que si te llega un mensaje, pues hay gente que sigue y sigue».* (GD2).
>
> *«Y con respecto a lo que estáis comentando, de que ha podido ser una adicción o a que puede habernos creado una adicción, yo más que la palabra adicción, diría la palabra costumbre. Creo que es que hemos cogido una costumbre ya con el móvil, ¿no? Antes no lo utilizamos tanto, pero ahora, pues si esperas una llamada, si esperas cualquier mensaje, pues vas con el móvil, pues para aquí y para allá [ ] Lo mismo que estamos adquiriendo costumbres nuevas: de la mascarilla, de guardarnos distancia. Pues para mí el móvil ha sido, pues una costumbre más».*
>
> *«Creo que entre costumbre y adicción hay poco espacio. Pero se llama adicción a lo que no podemos controlar. Una costumbre puede ser, pues, de año en año, una fiesta, de cumpleaños en cumpleaños es la costumbre de celebrar esto o aquello. Pero la adicción es otra cosa. Yo pienso así. Creo que las dos cosas están cercanas. Pero una persona adicta al vino, una persona adicta a la droga, no es costumbre. Y, últimamente, se ha hablado mucho de la adicción a los aparatos de comunicación como puede ser los teléfonos y los ordenadores [ ] Así que yo esto del móvil lo considero así. Me he hecho adicta. Ha sido un año y pico de comunicación a través de esto».* (GD2).
>
> *«Entonces, el tema de la adicción, a mí no me ha importado tener esa adicción durante... Pero ahora ya la quiero dejar. Y por eso la estoy dejando y lo estoy consiguiendo porque ya no tenemos esa necesidad. Mi hijo, ya no tiene necesidad de mandarnos cuatro o cinco mantras cada día, como nos mandaba, para quitarnos la preocupación de la cabeza. Pero, sin embargo, es que eran muchas horas las que yo utilizaba el teléfono, igual que la mayoría de la gente, que ha sido nuestro medio de comunicación y como tú bien dices nuestra salvación. Y entonces ahora hay que quitarlo poco a poco y cuesta, cuesta, pero lo vamos a conseguir».* (GD2).

Cabe destacar, desde la apreciación de las personas mayores, el punto de inflexión que ha supuesto la pandemia de la COVID-19 en re-

lación a la utilización de las tecnologías de la comunicación con más frecuencia (sea costumbre o adicción, según los casos). Los propios entrevistados/as comentan que el cambio en el uso de las NNTT se produjo durante la pandemia pues, entonces, disponían de mucho tiempo para ello.

> *«Yo quiero decir, yo no soy adicta, no me considero adicta del móvil. Pero sí, como he dicho antes, en la pandemia si he sido muy adicta, ahora pues trato de no serlo. Muchas veces me voy a la calle y no me llevo el móvil. Y a veces sí que noto ese pequeño mono que digo: Ay, no me he llevado el móvil, mira que si me llaman. Pero no me importa».* (GD 2).

Las restricciones de movilidad y de vida social han potenciado nuevos patrones de socialización y de utilización del tiempo libre. Por un lado, ha habido un aumento muy considerable de la utilización de las redes sociales o de los servicios de mensajería instantánea (Dong et al., 2020) convirtiéndolas en uno de los principales medios para la comunicación y para la construcción de relaciones interpersonales. Este crecimiento ha supuesto una modificación de los patrones de ocio, haciendo que se dedique mucho más tiempo a la utilización del teléfono móvil con fines de entretenimiento, tanto en redes sociales como en otras cuestiones como los juegos en línea y videojuegos (Lemenager et al., 2021). Es reseñable, además, que, pese a lo generalizado de la situación, el consumo parece estar determinado por el género, siendo las mujeres quienes hacen una mayor utilización de los dispositivos móviles (Chóliz et al., 2016; Fernández et al., 2020) mientras que los hombres hacen un mayor uso de los videojuegos (Desai et al., 2010).

En definitiva, y como consecuencia de la pandemia por COVID-19, en los diferentes servicios de Atención en Adicciones Tecnológicas han aumentado las consultas relacionadas con patologías derivadas de la dependencia por la utilización de las NNTT. Y aunque la percepción de beneficio o perjuicio sea subjetiva, con la hiperconexión digital (videojuegos, chats o redes sociales online) se ha agudizado el estrés en el contexto familiar y se ha llegado a una intoxicación digital, por rutinas y hábitos poco saludables, incrementándose así la vulnerabilidad de las personas mayores.

6.3. LA OPINIÓN DE LOS PROFESIONALES DE LA ATENCIÓN A MAYORES FRENTE AL USO DE LA TECNOLOGÍA EN SU TRABAJO Y EN LA VIDA DE LAS PERSONAS MAYORES.

6.3.1. Impacto de la tecnología en la vida de las personas mayores en Castilla-La Mancha.

El discurso predominante en las entrevistas de la investigación a técnicos/as que trabajan con personas mayores en la región es el de ***considerar las NNTT de gran utilidad para las personas mayores***, sobre todo para las personas con algún tipo de dificultad de movilidad, pues a través de ellas pueden realizar diferentes tareas evitando los desplazamientos.

> *«Me parece que es muy ventajoso para las personas mayores los nuevos inventos tecnológicos como pueden ser la rumba, para limpiar la casa sin necesidad de levantarse para la gente que está incapacitada y no puede moverse. O, por ejemplo, Alexa. Un altavoz que es capaz de encender y apagar la luz, de decir el tiempo que hace, de encender la calefacción o de realizar un montón de tareas».* (EP4).

Este discurso muestra, además, que los técnicos/as de la atención a personas mayores en la región, manejan mayoritariamente un ***concepto amplio de lo que son las NNTT*** y no solo las limitan a las tecnologías de la información y la comunicación (NTIC).

La mayoría de los técnicos/as entrevistados/as durante la investigación afirma que las NNTT han generado un impacto en la sociedad, ya que han creado cambios en nuestros estilos de vida, y estas nuevas realidades también afectan a las personas mayores. Y se señalan que ***todavía son muchas las personas mayores que aún se están adaptando y aprendiendo*** a manejarlas.

Para este segmento de población las NNTT, y los cambios que han generado, están transformando la sociedad en la que viven. Los cambios creados van desde la forma de relacionarse con los demás hasta el modo de adquirir y acceder al conocimiento e información, o el acceso a otros campos vivenciales.

Ahora bien, numerosos profesionales de la atención a mayores, participantes en la investigación, expresan que esta revolución está causando tanto impactos positivos como negativos. Ciertamente, las NNTT facilitan el desarrollo de la vida laboral y, en particular, facilitan el trabajo de los cuidadores de personas mayores. Mencionan, también, elementos negativos, como la desaparición de ciertos trabajos o la aparición de nuevas adicciones relacionadas con la tecnología.

> *«La robótica u otro tipo de tecnología lo que puede hacer es mejorar la atención, incluso, pues facilitan el trabajo de los cuidadores [ ] aunque también hay cosas no tan positivas».* (EP3).

Hacen hincapié en que ***los beneficios de las NNTT varían según la utilidad que se les dé.*** Recalcan que si las personas mayores aprendieran a usarlas adecuadamente podrían tener grandes ventajas para ellas. Destacan que ***podrían ayudar a mejorar su calidad de vida diaria y paliar la soledad***. Se lograría fomentando la ciberco-municación, independientemente de la situación física del individuo, así como el acceso a la información y la formación, e incluso para disfrutar del ocio.

> *«Pues mira, la tecnología puede ayudar mucho a los mayores; lo que pasa es que la mayoría de los mayores no saben usarla, la verdad, pero puede ayudar mucho, sobre todo a los que estén solos, porque se pueden comunicar con más gente, incluso pueden ver a sus familiares por las videollamadas».* (EP8).

También apuntan algunos inconvenientes, sobre todo ***el aislamiento físico.*** La población en general está comenzando a aislarse desde un punto de vista físico. Un aparato tecnológico, una tablet o un teléfono móvil, ofrece la posibilidad de realizar múltiples actividades online sin la necesidad de compañía presencial. Esto puede dar lugar a que las personas minimicen las relaciones sociales interpersonales.

> *«Ella se centra en su móvil, en sus cosas, que está fenomenal. Pero debería hacer otras cosas que no hace. A ver, eso pasa con los niños y hasta con nosotros, con los adultos, que te centras demasiado y tiene que llegar un momento en el que digas ya el móvil lo aparco, o la tablet la aparco, y estoy con mi familia, porque si no estarías todo el día con el móvil. Al final absorbe mucho también».* (EP7).

6.3.2. La atención con tecnología a personas mayores.

a. Beneficios

Los profesionales que trabajan con mayores aducen que a un gran número de las personas de avanzada edad le está costando adaptarse a las NNTT a pesar de los grandes beneficios que les pueden aportar.

> *«Comenzando con mis padres, el uso de las nuevas tecnologías les costó al principio un poco entender el funcionamiento, pero gracias a mi hermana, que tiene edad similar a la mía y a mí, hemos podido ayudarles a comprender y a hacer uso de ellas. Aunque aún resulta complicado en algunas ocasiones el que hagan un documento Word, utilizar una impresora, crear una cuenta en una plataforma, utilizar un pendrive; son muchas las novedades que van apareciendo a lo largo de los años y a las que les cuesta adaptarse».* (EP4).

Así, el impacto que pueden ofrecer estas NNTT puede ser muy positivo si las personas mayores comienzan a aprender a manejarlas y le dan un uso productivo, tanto de manera particular como en coadyuvancia con los profesionales de atención asistencial: les podrá ayudar en las labores diarias, a paliar la soledad e incluso salvarles la vida.

> *«Yo creo que es un impacto positivo porque ya te digo, hay muchísimas, por decir ONG, como puede ser la Cruz Roja, Cáritas y todo eso que, tienen un dispositivo tecnológico para ayudar a los que estén solos. La Cruz Roja tiene, no sé cómo se llama, como un collar con una alarma. Tú la pones y cuando te pasa algo la Cruz Roja acude».* (EP8).

b. Dificultades

Durante la investigación, a lo largo de las entrevistas se han identificado cuatro dificultades principales que encuentran las personas mayores y los profesionales que los atienden al utilizar las NNTT:

- Escasez de recursos.
- Falta de acompañamiento.
- Falta de formación.
- Problemas de salud de las personas mayores.

Ante la **escasez de recursos**, uno de los principales problemas, la valoración es moderadamente negativa, ya que no pueden avanzar lo que les gustaría o incluso lo que sería necesario. Ante un ecosistema tecnológico deficitario con, por ejemplo, carencia de líneas telefónicas en los centros sanitarios, es consecuente que no podrán contar con sistemas de videoconferencias avanzados.

> *«Pues si te digo la verdad, no la valoro bien porque nos falta material. Nos falta materiales y eso implica que no podamos trabajar adecuadamente».* (EP1).

La falta de ordenadores o de teléfonos móviles, del tipo Smartphone, en los centros sanitarios de Atención Primaria sumado a la dificultad de contactar con las personas mayores, en muchas ocasiones con ordenadores antiguos, genera que no se puedan aplicar los aprendizajes realizados en los centros de atención a mayores.

> *«La falta de recursos técnicos, porque en ocasiones se dan muchos cursos de manejo de informática básica, por ejemplo, y solamente disponen unos cuantos de ordenadores o solo disponen de los ordenadores que existen en el centro. Luego, cuando llegan a casa, no tienen ningún ordenador o el ordenador que tienen es el que le han dado los nietos o es de los hijos y es muy, muy antiguo».* (EP3).

Así, sucede también con los teléfonos móviles de las personas mayores, que solo cuentan con un aparato habilitado exclusivamente para llamadas y mensajes de texto. Por ello, las formaciones e informaciones realizadas a través de móviles inteligentes no podrán ser aplicadas por los usuarios/as ante la carencia de estas prestaciones.

> *«Y pasa lo mismo con los smartphones, que nosotros nos esforzamos en que hagan cosas con los smartphones y que hagan cursos de manejo del móvil y luego, al final, pues ellos tienen el típico móvil de tapa, con los números grandes. Es decir que, no tienen teléfonos inteligentes. Entonces, a la falta de conocimientos hay que sumarle una falta de recursos».* (EP3).

Los recursos más solicitados en la atención a mayores son ordenadores, tablets y teléfonos móviles de última generación para poder desarrollar su trabajo de forma efectiva y que cubran las principales necesidades de los centros de atención a mayores.

> *«Oportunidades… pues ahora mismo yo aquí unos cuántos ordenadores y unos cuantos móviles; con eso ya me conformo».* (EP7).
>
> *«Y más material tecnológico, porque sí que hay en cada hospital, en cada planta, tenemos muchos ordenadores, nuestras cosas [ ] Pero sí que se necesitarían a lo mejor tablets para que puedan llevar los enfermeros [ ] y para los médicos, porque estando más a mano la tecnología sería poder hacerlo todo más fácil, mejor. Porque todavía se sigue usando muchas veces el papel y lápiz y si hubiera más tablet o más ordenadores se podría ya quitar todo eso y que estuviera todo ya más informatizado».* (EP8).

La Sociedad Española de Médicos de Atención Primaria (Semergen) destaca la mala o dificultosa conexión a Internet, y/o la necesidad de que los sanitarios/as se capaciten y se alfabeticen digitalmente, lo que obligaría a desarrollar un Plan Estratégico de Transformación Digital, en el seno del Consejo Interterritorial del Sistema Nacional de Salud, para que todas las comunidades autónomas, también las más despobladas, evolucionen de manera más o menos homogénea en la implantación de las NNTT. Señalan también la labor habitual de los sanitarios de Atención Primaria poniendo freno a la enorme cantidad de bulos y amenazas difundidas por las distintas redes sociales, una información no contrastada, no verificada y que genera un importante daño para la salud de los pacientes mayores, pues una de las importantes labores de los profesionales de la salud es contrarrestar estas informaciones falsas y muchas veces malintencionadas. En este sentido, se destaca el valor del médico de Familia, y que se convierta en informador veraz y recomiende fuentes de información fiables (DIARIOFARMA, 18, mayo, 2020).

En cuanto a la **falta de acompañamiento**, en la mayoría de las entrevistas se recoge que los/as profesionales de los centros de Atención Primaria y de cualquier otra tipología de atención a mayores, no son suficientes para abarcar todo el espectro asistencial, bien por la insuficiencia de personal o por la necesidad de implementar la tecnología requerida para una adecuada atención, en particular a las personas mayores.

> *«Además, nos faltan personas para hacerlo, porque lo podemos hacer con uno, pero no con todos; no podemos hacerlo con más porque no está más personal».* (EP1).

Esta carencia se extrapola a los hogares donde residan las personas mayores solas.

> *«Para ellos es algo completamente nuevo y el aprendizaje es más difícil debido a su edad y a sus costumbres ya que han crecido en otra época. Las personas que viven solas no tienen a nadie que les ayude a manejarlos y a ellos solos les parece complicado de entender [ ] Tampoco a nosotros nos enseña nadie».* (EP4).

Ciertamente, para poder aprovecharse de servicios como teleasistencia, de una domótica fácil y del acceso a la tecnología asistencial o de comunicación y entretenimiento, ha de contarse con el elevado número de personas mayores que carecen de familiares directos o están desvinculadas de los centros sociales.

Además de contar con servicios específicos (auxiliares o técnicos de ayuda a domicilio) que cubran las necesidades reales diarias, las personas mayores (muchas de ellas dependientes o con movilidad reducida) necesitan complementarse de personas con **formación en NNTT**.

> *«El problema es que esas personas mayores que están solas no tienen a ninguna persona que les puedan enseñar el funcionamiento de estos aparatos, o la instalación, y además necesitan un mantenimiento. Por lo tanto, es muy complicado para ellos hacer uso de estas tecnologías».* (EP4).

Han de ser técnicos/as con conocimiento de los usos tecnológicos además de cuidadores/as en la atención a mayores. En su mayor parte estos/as profesionales no están formados en NNTT sino en las rutinas de su trabajo asistencial diario.

> *«Tampoco ni la empresa, ni la Junta nos han proporcionado información o formación para que tengamos acceso a ese tipo de elementos. Es decir, no nos han proporcionado acceso a nada nuevo. La información que hemos ido manejando es la que nosotros nos hemos bajado por nuestra cuenta y riesgo; lo hacemos de forma privada o particular, como lo quieras decir».* (EP1).

> *«Pues a nivel profesional las necesidades que veo son, sobre todo, formativas. Porque se entiende que todos los profesionales tenemos que tener un buen manejo de las nuevas tecnologías y, en realidad,*

> *pues las tecnologías es algo muy cambiante y nos vamos quedando obsoletos, y además de un día para otro. Entonces a nivel profesional lo que yo veo mucho son necesidades formativas».* (EP3).

Los/as profesionales asistenciales y quienes trabajan en entidades sociales demandan una inversión necesaria a las administraciones públicas para formar a las personas que trabajan con mayores, y que éstas puedan acercarse a las NNTT y las acerquen a las personas que atienden.

> *«Pues, cero patatero. Cero. Te las tienes que apañar como puedas. Falta, por ejemplo, eso, alguna formación por medio de la administración para las entidades que estamos trabajando para la administración pública».* (EP5).

Los **problemas de salud de las personas mayores**, entendidos como el deterioro cognitivo, físico y psicológico inherente a su estado, supone la pérdida de habilidades en su rendimiento a la hora de manejar las NNTT. Existen técnicas dirigidas particularmente a aquellas personas que presentan un deterioro cognitivo, implementadas a través de diferentes dispositivos como tablets o móviles, que se focalizan en estimular sensorialmente al usuario mediante ejercicios visuales y auditivos.

> *«Son personas de ochenta años para arriba, pues tienen una condición que les impide o dificulta mucho el trabajar con las tecnologías. Así, la vista».* (EP5).
>
> *«En la unidad tenemos una mesa interactiva; es como una tablet gigante. Y sí que trabajamos la estimulación cognitiva en la tablet, pero claro, encima es táctil, ellos no lo asocian, es muy complicado. Pero claro, es que tienen un deterioro muy grave».* (EP7).

Para las personas mayores también el miedo a las NNTT y su uso son factores incapacitantes. El enfrentarse a ellas y/o a ser atendidos de formas diferentes a las habituales genera nuevas fobias ante la necesidad de enfrentarse al uso de dispositivos móviles o por el mal uso tecnológico.

> *«Pues porque yo creo que todavía hay muchos prejuicios en relación a manejar un móvil, a manejar la tecnología. Los prejuicios del miedo, ¿no? Decir: ay, si me meto y si lo estropeó, y si no sé».* (EP5).

Por ello, el conocimiento, la información, la motivación, las competencias y la conciencia de la situación (situational awareness) ayudan a generar confianza, aunque muy lentamente, en un sector de la población con numerosos factores ralentizadores de la inmersión en la era digital y que comparten numerosos profesionales asistenciales.

> *«El tema de los prejuicios yo lo veo también reflejado en mí, ¿no? El miedo a que entres en algún sitio y te equivoques, el miedo a que lo fastidies y te censuren de alguna manera».* (EP5).

> *«Bueno, pues con respecto a los mayores y la tecnología, pues bajo mi opinión, yo creo que se ha generado una creencia de no acceso a la tecnología, creyendo que es algo muy difícil, que no es para ellos, incluso que no lo necesitan. Y lo que he observado en la experiencia de mi trabajo es que esta creencia de negación a la tecnología, pues se esfuma en cuanto la prueban y verifican que sí, que son totalmente aptos para hacer estas actividades, y que no solo es que sean aptos, sino que se les suele dar muy bien, que en el aprendizaje que hacen con las nuevas tecnologías, pues son muy buenos [ ] E igual nos pasa a nosotros».* (EP3).

Cuando las personas mayores comienzan a familiarizarse con las NNTT las ven como algo positivo pues les ayuda a mejorar la comunicación con sus familiares, a recibir noticias y a realizar actividades y trámites por sí mismos, en su vida diaria, por lo que sienten más autónomos.

> *«Yo creo que lo ven como algo positivo para la sociedad en cuanto a una mejora de las comunicaciones entre personas, para recibir alguna noticia importante en poco tiempo o rapidez para realizar trámites y solucionar problemas que anteriormente, en su época, se perdía mucho tiempo en realizar. También incluidos los mapas digitales, cuando antiguamente utilizaban papel y era más complicado realizar viajes sin confundirse. La nueva tecnología para realizar operaciones en hospitales que salvan muchas vidas, las máquinas de radiografías, el láser o incluso la fabricación de medicamentos en los diferentes laboratorios con alta tecnología, eso lo ven».* (EP3).

Las personas mayores, en general y contando con los recursos necesarios, sí ven positivas las NNTT y los efectos y beneficios que les aportan. Si se eliminan estereotipos, prejuicios y la discriminación basada en la edad, en lugar de aceptar el envejecimiento en sí mismo

como una barrera para el **uso de la tecnología**, se consigue luchar contra el edadismo en cualquiera de sus manifestaciones.

En este sentido trabaja el Programa «EuroAgeism», una red internacional multidisciplinar, multisectorial, científico-política de investigadores, responsables políticos y profesionales de la salud y de las ciencias sociales, cuyo objetivo es **cambiar la forma en que pensamos, sentimos y actuamos sobre la edad, y que considera** esencial el protagonismo de las personas mayores en los procesos de diseño de tecnología.

> *«Incluso los avances de poder medir en la farmacia glucosa o colesterol sin tener que acudir a un hospital, o realizarse pruebas de VIH o de intolerancias. También los estudios in vitro sobre antibióticos, cremas y de medicamentos. Por lo tanto, por lo general creo que están contentos de cómo va avanzando la sociedad tecnológicamente hablando».* (EP4).

6.3.3. La brecha digital observada por los profesionales de la atención a mayores.

La brecha digital, como se explicó en el marco teórico de la investigación y en páginas anteriores, hace referencia a la desigualdad en el uso, acceso e impacto de las NNTT en diferentes grupos sociales.

Así, desde el análisis del discurso de los profesionales de la atención a mayores entrevistados/as se señala la existencia de dos tipos.

a. Brecha intergeneracional.

b. Brecha intrageneracional.

a. Brecha intergeneracional

Las nuevas generaciones, la Generación Alpha (nacidos a partir de 2012) y la Generación Z (nacidos entre 2001 y 2011) son nativos digitales y crecerán en un entorno rodeado de juegos de IA, realidades virtuales y aumentadas, en un contexto que moldeará sus percepciones de esta generación e influenciará sus actitudes, hábitos y habilidades cognitivas e intelectuales gracias a los avances tecnológicos y digitales, tanto la Generación Silenciosa (nacidos entre 1925

y 1944) y los Baby Boomers (nacidos entre 1945 y 1964), objeto de este estudio de investigación, son los estereotipos seniors alejados de entornos digitales, que han tenido que aprender el uso de Internet en la edad adulta y adaptarse a la transformación digital, siendo conocedores de que la accesibilidad a las NNTT es esencial ante los cambios profundos y disruptivos para consumir, comunicarse, trabajar, comprar, jugar o viajar.

Aunque la mentalidad y los estilos de vida son aspiracionales para las generaciones mayores e inspiracionales para los más jóvenes, sin embargo, para un elevado porcentaje de personas mayores las NNTT están generando dificultades de adaptación social. Y aunque vehiculados y asesorados por profesionales sociales y sanitarios, y por las generaciones de los segmentos intermedios (Generación X: nacidos entre 1965 y 1979 y lo Milenials: nacidos entre 1980 y 2000), es un hecho fehaciente la mencionada brecha digital.

> *«La mayoría de las personas mayores pues no se pueden conectar. Necesitan la ayuda de los hijos».* (EP2).
>
> *«A ver, la gente que se conectó pues muy bien, sí que se pudo hacer cosas y trabajar con ellos a través de zoom y tal. Pero ya te digo que fueron los menos, porque eran casos muy concretos, porque eran personas que estaban con el apoyo de sus hijos. Sus hijos les ayudaban a conectarse, aunque previamente la monitora se pasó y le dijo como había que hacerlo y tal. Pero solamente los que tenían en ese momento la ayuda de sus hijos pues pudieron. Los demás, no. Los que participaron, pues, la experiencia fue buena. Porque sí se pudieron trabajar algunas cosas puntuales».* (EP2).

b. Brecha intrageneracional

En las mismas generaciones sociales también se reconoce la brecha digital, sobre todo por las diferencias en el momento de concebir el uso de las NNTT y entenderlas como herramientas globales, no solo por su valor como finalidad sino más bien como un medio vital necesario. Un elevado porcentaje de los técnicos/as entrevistados/as confirman que conforme va pasando el tiempo, sobre todo a partir de la pandemia COVID-19, las personas mayores comienzan a conocer, participar e interesarse por las funcionalidades más básicas de las NNTT, y a interiorizar su retroalimentación social beneficiosa.

> *«Pues ya vamos pillando gente que ha trabajado en el tema, que ha trabajado con ordenador y tal y tienen alguna idea. Pero cuando yo empecé había gente que no tenía ni idea de ningún tema de estos».* (EP9).

Obviamente, han de entenderse los diferentes factores, mencionados en capítulos precedentes de este estudio de investigación, como potenciadores o inhibidores del acceso, manejo, predisposición y uso de las NNTT.

> *«Nosotros la mayor dificultad que observamos es el manejo de los dispositivos, porque para ellos es muy complicado, porque no están familiarizados con muchos dispositivos y muchos de ellos, sobre todo los que viven solos..., pues tienen que ser cosas muy sencillas. No están familiarizados con todas estas cuestiones. Los móviles, tablet, ordenadores; para ellos aprender ahora a manejar todo eso pues es muy complicado. Sobre todo, con cierta edad. Ya, por ejemplo, las personas que son más jóvenes, pues sí que es más fácil, a lo mejor las personas hasta los 78 años pues si les es más fácil aprender, pero por encima es más difícil. Hasta los 80 o por ahí, sí que manejan redes sociales y las utilizan, pero más de ahí pues ya se necesita que estén acompañados. Y en los casos en las que lo utilizan pues es porque lo han aprendido de sus hijos. Los que no tengan hijos, mal; sobre todo si viven solos. Para ellos, cuanto más sencillos mejor el dispositivo, porque algunas veces vas a las viviendas en la visita a domicilio y ves los fijos pues que están con fotografías en el número, fotografías de sus hijos en el número uno, en el número dos del teléfono los nietos, para que así sepan dónde tienen que llamar. O con nombres en grande, con cosas así. Cuanto más sencillo mejor. En algunos casos sí que es cierto que manejan más los más jóvenes, vamos los más jóvenes de los mayores. Estos sí que ya vienen utilizando las nuevas tecnologías de una manera más continua y tienen mayor manejo, y ya te digo que algunos tienen sus redes sociales y sus cosas».* (EP2).

Por tanto, además de la fundamentación teórica y de propuestas teóricas, han de trabajarse de manera multidisciplinar las competencias tanto de los emisores (técnicos sanitarios, asistenciales y sociales) como de los receptores (las personas mayores). Acortar la brecha digital de este sector de población implica hacerlo buscando las capacidades, habilidades y destrezas de las personas mayores con la finalidad de que lleguen a actuar de modo autónomo, racional y res-

ponsable con las NNTT, a través de enseñanzas instrumentales (habilidades de gestión y análisis de la información), personales (capacidad crítica y autocrítica y apreciación de la multiculturalidad y del código ético) y sistémicas (aplicación del conocimiento en la práctica cotidiana, habilidades de investigación, creatividad o capacidad para el trabajo autónomo).

6.3.4. Recursos utilizados para la atención a mayores.

Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, conocidas como TIC, han estado y están facilitando una revolución en la forma de hacer las cosas así como importantes avances en los últimos tiempos. Estas tecnologías forman parte de nuestra vida cotidiana y de manera inconsciente se han introducido en nuestras vidas de forma progresiva.

Los recursos tecnológicos utilizados en la atención a mayores, dispositivos NTIC y conexiones a la red, han de ser tecnologías accesibles (que sigan los Principios de Diseño para Todos y Accesibilidad Universal) y tecnologías para la accesibilidad (herramientas útiles para eliminar barreras, resolver situaciones en el entorno de los colectivos vulnerables de las personas mayores y que contribuyan a la integración de una forma normalizada y participen activamente en la Sociedad).

a. Dispositivos

Como se ha visto a lo largo de este estudio de investigación, se argumenta y alude a la escasez de recursos, que en muchos casos actúan como factores limitantes para el conocimiento y la realización de actividades con las NNTT, tanto en actividades asistenciales como para las propias comunicaciones internas de los servicios sociales y asistenciales.

> *«Yo, en particular, porque soy la encargada de informar a las familias, sobre todo en este periodo, ha sido muy útil la comunicación con las tablet, aunque no había muchas. Vi cómo se encontraban los mayores y la necesidad que ellos tenían. Y sí que es cierto que gracias a la tablet fue muy práctico, porque además aquí los técnicos no tenemos móviles y las tablet, además, son mucho más cer-*

> *canas. Porque te permite ver a las personas de una manera mejor. También hemos utilizado los WhatsApp y nos ha funcionado muy bien, tanto a los técnicos como también a la dirección del centro. Y comunicarnos nosotros, pues también por esa vía, por la vía de WhatsApp».* (EP1).

Se expresan, también, problemas de comunicación debida a la antigüedad de los equipamientos internos y que la escasez de ordenadores, tablets y teléfonos móviles en gran medida está dificultando el desarrollo de actividades internas que fortalezcan el trabajo más cercano con las personas mayores.

> *«En nuestro equipamiento interno, pues, tampoco va bien porque no tenemos móvil. Tenemos un ordenador para todos los técnicos. Es decir, a lo mejor hay un ordenador para dos o tres técnicos y lo tienen que compartir. Tenemos ordenadores, pero no tenemos un ordenador cada uno, sino que son ordenadores compartidos y eso también limita en todo».* (EP1).

b. Conexión

La despoblación y la sostenibilidad del ecosistema rural son algunas de las problemáticas más notorias en este ámbito. Un problema que se ve aumentado por la elevada esperanza de vida de los españoles y el desequilibrio en su reparto territorial. Así, de los 8.125 pueblos que existen en nuestro país, 4.955 tienen menos de 10.000 habitantes. Los datos son elocuentes: el 90% de la población vive en el 30% del territorio, en concreto en Madrid y las zonas de litoral (INE, 2019).

> *«El internet fijo va bien, pero con la tablet pues nos hemos tenido que buscar un poco las castañas gracias a la directora, que movió un poco para que tuviéramos un mejor acceso, porque como es una zona rural pues aquí Internet no llega, no llega en condiciones. Nos ha costado mucho que la conexión esté bien».* (EP1).

Por ello es necesario el diseño y desarrollo de una red digital bien conexionada, que dé cobertura a una red conexionada y cohesionada favorecedora de todos los aspectos de la vida de las personas y, en particular, de las personas mayores, con los servicios sociales y sanitarios adecuados a través de los dispositivos tecnológicos y que permita la con accesibilidad. O sea, una necesaria y obligada conecti-

vidad en todas y cada una de las zonas del ámbito de este estudio de investigación, sean rurales o urbanas.

> *«Y en esta zona rural lo que sucede es eso, que no hay un acceso adecuado a la tecnología. Es decir, no le puedo comprar a mi padre que vive en un pueblo de 20 habitantes un móvil, porque no hay cobertura».* (EP1).

Es frecuente el déficit tecnológico en relación a la conectividad, sobre todo en los núcleos rurales, encontrando zonas con muy poca accesibilidad a Internet y a redes de comunicación, siendo muy importante dotar a la población de estas herramientas y recursos. En este contexto es importante el concepto de los territorios inteligentes, o Smart rural, para así equiparar la calidad de vida de las ciudades a los entornos rurales.

En un análisis complementario ha de entenderse que la tecnología es un medio y no un fin, un medio de comunicación accesible a los usuarios y a los técnicos, como se ha dicho, ya que por sus utilidades y beneficios facilitan la ***comunicación, los cuidados, la estimulación cognitiva y el envejecimiento activo.***

Así, reuniendo los dos primeros elementos señalados en el párrafo anterior (comunicación y cuidados) es la teleasistencia uno de los dispositivos más asociados por los técnicos/as en la atención a las personas mayores seguido de los dispositivos de ayuda a domicilio.

> *«Teleasistencia. El servicio, la verdad, es muy completo; tiene muchos dispositivos a la hora de comunicarse, pero claro, son de emergencia, en urgencias, ante casos de episodios de caídas, de mareos. Sí que son muy adaptados a cada situación y sobre todo son dispositivos muy sencillos, que van con pictogramas para los que no saben leer, donde ellos solo tienen que presionar y pinchar y ya está. Y la comunicación es muy sencilla también, son preguntas muy sencillas: ¿estás mal? o ¿te encuentras bien? Son dispositivos muy sencillos con preguntas muy sencillas, pero que a ellos también les viene muy bien. A ellos les da seguridad. Con esto es con lo que nosotros más trabajamos. Y depende también de la persona a la que se le solicita la teleasistencia, pues se la adaptas a un dispositivo que crees, que consideras, que es el más adecuado [ ] y con la ayuda a domicilio ya sería total».* (EP2).

Otro de los usos destacados relativos a la comunicación es el intercambio de información entre las diferentes comunidades autónomas e incluso entre países. Hoy en día las NNTT ayudan a la conexión con personas que se encuentran a miles de kilómetros, así como a conocer los protocolos de actuación de los diferentes organismos de Salud.

> *«Pues, en realidad, te ayuda porque que tú en Internet puedes encontrar un montón de protocolos sobre el cuidado de mayores de todo el mundo, ¿sabes?, que te indican la guía de cuidado, de todo, que no solamente en España sino de todas partes del mundo de cómo se va haciendo en cada país, y como que tú si no hay tecnología e Internet ni nada, no tienes acceso a ello; y si hay más información te puedes actualizar más y todo eso para poder cuidarlos mejor».* (EP8).

En este punto hemos de hacer alusión a la instantaneidad y a la inmediatez de las NNTT, ya que permiten acceder de manera rápida a cualquier información relevante que puede ayudar a realizar las diferentes tareas y ofrecer servicios que mejoren y beneficien tanto la calidad de vida del trabajador/a como del usuario/a de la respectiva atención.

> *«Hay un programa en cada hospital y tienes ahí todo para que tú puedas ver de cada paciente lo que se necesite. Incluso si tienes alguna duda sobre alguna medicación lo buscas, si tienes dudas sobre algún tratamiento o alguna prueba que se tenga que hacer o algo, ya todo está informatizado. Buscar rápidamente, pues sabes lo que tienes que hacer, ves lo que se hace y tal. La verdad que es lo mejor. Ahora mismo no se puede ir a trabajar si no hay en los hospitales una tecnología, la verdad».* (EP8).

La estimulación cognitiva, que aparece con frecuencia en las entrevistas entre los facultativos sanitarios y sociales, se entiende como el conjunto de actividades dirigidas a mantener o a mejorar el funcionamiento cognitivo de las personas a través de diferentes actividades y ejercicios, mediante los que se trabaja la memoria, la percepción, la concentración, el lenguaje, la atención y las funciones ejecutivas como la solución de problemas, el razonamiento, el control y la planificación.

> *«Pero sí que es cierto que se podrían utilizar estos recursos públicos que son propios, para hacer algún proyecto de investigación, de innovación [ ] Incluso relacionado con el uso de, por ejemplo, no sé, el uso de la robótica para la estimulación cognitiva, para la estimulación física. Tenemos los espacios y no sé si podrían establecerse e iniciar algunos proyectos para ver si tienen ese efecto positivo sobre las personas. Se hacen cosas, pero muy pocas».* (EP6).

Hoy en día existen multitud de programas y aplicaciones en nuestros aparatos tecnológicos, que van destinados a mantener la mente activa; pero no siempre hay recursos técnicos y humanos para llevarlos a cabo.

> *«Sí, también se podría, también se podría estimular [ ] A ver, hay gente que no está bien cognitivamente, pues a través de ordenadores y de un montón de cosas que, bueno, pues que sí que hay en otros sitios y, bueno, pues aquí no tenemos. Estimulación cognitiva a través de ordenador, de programas».* (EP7).

Material como vídeos, fotografías o tutoriales se están utilizando a través de las NNTT para desarrollar el envejecimiento activo de las personas mayores. El aumento de la esperanza de vida y del número de personas mayores refleja el triunfo de los sistemas de protección social y los avances nutricionales y sanitarios que caracterizan nuestro estado del bienestar como así se refleja en el Libro Blanco del Envejecimiento Activo. Recalca la importancia de los modelos de vida saludable para mantener la actividad hasta edades avanzadas. Actualmente las capacidades de la persona, sus expectativas vitales y sus posibilidades de participación en todos los ámbitos de la vida social se prolongan mucho más tiempo que en décadas anteriores, de modo que este documento incide en la colaboración de todas las instituciones, entidades, sectores, agentes y colectivos sociales para fomentar y extender la cultura del envejecimiento activo y saludable.

> *«Pues mira, hay otra señora que le encanta hacer manualidades y bueno, utiliza YouTube para ver manualidades, buscar material, cosas así. Y luego otra, que esta hace de todo en el móvil. Es que lo usa, bueno. Aparte tiene un libro electrónico en el que la metemos libros para que los lea en el libro electrónico. Tiene Whatsapp, tiene*

> *Facebook, la enseñamos incluso a subir estados en el Whatsapp, y dice: ya es nivel pro... Ja, ja, ja».* (EP7).

Los/as profesionales encuestados/as, además de utilizar las NNTT para realizar ejercicios online con las personas mayores, les están dando otros usos, descargando talleres de formación, información, fichas para imprimirlas y trabajarlas cuando no cuentan con recursos tecnológicos suficientes para poder realizarlo online.

> *«Es que es tan sencillo que en un minuto te has buscado siete fichas, una para cada nivel mental; las imprimes y ya las tienes. Que parece una tontería, pero es que es muchísimo tiempo porque no tienes a dos, es que tenemos a 150 personas. Y te llegan todos a tropel y dices: madre mía, ¿y ahora qué? [ ] Y entonces, claro, tener cosas preparadas ayuda».* (EP7).

6.3.5. Oportunidades de las NNTT en la atención a los mayores

La Red es el pilar de prácticamente todos los avances actuales, por lo que este dato refleja muy bien la realidad de las personas mayores. Y aunque les suponga una barrera importante, tiene múltiples ventajas basadas en la idea de cambio, de mejora y de posibilidades.

> *«Bajo mi punto de vista, las oportunidades que ofrecen las nuevas tecnologías son muchísimas, porque se abre un abanico de posibilidades a nivel, por ejemplo, terapéutico: de estimulación, de intercambio de datos entre unos profesionales y otros. Hay un montón de oportunidades para los profesionales, pero hay mucha falta de manejo por la falta de conocimiento de los recursos que las nuevas tecnologías ponen a nuestro alcance».* (EP3).

Para el vínculo entre los mayores con los terapeutas y técnicos sanitarios las NNTT son, sobre todo, sinónimo de comunicación, mediatizada, como se ha visto, por la dificultad de acceso, por los diferentes motivos ya expuestos y por la escasez de recursos.

> *«Va a ir a muchísimo mejor, cada vez hay más avances, la verdad, en todo en todo tipo de tecnología [ ] El problema es que nosotros vayamos adquiriendo todos a esos avances tecnológicos, que es lo más difícil. Pero siempre hay muchísimos más que te ayudan a hacer la vida fácil a los mayores. La dificultad es que nosotros poda-*

> *mos acceder a ellos. Pero muchísimo más avances claro que hay siempre, lo que pasa es que no los usamos porque no tenemos acceso a ellos».* (EP8).

Por ello, para dar el espaldarazo necesario en la digitalización social se han planteado una serie de **retos** para que las NNTT que consigan brindar una mayor flexibilidad posibilitando una adaptación a los cambios sociales de manera rápida y eficaz, sin perder de vista que siempre debe estar al servicio de las personas.

La integración de las NNTT se plantea como un reto en sí mismo. Se necesita empeño para cumplir el desafío para lograr unas mismas posibilidades para todos, es decir, para acceder a las NNTT y, sobre todo, que las personas mayores consigan integrarlas en su vida y llegar a obtener todas estas oportunidades y beneficios para lograr un óptimo acompañamiento profesional.

Los cuatro grandes pilares estratégicos más atrayentes, en cuanto a las inversiones tecnológicas, son: transformación digital, eficiencia operativa, innovación customer centric y ciberseguridad. Y relacionadas a las tendencias tecnológicas asistenciales más específicas se destacan: big data, cloud y canales digitales, de cara a poder desarrollar adecuadamente el vínculo entre el trabajo asistencial y la demanda social.

> *«Empiezan a demandar cuestiones que tienen que ver con la tecnología, demandan poder utilizar móviles, demandan wifi, demandan la tablet».* (EP1).

> *«El facilitar que todo esto sea fácil, accesible, que todo el mundo lo pueda utilizar. Eso también sería uno de los objetivos. Que todo el mundo pudiera, en la medida de lo posible, acceder a lo más básico, a lo más importante, ¿no? Y claro, estas herramientas tienen que ser así, ¿no?».* (EP6).

Las personas son la principal herramienta de desarrollo social. Y si la sociedad digital quiere ser relevante desde las instituciones públicas han de apostar por las innovaciones tecnológicas que multipliquen y favorezcan la inteligencia o difícilmente se conseguirá una experiencia diferencial.

> *«Creo que en un futuro deberían informatizar todo tipo de recetas, ya que en nuestro día a día recibimos gran cantidad de recetas falsificadas y tenemos muchos problemas a la hora de decirles a los clientes que no son válidas, hay un montón de tráfico de medicamentos y se evitarían o se reducirían esos problemas [ ] todas las mejoras tecnológicas que se realicen son buenas, ya que actualmente hemos conseguido que una tarjeta sanitaria sea legible en cualquier comunidad de España, aunque todavía hay mucho que mejorar. Todavía no puedes acceder al historial del paciente ya que no se cruzan datos».* (EP4).

De modo que ante «la nueva normalidad», y con el objetivo de lograr cumplir los necesarios retos, además de definir las necesidades, aplicaciones y recursos, se requiere innovación, inversión, adaptación, transformación, formación y desarrollo para redefinir, modernizar y reinventar de manera eficaz la manera para resolver los problemas estratégicos ante el desafío de la implantación de una sociedad digital, y donde el usuario se convierta en el centro de interés del diseño, implantación y evaluación de los sistemas tecnológicos.

6.3.6. Necesidades tecnológicas en los recursos y servicios de atención a mayores en Castilla-La Mancha

Competitividad e innovación tecnológica son términos que deben ir de la mano de conceptos como carácter público, equidad, gratuidad o universalidad en el acceso a la Sanidad Pública, explicó Jesús Fernández Sanz, Consejero de Sanidad de Castilla-La Mancha, al presentar el Plan de Renovación de Alta Tecnología Sanitaria en Castilla-La Mancha: «Para la adecuada implantación del Plan es necesario establecer un cronograma de cinco años (2016-2021) en los que se irán implementando los recursos económicos de manera equilibrada, hasta llegar a la dotación final propuesta, con arreglo a las prioridades indicadas y teniendo en cuenta las modificaciones que puedan surgir fruto del carácter dinámico que tiene el Plan y en función de los cambios en las necesidades detectadas a lo largo de la vigencia del mismo» (Tomelloso, 10, junio, 2016).

a. Centros preparados tecnológicamente

El discurso predominante entre los técnicos/as que trabajan con mayores es contar con centros preparados con la tecnología necesaria para poder desarrollar sus diferentes labores. Narran la falta de recursos, de material y de espacios equipados con alta tecnología. Estos déficits impiden que los técnicos/as de la atención a mayores puedan aprovechar las oportunidades y beneficios que ofrecen las NNTT.

> *«Sí se echa en falta pues, por ejemplo tablets y otros tipo de soportes, que algunas veces ayudan para trabajar directamente con los residentes o con las familias, o como apoyo en terapia ocupacional, muchas veces. En relación a lo que me ha preguntado antes, pues algunas veces sí que me lo han pedido como ayuda para el trabajo directo».* (EP6).

Y aunque los centros asistenciales y sanitarios cada vez están mejor equipados se necesitan soportes coadyuvantes para desarrollar adecuadamente el trabajo, con adecuados recursos y servicios.

> *«Bueno, nosotras estamos bien equipadas. Sí que es cierto que a lo mejor los ordenadores son un poco antiguos, pero bueno nos manejamos. Es cierto que en servicios sociales siempre somos las últimas en temas de tecnología y todo eso, pero nos manejamos. Es cierto que los ordenadores que tenemos son un poco antiguos y necesitaríamos a lo mejor cambiarlos, porque están más obsoletos, pero bueno, bien. Siempre nos llega lo que los demás dejan, pero con eso nos vamos apañando. Tenemos fotocopiadora, tenemos impresora en color y, bueno, pues nos manejamos. Tenemos un portátil para todas, para hacer actividades y tenemos un ordenador en nuestro despacho cada una. Así que, en cuanto a eso, estamos bien».* (EP2).

También se hace alusión a las infraestructuras, demandando espacios donde se fomente el uso de las NNTT, comenzando por niveles básicos para ir avanzando progresivamente de nivel y, de esta forma, hacer llegar los avances tecnológicos al mayor número de personas mayores.

> *«Tenemos un aula de informática en el que, por trimestres, se van a poner diferentes contenidos para los mayores, en los que irá de contenidos básicos de informática, como hacer una carta, como*

mandar un correo electrónico o contenidos básicos también de los smartphones y las tablets, hasta el manejo de la banca digital, del certificado digital y de estas cosas. Esto es para ir dando a los mayores la oportunidad de escoger lo que más les interesa. Porque se está viendo que de aquí a un tiempo va a ser todo por ahí; porque se va a necesitar hacerlo todo por la banca digital por ejemplo, y poder devolver el recibo del agua desde tu móvil, o lo que sea. Así, todo lo que hemos hecho es dividir en diferentes bloques para que las personas se apunten a lo que más les interese. Empezar todo de un nivel muy básico y hacerlo hasta un nivel muy avanzado, pero no es suficiente con lo que hay». (EP3).

Asimismo, el discurso predominante se resume en la necesidad de adaptación de los equipos tecnológicos al avance de la tecnología. Hace falta una revisión, pues muchos de los equipos y recursos tecnológicos están obsoletos y no pueden cumplir la función que se requiere de ellos.

«Creo que también debería hacerse como ir revisando los equipos porque no es solo un equipo y ya, que lo que viene siendo son ordenadores y todo eso [ ] En los hospitales se usa muchísima maquinaria y se usa muchísima tecnología pues, para otras cosas. Por ejemplo, la grúa es tecnología, es levantar a los pacientes con tecnologías, ¿sabes? Y muchas veces lo que hay son grúas de hace muchísimo tiempo y no van trayendo las nuevas grúas que faciliten mejor el trabajo, ¿sabes?; tanto grúa como un montón de cosas. Porque también aquí en España todavía los tensiómetros, por ejemplo, siguen estando los de toda la vida, que la mayoría no funciona; en vez de ir renovando los modelos que son más rápidos, más nuevos y todas esas cosas. La tecnología más nueva no la van actualizando. Hay otros países que tienen otra tecnología más nueva pero todo el material no es solo los ordenadores. Está el material también para operar, para todo. Aquí, pues, estamos un poquito más retrasados en ese aspecto». (EP8).

A todo esto suman la necesidad de una mayor inversión en el tercer sector, puesto que gestionan muchos recursos y servicios de atención a mayores y requieren de muchos técnicos/as para este trabajo.

«Y eso, yo creo que es porque tanto la Junta como las empresas no invierten. Priorizan otras cosas. Es decir, priorizan otros ámbitos, otras temáticas, otros temas, otros colectivos, otros trabajo; y no-

> *sotros, en nuestro sector, pues vamos haciendo lo que podemos».* (EP1).

Estas todavía deficiencias se especifican una vez que narran tanto el deterioro como el estancamiento de los centros de mayores, por ejemplo, con dificultades para avanzar y adaptarse a la sociedad digital e informatizada, siendo necesariamente obligada una adaptación de todos los centros para poder llegar a aprovechar todas las oportunidades y beneficios que ofrecen las NNTT.

Para que se equipen tecnológicamente los centros de atención a mayores se argumenta que si se desea una conciliación de los mayores con la sociedad digitalizada, se debe comenzar por la adaptación de todas las infraestructuras donde estos pasan mucha parte de su día a día y los utilizan como espacios de referencia, sobre todo en entornos rurales.

> *«Se necesita infraestructura que fomente el uso de la tecnología, porque así nos es imposible llegar a ellos. Y no se van a modernizar los pueblos pequeños, y los pueblos pequeños con muchas personas mayores, si nunca llegan las infraestructuras. Te pongo un ejemplo: hay sitios donde las auxiliares de ayuda a domicilio un pueden llevar ningún elemento tecnológico o los móviles o tablets porque no hay conexión. No pueden hacer mejor su trabajo porque, claro, para eso hay que tener una wifi o a una red que te permita a manejar esa tecnología».* (EP1).

b. Acceso a la red en buenas condiciones

En muchas ocasiones es recomendable utilizar con más frecuencia todo el material tecnológico disponible teniendo en cuenta la oportunidad y su beneficio pero se carece de acceso a la red, sobre todo en zonas rurales.

> *«Pues lo básico, que es tener un acceso a Internet adecuado y, después, pues tener un material de trabajo adecuado, porque no tenemos material de trabajo. Es decir, que tengamos un material actualizado».* (EP1).

> *«Estoy pensando concretamente en un pueblo. Y resulta que luego dije: bueno, primero pues vamos a pedir la wifi y tal, porque no hay,*

no existe allí. Entonces, ¿de qué sirve tener ordenadores si no tienes wifi?». (EP5).

c. Adquisición de competencias digitales

Se necesitan estrategias para articular una óptima inclusión social y lograr las adecuadas competencias digitales, tanto por parte de los facultativos asistenciales y de los sanitarios que trabajan en la atención de las personas mayores, como por los mismos mayores. Para abordar positivamente esta problemática, como se ha dicho a lo largo de este trabajo de investigación, se requieren eficaces metodologías didácticas adecuadas a este segmento de la población junto a la aplicación de los conceptos relacionados con la ciudadanía digital y con el uso ético de la tecnología.

Ahora bien, dichas estrategias para lograr el dúo formado por competencias digitales e inclusión social deben estar contextualizadas; es decir, que revistan significado personal o social tanto para los técnicos/as que atienden a las personas mayores como a estas, y que compartan el aprendizaje para que sea significativo y que ofrezca experiencia mediante casos prácticos como las citas telemáticas, la tarjeta electrónica de la farmacia, la tarjeta bancaria o el certificado digital para realizar diversas funciones administrativas.

> *«Simplemente, el hecho de manejar un certificado digital a mí me ha supuesto quebraderos de cabeza. Lo manejo, pero, pero qué me supone… por mis obligaciones, ¿no? Es que es decir que necesito tiempo para reciclarme en la tecnología. Que a veces no dispongo de ello. Pues imagina los mayores que también lo necesitan».* (EP5).

A pesar de todas las dificultades detectadas, existen unas expectativas positivas de adaptación e introducción de todas estas NNTT tanto en el día a día de su trabajo profesional como en el sector de las personas mayores que atienden.

> *«Pues que tiene que ir mejorando, segurísimo. Porque las siguientes personas mayores, personas que vayan a entrar aquí, ya están metidas en la nueva tecnología. O sea, mi padre no entraba por el aro del móvil, pero es que ahora tú no se lo puedes quitar. Vamos, si se lo quitan, le daría algo. Entonces, tiene 74 años, esperemos que tarde mucho en tener que ir a una residencia, ojalá que nunca, pero*

cuando estas personas entren en una residencia, no se van a conformar con no tener wifi, van a tener que tenerla». (EP7).

«Hombre, pues yo espero que avance muchísimo más, y que cada vez pues superemos. Por mi parte, por parte de la entidad creo que superemos esas barreras con el tiempo ¿no? y sepamos organizarnos para meternos un poquito más en el mundo de la tecnología, de la demanda que se necesita y que se pide. Y bueno, todo el mundo esté dispuesto a colaborar y recibir esta tecnología ¿no? Que creo que sí. [ ] Las generaciones van teniendo ya más contacto con la tecnología, simplemente, por ejemplo, de ver a su nieto que está con el teléfono todo el día y que y que lo maneja, ¿no? Ya existe ese, ese decir, «uy, hay algo más que no es el teléfono de teclas». (EP5).

«Te sorprende que hay personas que cuando se han lanzado a ello, pues tienen muchas habilidades para manejar, para mandar un Whatsapp, para entrar en Facebook, para lo que es manejar un móvil con todas sus complicaciones que tienen, para hacer fotografías. Me sorprende esa habilidad, o sea ese, sí, ese cambio, ¿no? De no quedarse solamente en manejar un móvil de teclas, sino decir a más [ ] Y nosotros tenemos que acompañar la gente que da el salto y hacerlo muy bien». (EP5).

Se deduce que conociendo el uso práctico de las herramientas tecnológicas, además de generar actitudes de trabajo en equipo, colaboración y autonomía en una sociedad digital, se evitan situaciones de desesperanza ante las recurrentes demandas de actualización tecnológica. Y que con una óptima práctica, y con didácticas acomodadas al contexto social, se facilitará con eficacia el abordar de manera positiva el uso de las NNTT en la comunidad poblacional concerniente a las personas mayores.

6.3.7. El impacto de la COVID-19

En diciembre de 2019, una nueva enfermedad infecciosa, denominada neumonía COVID-19, causada por el coronavirus 2 del síndrome respiratorio agudo grave (SARS-CoV-2), surgió en la ciudad de Wuhan, provincia de Hubei, China, propagándose a distintos países y convirtiéndose en un problema de salud pública internacional; el 11 de marzo de 2020 la Organización Mundial de la Salud lo declaró como pandemia. En septiembre de 2021 el número de casos en el

mundo había superado los 218 millones, con más de 4 millones de muertos. En España, en septiembre de 2021 se habían comunicado más de 4,8 millones de casos con más de 84.000 fallecidos.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), el impacto de la COVID-19 sobre la población se ha traducido como fatiga pandémica, y se puede definir como «el estado de agotamiento psicológico por las restricciones y precauciones que se recomiendan durante una pandemia», en la que se han implementado medidas invasivas con un impacto sin precedentes en la vida diaria de todos los ciudadanos, incluyendo aquellos que no han sido afectados directamente por el virus.

Durante este último año pandémico, la situación de la población española revela que 8 de cada 10 españoles han sufrido los efectos de la fatiga pandémica debido a las restricciones generales que ha soportado todo el país, una situación que se refleja más en mujeres (88,6%) que en hombres (83%) y donde, a nivel generacional, las más afectadas han sido la Generación Z (91,2%) y la de personas mayores (75%).

El discurso mayoritario establece que la COVID-19 ha supuesto un antes y un después en relación a las NNTT, tanto entre los técnicos/as que atienden a mayores como a los propios mayores.

> *«Creo que la circunstancia vivida ha sido un punto de inflexión en muchos términos. Y con la tecnología ha sido un punto de inflexión total, porque los mayores han empezado a percibir la tecnología como algo muy necesario y, por tanto, pues ha sido lo que ha ayudado a pasar el confinamiento, por lo menos, menos solos. Así, los mayores que disponían de esos recursos técnicos y de esas habilidades y de los conocimientos, pues han podido estar menos solos, y los que no lo tenían pues andan un poco buscándolos, intentando adquirir los conocimientos y los dispositivos, porque se han dado cuenta de que la tecnología ayuda y mucho [ ] y nosotros, igual».* (EP3).

Cansancio, irritabilidad, indefensión, insomnio o dificultades para concentrarse son algunos de los síntomas narrados por las personas mayores así como una sensación de abandono por parte de las familias y del entorno asistencial, causada por las restricciones de

las relaciones sociales; en contraposición, en menos medida, en las personas mayores convivientes con su familia y/o cuando han tenido acceso o se han sumado al conocimiento de las NNTT para estar más cerca de sus seres queridos, sobre todo en las personas hospitalizadas.

> *«Porque en el hospital, como todo el mundo estaba solo, pues dieron unos teléfonos móviles y una tablet; y, mediante videollamada, que la familia pudiera saber cómo estaba su familiar, dentro de unos horarios de llamada. Para que el familiar que tenía un paciente COVID, más o menos que pudiera hablar un poco [ ] La familia hacía una videollamada con un teléfono que los habían donado y llamaban y hablaban con su familiar duraban a lo mejor 15 o 20 minutos […] claro que la enfermera tenía que estar con el paciente y con el teléfono y tampoco podían durar mucho porque no se podía estar tanto tiempo dentro, con un COVID. Pero, es verdad que ayudó muchísimo porque la gente se quedaba más tranquila al ver a su familiar que estaba más o menos bien».* (EP8).

Son muchas las situaciones en las que los aparatos tecnológicos han facilitado el trabajo de los profesionales entrevistados/as para la investigación, haciendo hincapié en que la información recibida a través de las NNTT desde el Ministerio de Sanidad, la Junta de Castilla-La Mancha y los Ayuntamientos, han servido como herramientas útiles para trasladar la situación y evolución pandémica de los centros sanitarios o asistenciales.

> *«Durante la pandemia pues sí que se ha estado utilizando las nuevas tecnologías. Se daba información a través de la página del ayuntamiento, a través de redes sociales y se hacía algún tipo de actividad por Zoom».* (EP2).

Como consecuencia de los efectos pandémicos, de las entrevistas realizadas a los profesionales de nuestro ámbito de estudio se concluye que un beneficio coligado es el del acceso propicio a las formaciones online, implementándose sobre las enseñanzas presenciales, sobre todo de cara a conocer los protocolos de prevención de la COVID-19, desarrollar e implantar planes de contingencia, definir las medidas de prevención dirigidas a la sociedad y conocer los procesos para gestionar los controles sanitarios adecuados.

> *«Otra de las cosas que hicieron en la pandemia fue realizar formaciones vía online, que gracias a esto pudimos estar informados en todo momento de las novedades del coronavirus en cuanto a vacunas, pruebas, consejos preventivos para poder contestar a las millones de preguntas que se nos presentaban cada día en la farmacia por parte de nuestros clientes».* (EP4).

> *«Ahora, después de la pandemia, tienen ya un móvil ultrasónico».* (GD2).

> *«Hemos tenido unas tablet, con la que nos hemos comunicado con las familias, pero no ha sido de forma autónoma, o sea, ha sido completamente guiado por la residencia. La residencia tenía dos tablets. Les ponía un horario e iban llamando, pero ellos solamente se comunicaban así, sin ser autónomos, vamos. Éramos nosotros, los que lo poníamos. Y, luego, es verdad que hay algunas personas que están bastante bien pues sí se han comprado algún móvil durante la pandemia y ya sí, ellos solos, han estado en comunicación con su familia y seguirán».* (EP7).

Se señala, también, que a pesar de los beneficios, la rapidez de implantación de procesos administrativos online genera cierto malestar y desconcierto entre los usuarios de la sanidad pública a la hora de solicitar certificados de vacunación o citas médicas (consultas, anulaciones o cambios), a pesar de la aparente sencillez en las tramitaciones que ofrece el Servicio de Salud de Castilla-La Mancha, durante las veinticuatro horas del día y de forma rápida y cómoda, evitando de esta manera la sobrecarga de llamadas en las unidades administrativas, lo que ayuda a mejorar la atención al usuario que acude a los centros de salud.

> *«También ocurre lo mismo con la solicitud del certificado de vacunación, que hay modalidad informática y modalidad presencial, pero en la modalidad presencial la cita hay que pedirla de manera informática y hay muchos problemas [ ] En varias ocasiones han venido a la farmacia a pedir ayuda e incluso hemos tenido que solicitar citas médicas ya que en el centro de salud hay veces que no los dejan entrar debido al COVID-19».* (EP4).

Según el Índice SEIS (Sociedad Española de Informática de la Salud) de 2019, sobre la sanidad pública en España y la gestión de las citas médicas, se gestionaron en AP (Atención Primaria) un total de

71.441 citas por Internet. Se superaron a las gestionadas por teléfono (69.047). No obstante, existe un amplio uso todavía de otros medios como la citación presencial en la clínica o consulta médica. Con respecto a 2018, el uso de la cita médica por Internet ha aumentado un 4,26% para AP y un 268,86% para AE (atención especializada).

O sea, con el uso de las NNTT la cita online es una herramienta en claro auge como opción directa, intuitiva e inmediata pues integra un sistema de gestión médico-asistencial con importantes opciones (videoconsulta online, firma biométrica, historia clínica digital, gestión administrativa centralizada) para mejorar el cometido tanto de los profesionales sanitarios (ahorro de costes económicos, optimización de la carga de trabajo, seguimiento de los pacientes, descuadres de agendas) como de los pacientes (evita desplazamientos, accesibilidad 24/7, consultas permanentes y actualizadas) favoreciendo la calidad de la comunicación médico-paciente.

> *«Pues bueno, lo veo creo que esperanzador porque, ya te digo, la gente que se anima, que se anima a cometer errores, ¿eh?, pues lo acepta muy bien, muy bien, y lo ve como algo novedoso. Simplemente, ya te digo, en el manejo de un teléfono como algo básico tecnológico, ¿no? Y lo utilizan y le sacan partido para su propio bienestar. O sea, que lo veo esperanzador porque va cundiendo el ejemplo […] El contexto en el que nos encontramos ahora mismo, que estamos saliendo de la crisis de la pandemia, creo que las tecnologías han sido claves y a van a seguir por varias razones. Fundamentalmente en el ámbito en el que nos hemos movido, que es una institución, un centro, una residencia de mayores que ha estado sometida a unas restricciones muy severas. Entonces, la única forma de conectar, de que las personas y las familias estuvieran en contacto, ha sido a través de las tecnologías. Bien como algo tan simple como puede ser el WhatsApp, como algo tan simple como puede ser el contacto con el teléfono móvil o con una tablet, ¿no?, con videollamadas, que es lo que también ha salvado un poco, entre comillas, el hecho de que la gente tuviera conocimiento, supiera qué ha sido de su familiar, ¿no?, de su padre, de su madre o qué estaba pasando, ¿no? [ ] y esto seguirá».* (EP5).

6.4. MEDIOS DE COMUNICACIÓN, TECNOLOGÍA Y MAYORES

En las sociedades actuales los medios de comunicación juegan un papel decisivo en la construcción de discursos e imaginarios colectivos. Junto a ello, ayudan a la construcción de la **opinión pública** sobre temas, ámbitos, situaciones, experiencias, etc., de la sociedad en la que vivimos. De ahí, la importancia de su estudio en una investigación social como ésta.

Además, la propia temática sobre la misma, mayores y tecnología, invita a dedicar un apartado específico a este análisis de medios de comunicación, ya que todos, de una u otra forma, tienen un componente tecnológico importante.

Para ello, el equipo de investigación monitoreó diariamente durante los meses de abril y mayo de 2021, medios nacionales y medios regionales en busca de noticias, artículos, reportajes y otros contenidos sobre mayores y tecnología. En concreto, se realizó un seguimiento de medios digitales (periódicos y radios) y se visualizaron cadenas generalistas de televisión, cadenas de alcance regional y comarcal.

Así, cabe decir que prácticamente todos ***los medios estudiados cuentan con un apartado o espacio específico para hablar de tecnología***. En la mayoría de los casos, patrocinado por empresas del sector de las telecomunicaciones. Bien es cierto que, a pesar de contar con dichos espacios, ***es escasa la aparición de noticias, reportajes u otros formatos periodísticos sobre mayores y tecnología***. La mayoría de los contenidos se orientan a mostrar productos o soluciones tecnológicas desde una perspectiva comercial.

De esta forma, el análisis de medios se ha centrado en la información recogida en 20 noticias de prensa escrita, 2 podcasts de radio y 2 reportajes televisivos en cadenas nacionales, donde sí se hablaba de mayores y tecnología.

Cabe resaltar en este análisis que no existe una línea de noticias que trate de manera exclusiva la relación entre mayores y tecnología. En la mayoría de los casos se trata en un marco más amplio donde el medio de comunicación plasma información y opinión sobre tecno-

logía y personas, entre las cuales, en ocasiones, se puntualiza, son personas mayores.

También cabe destacar, en esta primera aproximación, cómo muchos de los artículos y noticias examinadas se encuentran bajo suscripción de pago o bajo la necesidad de introducir datos para el registro y consulta de contenidos (en este caso, el acceso a los datos que se proporcionan es el «pago» encubierto que se realiza por el ciudadano/a). Este elemento, a juicio del equipo de investigación, dificulta el acceso de las personas mayores a información que puede ser de su interés, igual que sucede con los profesionales de la atención a mayores. Normalmente, ni unos ni otros, tienen suscripciones para poder acceder a la información, más allá de ojear los titulares.

Respecto a estos titulares y el contenido que los desarrollan, cabe decir que la mayoría de ellos son genéricos y aluden a aspectos relacionados con las posibilidades que la tecnología ofrece a la ciudadanía (entre ella, las personas mayores). Hay excepciones que tratan otros aspectos que relacionan tecnología y mayores de manera específica.

Estos titulares y contenidos siguen seis líneas argumentales:

a. Construcción de un imaginario de personas mayores con plenas capacidades para la utilización de la tecnología

Titular: *«Pasionales, vitales y libres. Así son los «nuevos mayores» (y sus relaciones)»* (Fuente: lavanguardia.com 14/04/2021)

El contenido expone una imagen y un discurso de las personas mayores que evita estereotipos con elementos que muestren a estas personas como una carga para las familias y la sociedad. No muestran a los mayores como personas dependientes para llevar a cabo tareas cotidianas del día a día. Tampoco hace mención a las dificultades que las personas mayores tienen como usuarios/as de la tecnología.

El enfoque se centra en mostrar estereotipos contrarios a los descritos anteriormente, donde las personas mayores son sujeto de disfrute, de un envejecimiento activo y saludable, están al servicio de los demás y de la sociedad. En estos estereotipos, las personas mayores son autónomos/as y la tecnología les supone una oportunidad que manejan bien. Inclusive, el artículo presenta datos donde estas

personas mayores utilizan Internet para encontrar amor y relaciones sexuales: *«Cerca del 60% de los mayores españoles sin pareja sigue deseando formar una pareja, y el 62% cree que es posible encontrar el amor de su vida en Internet»*. Estos estereotipos se vinculan, sobre todo, a personas mayores, pero no de mucha edad. Si contrastamos los datos expuestos en el contexto de situación de la investigación con estos perfiles de mayores súper preparados y abiertos a la tecnología. Este estereotipo esta sobre expuesto.

b. Incorporación de la tecnología en la atención socio sanitaria a personas mayores

Titular: *«Repensar el modelo de las residencias de mayores: invertir tiempo y dinero para una atención más personalizada»* (Fuente: cadenaser.com 19/04/2021)

Este tipo de artículos pone de manifiesto que tras la pandemia por la COVID-19 los modelos de atención a personas mayores (sobre todo los residenciales) tienen que cambiar. Para ello, señalan como clave la incorporación en su funcionamiento diario del uso de la tecnología. Un uso de la tecnología no solo para la comunicación y la información, sino también para otro tipo de actividades de atención.

Desde este tipo de informaciones se entiende la tecnología como un elemento que debe ponerse a disposición de una atención más personalizada para las personas de más edad.

Por otro lado, se expone cómo la tecnología aplicada a la atención a mayores puede ayudar a la permanencia de los mayores en sus entornos de vida (en sus hogares) con más facilidad. Se manifiesta así la necesidad de *«poner la tecnología al servicio del mayor para que pueda vivir en su casa todo el tiempo posible»*. Esta es una forma de relacionar la calidad de vida de las personas mayores y la tecnología desde un punto de vista positivo y orientado a facilitar la atención y el cuidado de estas personas en su hogar.

A su vez este tipo de contenido muestra cómo la incorporación de la tecnología en la atención a personas mayores implica la necesidad de incrementar el grado de profesionalización del personal que desempeña sus funciones en este campo. Y estos cambios requieren de presupuesto público y privado.

Titular: *«El Consejo de Ministros aprueba la inversión de 730 millones para transformar el sistema de cuidados»* (Fuente: elconfidencial.com 20/04/2021)

Este tipo de noticias resaltan la voluntad política para que exista un cambio de modelo en la atención y los cuidados de las personas mayores, apostando más por la atención domiciliaria frente a la residencial. Este cambio de modelo implica una modernización tecnológica de los servicios sociales y de los servicios de atención al mayor. Así, se facilitará la accesibilidad universal, cuestión que tiene pendiente la administración pública desde hace años.

c. Iniciativas empresariales para facilitar la vida a las personas mayores a través de la tecnología

Titular: *«Biometría con sello español para acabar con las contraseñas»* (Fuente: elconfidencial.com 29/04/2021)

Otro tipo de contenidos ofrecidos por los medios de comunicación (patrocinado en muchas ocasiones en las secciones de tecnología) se relaciona con iniciativas puramente privadas y empresariales para hacer más fácil la vida de las personas mayores a través de la tecnología.

Un ejemplo de este tipo de contenido es el que hace referencia a la biometría con la tecnología FacePhi, que facilita la identificación de las personas mayores por reconocimiento facial y así poder realizar gestiones bancarias desde casa (pruebas de vida, cobrar la pensión sin acudir a las sucursales bancarias, etc.). De esta manera, el contenido periodístico amplía el concepto de tecnología que más se maneja, que es el relacionado con las tecnologías para la comunicación y la información, y con otros tipos de elementos tecnológicos (Internet de las cosas e Inteligencia Artificial).

d. Iniciativas ciudadanas para la atención a los mayores con apoyo de la tecnología

Titular: *«Frenar La Curva, la iniciativa ciudadana para ayudar y ser ayudado durante la crisis del coronavirus»* (Fuente: rtve.es 01/04/2021)

Los medios de comunicación también recogen, a través de contenidos multimedia, iniciativas ciudadanas frente a problemas sociales (muchos de ellos que afectan a personas mayores) con el apoyo de la tecnología. De esta manera, los medios muestran cómo a través de diferentes aplicaciones tecnológicas (y no solo tecnologías de la información y la comunicación) la ciudadanía se articula para dar respuesta a las necesidades existentes allí donde el Estado y el mercado no llegan.

Además estas iniciativas, inclusive con la tecnología como elemento articulador de sinergias ciudadanas, tienen en cuenta que no todas las personas mayores pueden acceder, ni manejan la tecnología de igual manera. Mostrándose así una de las muchas caras de la brecha digital que existe entre las personas mayores.

e. Visibilizar la brecha digital

Los titulares y los contenidos de noticias, artículos, reportajes, etc., de los medios de comunicación sobre mayores y tecnología, en su mayoría se centran en intentar visibilizar la brecha digital existente en nuestra sociedad, que tiene múltiples elementos: edad, nivel formativo, capacidad cognitiva, ruralidad, usabilidad de dispositivos, etc. Para este fin, los medios de comunicación o bien hablan directamente de dicha brecha o la muestran a través de los ejemplos de mayor impacto.

Titular: *«Brecha digital: ¿Es la pandemia una excusa para discriminar a los mayores?»* (Fechas: cadenaser.com 09/05/2021)

En el caso de contenidos específicos sobre brecha digital, los medios referencian fuentes oficiales para ofrecer datos estadísticos y articular sus relatos y narrativas periodísticas: *«Según datos de Eurostat, más del 90% de la población española accedió a Internet el año pasado, pero el 81% de los mayores de 74 años nunca lo hicieron»*. También, los medios acuden a políticas públicas orientadas a estrechar esa brecha real para afianzar los mensajes sobre la existencia de la misma; por ejemplo, hablar sobre el Plan de España Digital 2020. En dicho Plan se contemplan medidas para mejorar el acceso y uso de la tecnología (entre ellas, medidas orientadas a las personas mayores).

Titular: *«El día de Internet y derecho a las TIC»* (Fuente: elhuffingtonpost.es 17/05/2021)

Esta noticia hace mención a informes de la Unión Internacional de Telecomunicaciones, donde aparecen las principales brechas de tecnología: mundo rural & mundo urbano, hombre & mujer, países en desarrollo & países desarrollados, jóvenes & mayores, personas con bajos ingresos & personas con ingresos altos, etc. De nuevo los medios utilizan fuentes oficiales o con rigor académico para articular sus relatos.

Titular: *«¿Cómo afectan los despidos del sector bancario al consumidor?»* (Fuente: cadenaser.com 28/04/2021)

Este titular y su contenido son un ejemplo de cómo los medios de comunicación utilizan casos concretos para plasmar la realidad de la brecha digital. Una de estas realidades es la digitalización del sector bancario y, por ende, el cierre de oficinas, sobre todo en zonas rurales (donde hay mucha población de personas mayores), pero también en zonas urbanas, sobre todo en el centro de las ciudades donde vive un elevado número de personas mayores. El contenido de la noticia muestra cómo la banca online ofrece muchas posibilidades de autonomía para ciertos perfiles de clientes, pero dificulta la relación con los bancos para otros perfiles (sobre todo, personas mayores de edad muy avanzada, sin estudios, residiendo en zonas rurales, etc.). Los medios además mencionan, al mostrar estos casos concretos de brechas digitales, otras brechas relacionadas con las personas mayores, como puede ser en este caso la brecha financiera (que se retroalimenta con la brecha digital).

Titular: *«Elon Musk quiere conectar la España vaciada con Internet vía satélite»* (Fuente: elpais.es 30/04/2021)

Otro ejemplo de concreción de elementos que configuran la brecha digital en las personas mayores es la relación entre tecnología y mundo urbano & mundo rural. En el contenido de esta noticia se hace mención al concepto de «España vaciada» como significante que da sentido al envejecimiento de la población y la pérdida de ésta en muchas zonas rurales del país.

El artículo vincula la tecnología a oportunidades para que esa España vaciada no siga despoblándose y las personas mayores que viven en ella (que son su mayoría) puedan desarrollar una vida plena y un envejecimiento activo de calidad.

En este contenido periodístico se hace hincapié en un elemento que condiciona la brecha digital en el mundo rural, como es la dificultad de conexión a Internet. Bien es cierto que no solo la dificultad de acceso a un Internet de velocidad adecuada produce esa brecha, pero es una de las más señaladas por los medios de comunicación. En este caso se habla de Internet vía satélite como solución al problema de la conectividad rural: *«La red tendrá una capacidad única para llegar a regiones que antes no estaban conectadas: comunidades rurales y remotas, en el aire y en el mar [ ] En áreas donde el terreno es desafiante y la fibra no puede llegar o donde hay poblaciones dispersas, el satélite es un excelente complemento»*.

f. Publicidad y Sensacionalismo (en cierto grado)

Titular: *«11 regalos tecnológicos para acertar seguro el Día de la Madre»* (Fuente: elmundo.com 22/04/2021)

Como se apuntó anteriormente, la mayoría del contenido que los medios ofrecen al hablar de tecnología está vinculado a la publicidad o la información con cierto grado de sensacionalismo. Así, por ejemplo, los medios de comunicación aprovechan días señalados para hablar de tecnología desde los puntos de vista antes explicados: «11 regalos tecnológicos para acertar seguro el Día de la Madre. Te mostramos una selección de productos tecnológicos para el Día de la Madre, pensado para mujeres de todas las edades y para todos los presupuestos», sabiendo que muchas madres son personas mayores. Esta es una manera de acercar los avances tecnológicos a las personas mayores desde posiciones sesgadas.

Titular: *«Así es el 'yayagram': el ingenioso invento de un nieto para comunicarse con su abuela de 96 años»* (Fuente: lasexta.es 19/04/2021)

Este tipo de contenidos tiene un barniz más sensacionalista que informativo, a pesar de mostrar ciertas posibilidades de la tecnología.

Estos contenidos se producen desde un acercamiento que tiene en cuenta elementos muy estereotipados, y en cierto grado graciosos (o sensacionalistas), más que aportar información relevante para acercar la tecnología a los mayores: *«El 'yayagram' es capaz de enviar notas de voz directamente y sin necesidad de móvil y también imprimir los audios que recibe, para aquellos abuelos duros de oído: es un sistema muy sencillo».*

7. CONCLUSIONES, POTENCIALIDADES Y PROPUESTAS

7.1. CONCLUSIONES

1. Las nuevas tecnologías (NNTT) han generado una serie de cambios en nuestra sociedad con carácter ambivalente, aunque prevalece la percepción del impacto positivo de las NNTT en la vida de las personas mayores y en la de los técnicos que trabajan con ellos.
2. El hecho de estimular el uso utilizar las NNTT contribuye a romper la visión negativa que se tiene de estas y ayuda a comenzar un fructífero periodo de aprovechamiento y uso de ellas, normalizándolas.
3. Utilizar las NNTT produce una mejora en la calidad y la cantidad de las relaciones de las personas mayores (y/o con movilidad reducida) contribuyendo al incremento de interacciones y comunicaciones en todas las esferas del ámbito social. Por ejemplo, en periodos de aislamiento o pandemia las NNTT han sido de gran utilidad para facilitar en contacto interpersonal y familiar.
4. Las NNTT están contribuyendo a la mejora de la calidad de vida de la salud de las personas mayores. Por ejemplo, mediante la implementación de dispositivos de alarma que comunican cualquier incidente que pueda producirse para una persona mayor en tiempo real con los centros salud.

5. Las personas que trabajan en su día a día con personas mayores exponen la necesidad de integrar en los centros de personas mayores las NNTT, con carácter general, debido a los enormes beneficios de carácter psicosocial y cognitivos que aportan: estimulación cognitiva, envejecimiento activo, relaciones de comunicación y mejora de los cuidados.
6. La actitud con la que una persona se enfrenta a las NNTT es lo que marca la diferencia entre una persona mayor que maneja las NNTT y la que no las maneja. Es más, no existe ninguna correlación entre la actitud y el nivel de educación o su experiencia profesional a la hora de acercarse a las NNTT. Lo que sí son necesarias son la motivación, las ganas y la ilusión por aprender sobre la tecnología, un nuevo mundo para las personas mayores.
7. A pesar de la consciencia de la gran importancia y utilidad que tienen estas tecnologías en el día a día de las personas mayores, de que estas forman parte de su vida cotidiana y de que les aportan muchas ventajas, existe, por otro lado, una significativa preocupación por la adicción a las NNTT, tanto entre los mayores como entre los jóvenes. En este punto ha de tenerse en cuenta que puede remarcar una importante cuestión en nuestra sociedad dentro de los próximos años. Con carácter general, la adicción a las NNTT es un problema que de cada vez está más patente en nuestra sociedad. La pandemia de la COVID-19 incentivó el uso de las mismas con las innumerables ventajas que esto ha tenido para el conjunto de la población, pues ha expandido la comunicación entre personas sin necesidad de movilizarse. Sin embargo, la perspectiva negativa es que muchas personas han quedado, en cierto modo, «enganchadas» a estas tecnologías de forma que pudiendo realizar actividades presenciales, no las hacen porque prefieren relacionarse solo de forma virtual. Aunque, por supuesto, en este punto hay diferentes niveles de dependencia o adicción, no deja de ser un problema latente, ya en nuestros días, que afecta o puede afectar a personas de todas las edades.
8. La combinación de las NNTT con la realización de actividades y las visitas directas puede tener un impacto mucho más grande en el bienestar de las personas mayores y, por tanto, en el bienestar

de la sociedad en general. Las NNTT son una opción muy utilizada por su facilidad de acceso a diferentes niveles de relación. Sin embargo, estas no sustituyen el calor y la cercanía que ofrecen otras personas cuando se relacionan de forma presencial. Esta es la razón por la que las personas mayores siguen demandando contacto presencial con otras personas.

7.2. POTENCIALIDADES

1. La utilización de las NNTT, para dar solución al problema de la soledad de las personas mayores, es uno de los factores que se prevé que tenga un fuerte desarrollo en un futuro próximo. La soledad de nuestros mayores es un problema que se ha ido agravando en los últimos años. El ritmo de vida de los jóvenes y el aumento de la esperanza de vida de la población hacen que no siempre sea fácil atender a los mayores. Por ello, las NNTT pueden ser parte de la solución de esta situación, retrasando el traslado a las personas mayores a las residencias mientras puedan tener a su alcance avances que les faciliten tanto sus labores domésticas como su cuidado diario, y su atención en caso de emergencias, y les permita ser personas autónomas.
2. Los robots domésticos, que años atrás parecían una invención de la ciencia-ficción, empiezan a contemplarse como una realidad que puede ayudar en los hogares dentro de relativamente poco tiempo. Así como la lavadora, el lavavajillas o la plancha son electrodomésticos habituales en la mayoría de las casas, otras formas de tecnología con nuevas o perfeccionadas funciones están abriéndose al uso cotidiano para incorporarse a nuestras viviendas y para pasar a ser aparatos tecnológicos habituales en las mismas. Asimismo, en los últimos años también se han producido grandes avances en los vehículos autónomos que no requieren un conductor. Aunque parece que esta tecnología no está del todo perfeccionada, en los próximos años este tipo de vehículos podrían incorporarse también a nuestra vida cotidiana.

3. La tecnología aplicada a la medicina avanza a una gran velocidad. Cada cierto tiempo somos testigos de nuevas técnicas o descubrimientos que tienen innumerables ventajas para el mantenimiento o restauración de la salud. En estos momentos ya disfrutamos de muchos avances que antaño eran impensables. Por ello, y continuando con esta dinámica, en los próximos años seguramente presenciaremos progresos positivos en materia de salud.

4. Las nuevas generaciones de personas mayores que vayan a entrar en las residencias van a reclamar una mejora de las conexiones y de las facilidades en materia de NNTT respecto a las que existen actualmente en las mismas. Pues así como los actuales residentes todavía no manejan las NNTT o no las tienen como algo imprescindible (aunque algunos ya sí, no es generalizable), las siguientes generaciones las tendrán ya implantadas en su día a día y, por ello, las residencias deberán ofrecerlas como algo normal dentro de sus servicios. El mismo avance tecnológico definirá qué se debe ofrecer, siendo ya en estos momentos el wifi algo indispensable en las residencias, tanto para los trabajadores como para los residentes.

5. Las próximas generaciones de personas mayores presentarán necesidades diferentes a las actuales. Puesto que la población actual de mediana edad ya maneja, prácticamente en su totalidad, un Smartphone y/o numerosos aparatos tecnológicos, las administraciones públicas se enfrentarán a nuevos retos para la actualización de la demanda del uso de NNTT. Puede que en estos momentos todavía no se distingan con claridad esas necesidades para prestar todo tipo de servicios a una sociedad totalmente digital.

6. La Administración electrónica comienza a ser una realidad en estos momentos en nuestra comunidad autónoma. Aunque todavía no está instaurada en todas las Administraciones Públicas, ni funcionando en su pleno potencial, ya se puede utilizar en muchas de las relaciones de los ciudadanos con el Sector Público. La tendencia futura, vinculada al uso de las tecnología y de la información y la comunicación (TIC) combinado con los cambios organizativos y jurídicos necesarios con la finalidad de mejorar

la eficiencia interna, obligarán a la ciudadanía a la total gestión online, desapareciendo las tramitaciones administrativas presenciales, así como cualquier tipo de tramitación interna o de relación con otras administraciones públicas. Uno de los propósitos de este nuevo sistema, entre muchos otros, es la desaparición de los procesos administrativos en forma de papel dentro de la Administración. Todos los documentos y los expedientes estarán en formato digital y todos los trámites, desde la presentación en el registro de los correspondientes formularios hasta la resolución final y su notificación, también serán electrónicos.

7. Con el uso generalizado en materia de NNTT desaparecerán las transacciones económicas en efectivo, imponiéndose el dinero digital en la economía del futuro. Bien mediante medidas restringidas (transferencias) o disruptivas (MDBC: Moneda Digital del Banco Central), día a día son más los sistemas que evitan e impiden el uso del papel moneda. De hecho en algunos países (Suecia, Noruega o Canadá), no se acepta el pago en efectivo. Aunque la pandemia de la COVID-19 ha incentivado las transacciones a través del dinero digital (tarjetas de crédito o débito, transferencias, Bizum) en los mencionados países ya era una práctica generalizada.

8. Con la pandemia de la COVID-19 se ha demostrado que la tecnología es muy importante para la buena comunicación entre las personas. En los meses de confinamiento, con imposibilidad para la comunicación interpersonal presencial, se pudo comprobar la accesibilidad y la multicanalidad de las NNTT. No solo en el plano laboral sino también en el profesional, las NNTT han servido para conectar a las personas y proporcionar espacios de relación, de comunicación y de esparcimiento, y entornos familiares y/o de amistad pudieron unificarse y disfrutar de momentos lúdicos. Por todo ello, y después de observar los beneficios en su uso cotidiano, es de prever que se realicen importantes avances tecnológicos para ofrecer una conexión emocional entre las personas que supere los límites existentes en la comunicación virtual.

7.3. PROPUESTAS

1. Fortalecer los espacios existentes para la formación en NNTT de las personas mayores y de los profesionales que les dan servicio mediante programas de formación continua como prioridad de las políticas públicas. Es clave la formación a los técnicos en NNTT que trabajan con personas mayores para que puedan transmitir esos conocimientos. Así podrían beneficiarse de un sinfín de recursos digitales, que les facilitarían el trabajo considerablemente y los ampliaría hacia otros recursos formativos públicos online: fichas, talleres, actividades, etc. Por otro lado, la formación de las personas mayores en NNTT se considera una necesidad primordial debido a la rapidez de la digitalización. Prácticamente hoy en día todo está digitalizado, y si se pretende frenar la brecha digital, es esencial formar a todas las personas para que puedan manejar las NNTT independientemente de la edad.

2. Aumentar los recursos en materia de NNTT en los centros para personas mayores. La mayor parte de técnicos/as entrevistados/as se han lamentado por la escasez de recursos, trasladando las dificultades del acceso de las personas mayores a las NNTT. Es necesario que las diferentes Administraciones Públicas se comprometan a impartir formación continua a las personas mayores en materia de NNTT. Esto puede hacerse de forma directa, a través de los facultativos/as, o de forma indirecta otorgando ayudas o subvenciones a diferentes instituciones para que el aprendizaje esté al alcance de todas las personas. La cuestión económica no puede ser un impedimento para que las personas de cualquier edad puedan acceder a ellas. Por ello, debe existir un compromiso social para facilitar y acercar las enseñanzas y que se conviertan en algo habitual para todas las personas que así lo deseen.

3. Auditar tecnológicamente los recursos y la conexión a Internet para que las personas mayores y el personal de todos los centros de ayuda a las personas mayores de la región dispongan de unas condiciones mínimas para internarse con normalidad en el mundo de la digitalización.

4. Crear espacios para tender puentes de comunicación entre los jóvenes y las personas mayores. Muchas de las personas mayores entrevistadas coinciden en que solicitan ayuda en materia de NNTT a sus familiares directos, quienes manejan con gran facilidad los aparatos tecnológicos. Por ello, una solución a la brecha digital, que a la vez puede fomentar las relaciones sociales, es crear acciones de voluntariado, cursos, talleres o espacios de dudas que sean atendidos por los jóvenes. De esta forma, las personas mayores siempre podrían tener un lugar al que acudir cuando les surjan dudas acerca de la utilización de los aparatos tecnológicos, y para los jóvenes puede ser una forma de sentirse útiles, de conectar con otras personas y, con ello, mejorar su autoestima en edades en las que esta puede ser más frágil. Crear nuevos entornos seguros para las personas de diferentes edades puede fomentar las conexiones y proporcionar ayuda mutua. Por ejemplo, en muchos países anglosajones el propio sistema educativo combina las horas lectivas con diferentes trabajos. Esto permite al alumnado abrirse a un mundo de posibilidades profesionales pues les faculta para comprobar por sí mismos sus habilidades y preferencias, a la vez que fomentan las habilidades sociales y la autogestión económica. Y aunque este método se realice en al ámbito de la enseñanza o resolución de dudas en materia de NNTT, puede ser muy útil e interesante para descubrir otras formas y espacios de comunicación, generando un impacto positivo en nuestra sociedad.

5. Fomentar el aprendizaje entre personas mayores. Existen grandes diferencias en el manejo de las NNTT entre los mayores de un mismo entorno. Ya sea por el grado de interés o por otras circunstancias, hay personas mayores que manejan muy bien las NNTT y son capaces de enseñarlas a otras personas, muchas de ellas con un importante espíritu colaborativo y cooperativo. Por ello, se podría fomentar la relación entre estos mayores, desde la Administración o desde las entidades vinculadas a los mayores, contando con la ventaja de poder formar en materia de NNTT y, a la vez, fomentar las relaciones sociales y los espacios de encuentro, combinando los encuentros presenciales con los online y pro-

porcionando una continuidad en estas relaciones y un motivo de práctica activa.

6. Crear el teléfono de apoyo tecnológico para mayores. Muchas personas mayores, ante dificultades para el acceder y entender el manejo de los aparatos tecnológicos y, sobre todo con sus teléfonos móviles, han de apelar a la buena voluntad de sus interlocutores (tiendas de telefonía, funcionarios de las Administración más próxima, familiares, amigos, etc.). Podría habilitarse un teléfono para facilitar la resolución de dudas, desde donde se atiendan sus demandas y consultas digitales. Por ello, es indispensable el acercamiento a las personas mayores y que, con esta ayuda externa, puedan continuar con sus actividades cotidianas. Uno de los aspectos que más les dificulta a los mayores para aprender el manejo de las NNTT son la creencia y las objeciones para aprender en edades tardías.

7. Fomentar la autoestima y la autovaloración de las personas mayores. Además de proporcionar formaciones en materia de NNTT es necesario cambiar su sistema de creencias para que se sientan empoderadas y seguras de sí mismas. Con ello se motivará un cambio de actitud frente a las NNTT que repercutirá en un aprendizaje positivo y en un manejo satisfactorio. Por tanto, además de la propia formación técnica habrá de incluirse un acompañamiento tanto personal como social para evitar los impedimentos que puedan surgirles, favoreciendo así su bienestar físico, mental y emocional.

8. Fortalecer programas de apoyo tecnológico al tercer sector (las ONG) especializado en personas mayores. En muchos casos, por su obsolescencia y desactualización tecnológica, las entidades sociales se encuentran con escasos recursos para poder prestar estos servicios tecnológicos a las personas mayores. Por ello, son esenciales unas dotaciones tecnológicas para poder ofrecer su ayuda a las personas mayores (gestiones, desplazamientos, etc.).

9. Mejorar el acceso a la red en toda la geografía regional. La pandemia de la COVID-19 y el confinamiento social han sido determinantes para implantar el sistema del teletrabajo en empresas e instituciones. Lo que antes era una posibilidad al alcance de

pocos, ahora es una realidad (con sus ventajas e inconvenientes). Ha de inspirarse en los principios de multicanalidad, universalidad, simplificación administrativa y documental, transparencia administrativa, accesibilidad, cooperación entre administraciones públicas, el estímulo de las economías de escala, neutralidad tecnológica, principio de proporcionalidad y seguridad jurídica.

10. La implicación de las Administraciones Públicas para lograr la universalización de la red digital y de su uso a través de las NNTT, con beneficios tanto para la ciudadanía (accesibilidad, simplicidad de tramitaciones, rapidez y agilidad, eliminación de desplazamientos, etc.) y para las administraciones (mejora de la eficiencia interna y de los servicios, integración de los canales de prestación, generación de fuertes economías de escala, fomento del uso generalizado de las NNTT y un impulso profundo de la transformación de la Administración).

8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ADHARA (2020): *La soledad de las personas mayores en Castilla-La Mancha*. Salamanca: Celya Editorial.

AREA, M. (2002). *Igualdad de oportunidades y nuevas tecnologías. Un modelo educativo para la alfabetización tecnológica*. Educar 29. Universidad de La Laguna.

AREA, M. y GUARRO, A. (2012). *La alfabetización informacional y digital: fundamentos pedagógicos para la enseñanza y el aprendizaje competente.* Revista Española de Documentación Científica. N° Monográfico: 46-74.

BRINGUÉ, X. y BUIZA BUENO, C. (2007): *Los procesos de aprendizaje y adaptación de los mayores,* Jornadas Nuevas Tecnologías: mayor servicio al mayor, Ayuntamiento de Madrid, 17-19 octubre.

CABERO, J. (2004). *Reflexiones sobre la brecha digital y la educación*. En SOTO, F. y RODRÍGUEZ, J. (coords.): *Tecnología, educación y diversidad: retos y realidades de la inclusión digital.* Consejería de Educación y Cultura, 23-42. Murcia.

CARDOZO, C., MARTÍN, A. y SALDAÑO, V. (2017): *Los adultos mayores y las redes sociales: Analizando experiencias para mejorar la interacción*, Informe Científico Técnico UNPA, vol. 9 no. 2, pp. 1-29.

CHULILLA CANO, J. L. (2007): *Nuevas tecnologías y cambios sociales*, Jornadas Nuevas tecnologías: mayor servicio al mayor, Ayuntamiento de Madrid, 17-19 octubre.

COVID-19 Map. Johns Hopkins Coronavirus Resource Center [Online] [consultado 4 Ene 2021]. Disponible en: https://coronavirus.jhu.edu/map.html

DE LAS CASAS LÓPEZ, L. D. (2018): *Diseño de taller de capacitación tecnológica que permita desarrollar una interacción social digital en las*

personas de la tercera edad del distrito de San Borja de la ciudad de Lima metropolitana. Lima: Universidad Santiago de Loyola.

FRANCO MARTÍN, M.; BUENO AGUADO, Y.; DÍAZ BRAVO, E. y LORIENCE GARCIA, M. (2000): *Nuevas tecnologías aplicadas a la intervención psicosocial en personas mayores*, Intervención Psicosocial, vol. 9 no. 3, pp. 269-282. Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid.

GARCÍA FERRANDO, M., IBANEZ, I., ALVIRA, F. (2007). *El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de investigación*. Madrid: Alianza Editorial.

GIL GONZÁLEZ, S. y RODRÍGUEZ-PORRERO, C. (2017). *Tecnología y personas mayores*. Centro de Referencia Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas (Ceapat). Colección Personas Mayores. Madrid: Imserso.

HODGES, C., MOORE, S., LOCKEE, B., TRUST, T. y BOND, A. (2020). *The difference between emergency remote teaching and online learning*. Educause Review. https://bit.ly/3vNq4m3

LEOZ, D. (2015). *La afluencia de los medios de comunicación en el proceso de socialización y la importancia de la coeducación para la igualdad*. Hachetetepé. Revista científica de Educación y Comunicación, (11), pp. 131-140. https://doi.org/10.25267/Hachetetepe.2015.v2.i11.12

LÓPEZ, M. del P. y PIRELA MORILLO, J. (2016): *La alfabetización como estrategia de inclusión socio-digital: entre diversidades y mutaciones conceptuales*, Enl@ce Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento, vol. 13 no. 3, pp. 93-113.

MARTÍNEZ HEREDIA, N. y RODRÍGUEZ-GARCÍA, A.M. (2018): *Alfabetización y competencia digital en personas mayores: el caso del aula permanente de formación abierta de la Universidad de Granada (España)*, Espacios, vol. 39 no. 10, pp. 37-53.

MASLOW, A. (2012). *Motivación y Personalidad*. Madrid: Diaz de Santos S.A.

MEHRABIAN, A. (2007). *Nonverbal communication*. Londres: Routledge.

MILLÁN J. C., AGUIAR L., PERNAS M. P., RODRÍGUEZ MALMIERCA M. J., ORIVE P. y GARCÍA TOBÍO J. *Los mayores y las nuevas tecnologías de la comunicación.* Rev. Multi Gerontol. 2003; 13 (1):37-42.

MUÑOZ MÁRQUEZ, L. D. (2002): *Las personas mayores ante las tecnologías de la información y la comunicación. Estudio valorativo*, Profesorado. Revista de currículum y formación del profesorado, vol. 6 no. 1-2, pp. 1-9.

Organización Mundial de la Salud (2002): *Envejecimiento activo: un marco político*. Ginebra.

QUINDE BARCIA, B., MOSQUERA, M. y VÁZQUEZ-MARTÍNEZ, A. (2020): *Brecha Digital en Adultos Mayores: Accesibilidad Tecnológica y Redes Sociales*, *GIGAPP Estudios Working Papers*, vol. 7 no. 180, pp. 744-757. Madrid.

Real Academia Española. (s.f.). Tercera Edad. Diccionario de la Lengua Española. https://dle.rae.es/edad#5ZKeCcL. Recuperado el 5 de julio de 2021.

RICO MASA, D. (2021). *La soledad en personas mayores y la influencia e impacto que las nuevas tecnologías pueden tener para paliarla: una visión desde el Trabajo Social*. Universidad de Valladolid. Facultad de Educación y Trabajo Social.

RICOY, M. C. y AMENEIROS, A. (2016). *Preferencias, dedicación y problemáticas generadas por los videojuegos: Una perspectiva de género*. Revista Complutense de Educación, 27 (3), pp. 1291-1308.

SALCEDO MALDONADO, J. L., ALFAMA GUILLÉN, E. y CRUELLS, M. (2013): *La ciudadanía digital: ¿para todas las edades? Estrategias de inclusión digital y usos de TICs en diferentes franjas de edad de personas mayores en España*, XI Congreso Asociación Española de Ciencia Política. Sevilla, 10-18 septiembre.

SÁNCHEZ, D., EIZMENDI, G. y AZKOITIA, J. M. (2006): *Envejecimiento y nuevas tecnologías*, Revista Española de Geriatría y Gerontologíal, vol. 41 no. 2, pp. 57-65.

SCHMIDT, A.; ZOLLO, F.; DEL VICARIO, M.; BESSI A. et al. *Anatomy of news consumption on Facebook. Proceedings of the National Academy of Sciences of the United States of America 2017*; 114 (12): 3035-3039.

SEVILLA CARO, M., SALGADO SOTO, M. del C. y OSUNA MILLÁN, N. del C. (2015): *Envejecimiento activo. Las TIC en la vida del adulto mayor*, Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo, vol. 6 no. 11, diciembre, pp. 574-587.

WOOLHAM, J. (2007): *Las buenas prácticas en el uso de TAD para personas con demencia y sus cuidadores*, Jornadas Nuevas Tecnologías: mayor servicio al mayor, Ayuntamiento de Madrid, 17-19 octubre.

World Health Organization (WHO). (2020) *Pandemic fatigue*. Reinvigorating the public to prevent COVID-19. Wold Health Organization. Copenhague.