

**UN PASO MÁS HACIA LA AUTOGESTIÓN DIGITAL:  
PROYECTO PARA LA AUTONOMÍA Y LA INCLUSIÓN DE  
LAS PERSONAS MAYORES**

**ONE MORE STEP TOWARDS DIGITAL SELF-  
MANAGEMENT. PROJECT FOR AUTONOMY AND THE  
INCLUSION OF ELDER PEOPLE**

**Adela Augusta Rodríguez Rúa\* - Rubén González-Rodríguez\*\***

\* Mancomunidad de ayuntamientos Comarca de Verín, Ourense, España

\*\* Universidad de Vigo, Departamento de Análisis e intervención  
psicosocioeducativa, Ourense, España.

---

**RESUMEN**

El presente trabajo trata sobre el envejecimiento activo y las posibilidades de aprendizaje e inclusión que ofrecen este tipo de programas en las personas mayores. En concreto focalizaremos nuestro análisis en los programas alrededor de las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación (TIC) contextualizando el marco legal a nivel europeo, estatal y autonómico. Con posterioridad a esta revisión bibliográfica, se precede a analizar una realidad particular, en este caso la de la población de mayores (de 50 años o más) que acude al Centro Sociocomunitario de Bienestar de Verín (Ourense), tomando como referencia a los usuarios/as que actualmente están realizando un curso ya implantado de Smartphone. Para lograr nuestro objetivo se realizó una encuesta donde se valoró el nivel de conocimiento actual y la motivación de estas personas con respecto al uso de las TIC con el fin de elaborar un nuevo proyecto de continuación para que los conocimientos, que en un principio fueron iniciados como una actividad de ocio y tiempo libre, se conviertan en una herramienta que les permita mejorar su calidad de vida. De esta forma, entendemos que se puede minimizar o eliminar la brecha digital de estas personas y alcanzar así la inclusión social de este colectivo de mayores.

**PALABRAS CLAVE:** persona mayor; envejecimiento activo; tecnologías de la información y de la comunicación (TIC), brecha digital; aprendizaje

**ABSTRACT**

This paper aims to delve into active aging and the possibilities of learning and inclusion that offer this type of programs for the elder people. Specifically, we focus our analysis in the information and communication technology (ICT) programs, contextualizing the legal frame at European's level, national and autonomic. Subsequently to this bibliographic review, we proceeded to analyze a particular reality, concretely the reality of the elderly population (older than 50 years) that attends to the Community Centre for Social Welfare of Verín (Ourense), using as a point of reference the users who are nowadays attending a training course about Smartphone's use.

In order to achieve our goal, we conduct a survey to value the knowledge and motivation level of these users in relation to the use of ICT. These results were used to design a new continuation project so that the knowledge acquire -which in the beginning was promoted as an activity of leisure- become into a tool which allows them to improve their living standards. Accordingly, we understand the digital gap could be minimized or deleted among these people, reaching thus the social inclusion of this elderly collective.

**KEYWORDS:** aged; active aging; information and communication technology (ICT); digital gap; learning. Professions”..

---

**Correspondencia:** Rubén González-Rodríguez. Universidade de Vigo - Facultade de Ciencias da Educación. Tel.: +34 988 387 128 / Fax: +34 988 387 159. Correo electrónico: rubgonzalez@uvigo.es

## 0.- Introducción

Las nuevas tecnologías están aquí y, sin ninguna duda, están para quedarse. Uno de los objetivos actuales de las diferentes Administraciones Públicas en el ámbito de la política social es acercar las TIC a las personas mayores, puesto que no tuvieron la posibilidad de adquirir un conocimiento sobre éstas en sus procesos educativos y sociales previos.

Desde el prisma del profesional del trabajo social que interviene con personas mayores esta realidad está presente a diario y, con frecuencia, observamos que estas cuestiones son especialmente relevantes para ellos, conscientes de que el mundo es cada vez más digital. Actualmente, tareas ordinarias del día a día hacen necesario que sepamos utilizar el correo electrónico y otras aplicaciones informáticas, siendo necesario incluso el uso de redes sociales. Saber utilizarlas supone que las personas mayores no se encuentran excluidas y tengan que recurrir a terceras personas de su red informal para que les hagan las "gestiones digitales" que necesitan. En el presente trabajo analizaremos el concepto de envejecimiento activo. Ello nos servirá de soporte y justificación para plantear un modesto proyecto de intervención. Seguidamente, se recoge una aproximación al marco referencia donde se ha llevado a cabo la investigación y donde se pretende ejecutar el proyecto. En este caso, se trata de un análisis de la comarca y del ayuntamiento de Verín, concretamente del centro sociocomunitario de bienestar de Verín y de los usuarios/as de éste. Para conocer la realidad de estudio se realizó una encuesta donde se valoró el nivel de conocimiento actual y la motivación de los participantes con respecto al uso de las TIC con el fin de elaborar un nuevo proyecto de continuación. Finalmente se presenta una propuesta de intervención futura para aquellas personas usuarias que desean seguir adquiriendo conocimientos y destrezas en este área.

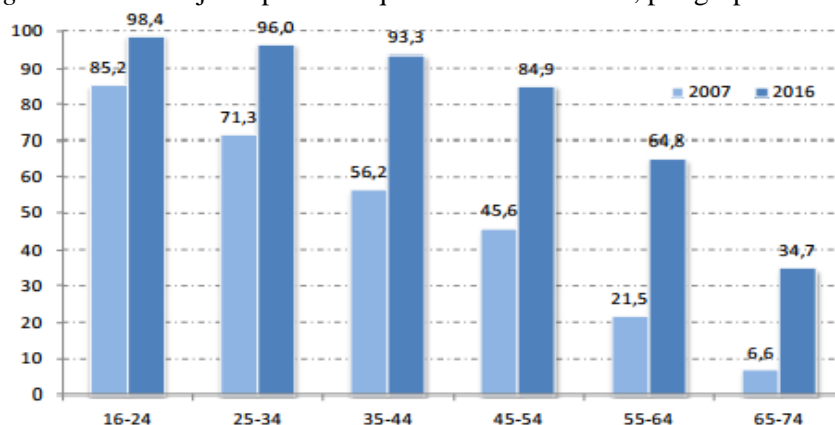
Se pretende que la participación de las personas mayores en esta serie de actividades vinculadas con las TIC supongan una herramienta que les permita, en general, mejorar su calidad de vida y su nivel de salud. Entendemos que, minimizar o eliminar la brecha digital supone una mejora en la autonomía de estas personas en diferentes procesos vinculados con los servicios sociales. Todas estas cuestiones

implican una mejor inclusión social de este colectivo y, por lo tanto, una mejor integración en la comunidad en la que viven.

## 1.- Los programas de envejecimiento activo como medidas favorecedoras de inclusión

España es uno de los países de Europa en los que el proceso de envejecimiento es más acusado. Según Naciones Unidas se estima que, en el año 2050, España será el país más envejecido del mundo (United Nations, 2011). A fecha 1 de enero de 2016, el 18,4 % de la población total del estado, alcanzaba una edad igual o superior a los 65 años. La década de los 30 y 40 de este siglo registrará los mayores incrementos (Abellán, Ayala y Pujol, 2017). Este aumento de este sector de la población no supone cambios en la densidad de la mayor parte de los territorios, continuando un descenso de la población asentada en medios rurales y aumentando, por tanto, la población de ciudades y villas intermedias. Se observa, asimismo, un aumento de los hogares unipersonales constituidos por personas mayores que viven solas. El Instituto Nacional de Estadística (INE, 2016) ha comparado el uso de tecnologías entre el grupo de personas mayores y otros grupos de edad, constatando la existencia de una brecha digital. Así, 9 de cada 10 de las personas menores de 25 años usan el ordenador y acceden a internet; frente a este dato, de entre las personas mayores de 65 años, sólo 3 de cada 10 utilizan estos dispositivos.

Figura 1. Porcentaje de personas que utilizaron Internet, por grupos de edad, 2007-2016



Fuente: INE. Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de la Información y Comunicación en los hogares 2007/2016

Para abordar éstas y otras problemáticas, aparece un nuevo concepto que impregna de contenidos diferentes políticas sociales que se implementan en el ámbito de las personas mayores: el envejecimiento activo.

La OMS, define el envejecimiento activo como "el proceso de optimización de la salud, participación y seguridad, con el fin de mejorar la calidad de vida a medida que las personas envejecen" (2002, p. 79). Dicho proceso les permite a las personas realzar su potencial de bienestar físico, social y mental a lo largo de todo su ciclo vital. Según la OMS (2002), la educación, entendida en el marco político del envejecimiento activo debe perseguir una educación continua en el lugar de trabajo y generar oportunidades de aprendizaje durante toda la vida, para que las personas mayores puedan seguir ocupadas y participen en actividades gratificantes a medida que envejecen. El concepto de educación está considerado de forma amplia, contemplando por ejemplo: la educación relacionada con las nuevas tecnologías; la educación intergeneracional; y la educación de los diferentes agentes.

Las directrices emanadas de la II Asamblea Mundial sobre el envejecimiento recogidas en el Plan de Acción Internacional de Madrid sobre el Envejecimiento (United Nations, 2003, p. 15), abordan la cuestión del acceso al conocimiento, de la educación y de la formación requiriendo que se instituyan políticas para asegurar el acceso a la educación y a la formación a lo largo de toda la vida, así como introducir medidas que capaciten y preparen a estas personas para el acceso a las tecnologías, para perseguir la igualdad de oportunidades y de trato a lo largo del ciclo vital.

Con motivo del Año de envejecimiento activo y de la Solidaridad Intergeneracional (año 2012) se reconoció la importancia y la necesidad de luchar contra el envejecimiento de la población, a través de la implantación del ideal de envejecimiento activo para que las personas mayores puedan gozar de una participación más activa, tanto en su vida familiar como social, por medio del fomento del deporte, de la cultura y también de las TIC.

En la quinta conferencia internacional sobre educación de adultos organizada por la UNESCO en 1997, se reforzó la idea de que la educación de adultos, más que un servicio necesario, es un derecho de todas las personas y es

una de las claves del s. XXI, expresándose en dos líneas concretas de actuación: 1) por un lado, la extensión de la educación como vía para la participación, y por otra 2) conectar la educación con la estructura social.

En el año 2006 se celebró la conferencia ministerial de Riga organizada por la presidencia austríaca y la comisión europea. Los contenidos de dicha conferencia, se concretan en los siguientes objetivos (Comisión de las Comunidades Europeas, 2007): uso de Internet, cobertura de banda ancha, alfabetización digital, accesibilidad de los sitios web públicos, inclusión digital, etc. Se recoge que es necesario impulsar el uso efectivo de los servicios prestados por las TIC y ofrecer oportunidades para el desarrollo de la competencia digital a través de servicios educativos y formativos. Estas medidas de inclusión digital deben centrarse en las personas que se encuentran en riesgo de exclusión y aquellas otras que están perdiendo los beneficios potenciales que las TIC podrían reportar a su calidad de vida; en especial, las personas mayores, las personas con discapacidad y las minorías culturales.

En el plano legislativo estatal, es necesario destacar la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y comercio electrónico. En su disposición adicional quinta hace referencia a las personas mayores como población diana en la que las Administraciones Públicas deberán adoptar medidas en materia de accesibilidad en sus web. Igualmente, el Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre, aprobó el Reglamento sobre condiciones básicas para el acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación social. Dicha normativa establece la prioridad de las personas mayores y con discapacidad al respecto del acceso a iniciativas, programas y acciones de infoinclusión y de extensión de la sociedad de la información que lleven a cabo las Administraciones Públicas.

En el año 2011 se publica el Libro Blanco del Envejecimiento Activo (IMSERSO, 2011), elaborado por iniciativa del Gobierno de España, este documento incluye más de un centenar de propuestas en relación al envejecimiento activo. De entre las propuestas de mejora que recoge destacar la siguiente: que los hogares y clubes de mayores deben adaptarse a las nuevas necesidades y demandas

de sus usuarios, debiendo ser centro de referencia para el impulso del aprendizaje de las personas mayores. En relación a esto, propone avanzar en el uso de las TIC por parte de las personas mayores como herramienta facilitadora de nuevas oportunidades y de participación social.

Ya más recientemente, en el Marco de actuación para las personas mayores del IMSERSO (Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, 2014), respecto a las personas mayores que presentan algún tipo de discapacidad, se propone potenciar las redes sociales como herramienta de comunicación e intercambio de experiencias, así como fomentar la investigación y la formación en el ámbito de las tecnologías de la comunicación.

A nivel autonómico, tomando como referencia la Comunidad Autónoma de Galicia, donde se sitúa el contexto donde se pretende implementar el proyecto que presentamos, destacar la Estrategia gallega de envejecimiento activo desde la innovación 2016-2020 (Esgaen) (Xunta de Galicia, 2016). Dicha medida surgió del análisis realizado por la Xunta de Galicia en relación al aumento de esperanza de vida en la comunidad autónoma gallega y del deber de los poderes públicos de dar respuestas a las nuevas necesidades inherentes a esta realidad. Pretende crear un marco de actuación para una vida activa, saludable, independiente y segura.

## **2. Análisis del contexto**

### ***2.1. La comarca de Verín-Monterrei***

La comarca de Verín, también conocida como de Monterrei o Verín-Monterrei, se sitúa en el extremo sureste de Galicia, en la zona más meridional de esta comunidad autónoma, limítrofe con Portugal y próxima a Castilla y León. Está formada por los ayuntamientos de Monterrei, Cualedro, Laza, Castrelo do Val, Riós, Vilardevós, Oimbra y Verín.

Verín es una comarca natural de extensión media entre las gallegas, con una superficie total de 1.007 km<sup>2</sup> y unos 30.000 habitantes. Es la segunda comarca con más población de la provincia después de la comarca de Ourense capital. Relativamente poblada, con parte de su territorio en recesión demográfica, su media de habitantes por km<sup>2</sup> es de 30. El ayuntamiento de Verín, capitalidad de la

comarca, concentra prácticamente el 50 % de la población, si bien supone únicamente el 9,3 % del territorio.

Al respecto de los datos socioeconómicos, señalar que el sector servicios es el gran referente en la comarca; en el sector industrial destacan las empresas de envasado de aguas mineromedicinales; y en el sector primario el cultivo y elaboración de vino.

### ***2.2. La red gallega de centros sociocomunitarios de bienestar***

La Red gallega de centros sociocomunitarios de bienestar está integrada por los centros sociales de carácter polivalente de titularidad de la administración autonómica (Xunta de Galicia) con el fin de configurar un servicio social público dirigido a desarrollar acciones de participación, integración social y convivencia intergeneracional y a proporcionar información y orientación sobre los programas, recursos y actividades del Sistema Gallego de Bienestar.

Actualmente adscritos a la Consellería de Política Social, fomentan el desarrollo de actividades de formación y animación sociocultural dirigidas a proporcionar la interrelación entre los distintos sectores de toda la población, con una especial dedicación a las acciones relacionadas con la prevención de la dependencia y la promoción de la autonomía personal. Su ámbito de actuación será la población de cada comarca en la que están asentados. Las personas usuarias de la red de centros, serán todas aquellas que voluntariamente participen de forma regular en las actividades y programas desarrollados en los mismos o bien utilicen de forma continuada sus instalaciones.

Respecto a las instalaciones, los centros sociocomunitarios contarán, por lo menos, con los siguientes servicios y dependencias: cafetería, sala de prensa, animación sociocultural, sala de informática, sala polivalente, etc.

### ***2.3. El centro sociocomunitario de Verín***

El centro sociocomunitario de Verín fue inaugurado en el año 1985 y tiene una superficie de 700 m<sup>2</sup> divididos en dos plantas. En la planta baja se sitúa el servicio de cafetería y una sala polivalente para el desarrollo de diferentes actividades. En el primer piso están situados la sala de prensa, el aula de

informática, una sala de actividades socioculturales, el servicio de podología y las oficinas administrativas.

El centro realiza diferentes actividades que, actualmente, y de acuerdo con su programación, podemos agrupar en las siguientes: actividades físicas; actividades formativas específicas; y actividades para el uso de las TIC. Por vincularse de forma más directa con nuestro objetivo, creemos relevante identificar este último grupo de actividades que se recogen en la tabla 1.

Tabla 1. Actividades llevadas a cabo en el Centro sociocomunitario de Verín - Actividades para el uso de las TIC's

| <b>Actividad</b>               | <b>Grupos de edad</b> | <b>Hombres</b> | <b>Mujeres</b> |
|--------------------------------|-----------------------|----------------|----------------|
| <b>Informática</b>             | -60 años:             | 16             | 22             |
|                                | +60 años              | 16             | 28             |
|                                | Total: 82             | 32             | 50             |
| <b>Redes sociales</b>          | -60 años:             | 12             | 4              |
|                                | +60 años              | 14             | 8              |
|                                | Total: 38             | 26             | 12             |
| <b>La red en el Smartphone</b> | -60 años:             | 21             | 5              |
|                                | +60 años              | 18             | 15             |
|                                | Total: 59             | 39             | 20             |

### **3. Diagnóstico de la realidad de intervención**

Como paso previo a implementar nuestro proyecto, parece oportuno indagar el nivel de conocimientos que los usuarios/as del centro sociocomunitario tienen respecto de las nuevas tecnologías.

#### ***Instrumento***

Para ello, se decidió utilizar como instrumento de medida el cuestionario AGE 50+ para las personas mayores de 50 o más años (Unión Europea, 2013). Nos pareció un instrumento idóneo, puesto que está vinculado con el análisis y valoración de la gente adulta al respecto de las nuevas tecnologías, siendo asimismo diseñado y utilizado por una administración pública como es la Unión Europea (UE).

Dicho cuestionario, dirigido a todas las personas mayores de 50 años o más, forma parte de la AGE, proyecto financiado por la UE para la "generación activa de



adultos más de 50" que se ocupa de la gestión de la edad y se esfuerza por lograr la identificación de los instrumentos y métodos que pretende extender el período de actividad de los 50 años de edad o más. El proyecto, que comenzó en septiembre de 2013 se completó en julio de 2015, y se llevó a cabo mediante la colaboración de diferentes organizaciones de todo Europa (República Checa, Alemania, Chipre, Finlandia, España y Portugal).

El cuestionario se centra en la educación de adultos mediante el cual se involucran de forma sistemática y permanente las actividades de aprendizaje con el fin de obtener nuevas formas de conocimiento, habilidades, actitudes o valores.

### ***Participantes***

Los participantes en esta fase y sobre los que se pretendía diseñar el proyecto de intervención fueron los propios usuarios del centro sociocomunitario. De esta forma, partiendo de las capacidades e intereses de los propios usuarios/as, entendemos que la población de análisis más próxima eran las personas que estaban acudiendo a los cursos en el área de Informática y TIC.

Para la obtención de los datos, se utilizaron cuatro semanas, en las que se les facilitaron los cuestionarios distribuidos por grupos de 15 usuarios (tres grupos de 15 y uno de 9 personas) a medidas que éstos acudían al curso. Se recabaron un total de 54 cuestionarios puesto que del grupo total, 5 personas no acudieron en esas fechas cuando se realizaron las encuestas. Esto supone una participación del 91,52 %.

### ***Diagnóstico de la realidad de estudio***

El estudio sobre los contenidos en este cuestionario nos permitió conocer la situación y participación de las personas mayores en el proceso de la tecnología de la información y de la comunicación y qué limitaciones más frecuentes tienen los sujetos para el acceso, suponiendo a veces en este último caso situaciones de exclusión parcial.

Se describieron los datos sociodemográficos y el estatus profesional de los sujetos. En este último supuesto, entendíamos necesaria esta información para tener en cuenta su último trabajo en activo.

Igualmente, se analizó el conocimiento de las TIC de las personas mayores y sus primeros contactos con éstas, destacando las aplicaciones y servicios que conocían y utilizaban (muchos de ellos gracias a los resultados del programa de formación que se lleva a cabo en el propio centro sociocomunitario).

Como ya señalamos previamente, la población objeto de estudio estuvo compuesta por 54 personas (22 hombres y 32 mujeres), estando la mayor parte de los hombres en el tramo de edad comprendida entre los 71-80 años, a diferencia del grupo de las mujeres que estaría entre los 61-70 años. En ambos sexos, el nivel educativo o de instrucción es de carácter elemental, siendo excepcional la formación de grado superior.

Se desprende de los resultados que 10 sujetos (18,5 %) están actualmente en activo, frente a 34 pensionistas (63 %) y 10 en situación de desempleo (18,5 %). En este último caso (en situación de desempleo), es importante destacar que nueve de ellas son mujeres.

En relación a la asistencia a actividades formativas previas, el 100 % asistió a un curso de formación TIC en los últimos doce meses, mostrando el género femenino una especial preferencia por otras actividades e intereses como son el baile, las manualidades, etc.

Respecto al tiempo dedicado a la formación y al desarrollo personal, la franja más frecuente es la de entre 3-4 horas por semana, lo que representa un 57,40 % del total de personas encuestadas.

Un 56,25 % de las mujeres indica que están muy familiarizadas con aplicaciones basadas en Internet frente al 40,90 % de los hombres; estos últimos tienen mayor porcentaje de respuesta respecto a que están poco familiarizados (50 %).

En cuanto al uso regular de los medios sociales, destaca notablemente Facebook, pues lo usan el 100 % de las personas encuestadas, seguido por Whatsapp con un 55,55 %. Destaca como relevante también el uso de Google e Youtube entre las mujeres con un 68,75 % y un 70,87 % de uso habitual respectivamente, frente al género masculino que prefiere el uso de Skipe con un 63 %.

Teniendo en cuenta que un 75,92 % del total de encuestados manifiesta que el objetivo final del curso es aprender nuevos conocimientos, tenemos que destacar que las motivaciones femeninas son con un 71,87 % hacer nuevas amistades y mantenerse activas, frente a un 31,81 % de sus compañeros de curso hombres que buscan nuevas amistades y un 36,36 % que desean mantenerse activos.

#### **4. Propuesta de intervención**

Partimos de que el envejecimiento activo implica una concepción de actividades que se apoyan en el tiempo de ocio. Postula que su base fundamental es el aprendizaje que se tiene que dar en cualquier edad, siendo en el grupo de las personas mayores donde la participación tiene un carácter emocional muy positivo (Cuenca, 2008).

A la hora de intervenir con personas mayores es importante el diseño que se hace de las actividades ya que, además de implicarlos en la participación, deben tener en cuenta la calidad que aportan al ser promotoras de bienestar y calidad de vida (Monteagudo, Cuenca y Del Valle, 2014).

En este marco es donde se centrarán las actividades formativas vinculadas con las TIC y según las características de los usuarios que participan. Los talleres TIC y, concretamente el uso del Smartphone, tendrán como objetivo que las personas mayores se vean competentes para interactuar socialmente e ir rompiendo la brecha digital que en este colectivo es donde más incide.

El proyecto que se propone en el ámbito de las TIC pretende dar la posibilidad de intercambiar información así como la comunicación y formar parte de la sociedad digital, pudiendo participar también activamente en las redes sociales.

Partimos también de la premisa marco de que las personas mayores se encuentran en una situación de vulnerabilidad respecto de las TIC por la ya mencionada brecha digital, lo que les hace ser dependientes a la hora de utilizar las nuevas herramientas digitales.

En este proyecto se pretende eliminar lo más posible la brecha digital a través del uso del Smartphone, por ser la herramienta digital más próxima, y que

las personas mayores perciban este dispositivo como útil y necesario en los quehaceres de su vida diaria eliminando miedos y prejuicios y valorando su uso tanto en sus posibilidades como en sus limitaciones (Agudo y Pascual, 2012).

Uno de los mayores problemas que presentan las personas mayores es el miedo a lo desconocido, hecho que sucede con el uso de dispositivos electrónicos. Por ello, es importante acercar las TIC de manera que comprendan cuales son los beneficios y posibilidades que les va a proporcionar su funcionamiento. Poder visualizarlo mentalmente les va a suponer la motivación necesaria para el aprendizaje sacándole el máximo rendimiento a sus expectativas.

El proyecto se basa en estos fundamentos, siendo el primer aspecto a abordar los conocimientos sobre la red y despertar el interés por utilizar los servicios que nos ofrece Internet. A partir de aquí, se utilizará el Smartphone, no sólo como un teléfono móvil, sino como un computador personal.

#### ***4.1. Objetivos generales y específicos***

##### **Objetivos generales**

- Potenciar el aprendizaje a lo largo de la vida
- Acercar las TIC a las personas mayores con el fin de superar la brecha digital
- Fomentar las TIC como herramienta de comunicación y participación social
- Integrar las TIC en la vida cotidiana

##### **Objetivos específicos**

- Conocer el uso de aplicaciones de correo electrónico, tales como Hotmail y Gmail
- Conocer el uso de la aplicación para la gestión de la cita previa en atención primaria del Servicio gallego de salud, ITV, Agencia Tributaria
- Conocer y activar el DNI electrónico
- Conocer la aplicaciones correspondientes de banca electrónica y de plataformas de compra on-line

- Conocer el registro de Paypal y de tarjetas de crédito bancarias

#### **4.2. Destinatarios y temporalización**

Se consideran destinatarios susceptibles de ser incluidos en este proyecto todos los usuarios/as del centro sociocomunitario que se recogen en la fase diagnóstica, esto es, todas las personas que acuden a sesiones formativas vinculadas a las actividades del área TIC, especialmente a la actividad de uso de Smartphone. Esto supondría, potencialmente, un total de 59 personas.

El proyecto se implementaría con una duración estimada de 4 meses.

#### **4.3. Metodología**

Las sesiones se llevarían a cabo con una periodicidad semanal y con una duración de 60 min por sesión.

Dado que el número de personas destinatarias es elevado, se planificarán las sesiones dos días por semana (martes y jueves) en horario de 11.00 a 12.00 h. Cada uno de los días acudirán a la actividad entre 29 y 30 personas respectivamente, siendo preciso también este reparto para posibilitar el aforo máximo de la sala disponible en el Centro sociocomunitario.

#### **4.4. Recursos**

Recursos materiales y tecnológicos: los recursos materiales serán sufragados por la Xunta de Galicia a través del centro sociocomunitario. Esto incluiría el equipamiento necesario (sala de ordenadores con conexión a la red Internet), así como todo el material fungible preciso (papel, bolígrafos, tóners, etc.).

Recursos técnicos y personales: un monitor/técnico de informática. Para la contratación de este personal se realizará un contrato de prestación de servicios a una entidad de informática de entre las asentadas en la comarca. Para hacer frente a los costes del servicio, se realizará un copago por parte de las personas usuarias, ascendiendo a 7 €/mes, cantidad que habitualmente ya pagan por acudir a este tipo de actividades.

#### **4.5. Evaluación**

La metodología utilizada en la evaluación será nuevamente la encuesta a las personas usuarias. Se realizarán entrevistas con los participantes así como una encuesta final para determinar el nivel de conocimiento adquirido así como la repercusión que ese conocimiento ha supuesto en su vida diaria.

Como encuesta final utilizaremos la versión de la encuesta "Aprendizaje de las TIC en personas mayores", del Ministerio de Economía y Competitividad, elaborada por la Universidad San Pablo; por supuesto, adaptándola a los objetivos y contenidos de este proyecto.

Para la evaluación de la repercusión respecto a la vida diaria se tomarán en consideración los siguientes indicadores de éxito:

- Instalación de aplicaciones desde Play Store
- Obtención y activación del DNI electrónico
- Registro en PayPal
- Número de iconos que figuren en el Smartphone de cada usuario/a, tales como de banca y/o plataformas de compra
- Realización de gestiones en los ámbitos de servicios sociales y/o salud, a través de Internet

Respecto a la publicación y difusión de resultados se realizará siguiendo las recomendaciones que señalan García-Herrero y Ramírez-Navarro (1996).

### **5. Conclusiones**

El envejecimiento de la población española es un hecho constatado. Es de gran importancia destacar la implementación de las nuevas tecnologías en nuestra sociedad actual. Estas tecnologías, a diferencia de lo que sucedía hace unas décadas, dejaron de estar circunscritas al mundo laboral y ser instrumentos para incrementar la productividad en el trabajo. Actualmente, las tecnologías nos sirven para formarnos, para disfrutar de nuestro tiempo de ocio o para comunicarnos con otras personas de nuestra red social sin la necesidad de coincidir con ellas en el espacio y en el tiempo.

Las TIC suponen importantes ventajas para el sector de las personas mayores pero, en este contexto, nos debemos preguntar si estos avances, y los supuestos beneficios que comportan, van a ser patrimonio exclusivo de ciertos colectivos sociales, y se van a convertir en un elemento más de exclusión y segregación del colectivo de mayores.

Esta exclusión y segregación puede deberse, entre otras, a las siguientes causas, motivos que pueden funcionar como limitaciones en su uso y que nos parece relevante destacar:

- Utilidad: desconocen cuál es su utilidad y los instrumentos que pueden mejorar su calidad de vida.
- Complejidad en su uso: a muchos/as, les inquieta introducirse en un mundo que valoran como demasiado complejo.
- Sentimiento de desfase: miedo a hacerlo mal, a estropear el ordenador, el móvil o cualquier otro dispositivo electrónico.
- Capacidad económica: debido a las bajas cuantías de las pensiones (contributivas y, especialmente las no contributivas), en algunas ocasiones pueden tener dificultades para adquirir este tipo de dispositivos.
- Exclusión de los mayores en la sociedad de consumo: perciben que la publicidad sobre nuevas tecnologías no está enfocada hacia las personas mayores.

En el centro sociocomunitario donde se ha desarrollado este trabajo, se han llevado a cabo en los últimos años diferentes cursos sobre el uso de las TIC. Esto vino motivado porque se fue detectando que el colectivo de mayores de más de 50 años estaba quedando excluido en muchos procedimientos administrativos y trámites ordinarios de la vida diaria, puesto que todos ellos precisaban de alguna gestión que implicaba el uso de aplicaciones informáticas. Las personas mayores veían limitada su participación por diferentes motivos tales como desconocer cuál es su utilidad o no conocer su manejo.

De acuerdo con Mario Piattini Velthuis, en relación a las capacidades funcionales de las personas mayores, entendemos que:

hay que tener en cuenta todos los problemas que tienen que superar a la hora de interactuar con un ordenador: deficiencias a la hora de poder enfocar una tarea en una pantalla de ordenador, peor percepción y sensibilidad a los colores, pérdida de contraste, reducción del campo visual; o a los problemas que tanto la artritis como el Parkinson pueden causar a la hora de manejar un dispositivo como un ratón; o los problemas mentales que causan la demencia o el Alzheimer (2012, p. 62).

Por estas y otras cuestiones, el centro sociocomunitario consideró fundamental enseñarle a este colectivo cuales son las posibilidades de las TIC y, en concreto del Smartphone ya que, sin conocerlo, no podían tener una motivación para su uso. Se incorporó como una parte más del aprendizaje a lo largo de la vida, donde se abriesen nuevos horizontes con una herramienta que tienen permanentemente al alcance de su mano.

A partir de los primeros cursos realizados se constató que, una vez que conocen un tipo concreto de dispositivo, empieza a formar parte de su vida para comunicarse (manejo de correo electrónico, gestión de fotografías, buscador en la red, etc.) pero también se observó que quieren seguir ampliando conocimientos y usando todas las posibilidades que las TIC les ofrecen. Con esta finalidad se formuló el proyecto que se ha recogido en este trabajo, con el fin de adentrarlos en el campo de la compra online y la banca y pagos electrónicos, gestión de citas en los servicios de salud y realización de trámites en los servicios sociales; todo ello, con la finalidad de simplificar su vida diaria y que estas actividades formen parte de su día a día.

Las personas mayores tienen que 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 forma más activa y visible, ya que envejecer no significa perder la capacidad de cambio ni quedarse anclado en el pasado. Bien por el contrario, la mayoría de las personas mayores desean seguir creciendo personalmente y realizar nuevos aprendizajes.

El objetivo final es que las TIC dejen de ser un elemento de exclusión para convertirse en un mecanismo de integración social y de enriquecimiento mutuo entre las diferentes generaciones que cohabitan en una misma comunidad. Como



trabajadores sociales y agentes de lo social, entendemos necesarias todas estas medidas para favorecer la participación de la persona en el contexto en el que vive.

## **6. Reflexiones finales y propuestas de mejora**

Debido a la gran importancia que supone este proyecto en la mejora de la calidad de vida de los participantes, sería fundamental actuar para que su difusión llegase a una mayor población de personas mayores, también fuera de los límites del ayuntamiento de Verín.

Para alcanzar este objetivo, entendemos que sería necesario publicitarlo en todos los ayuntamientos de la mancomunidad de municipios de Verín, implicando en esta tarea a los servicios sociales comunitarios de cada localidad.

Independientemente de esta cuestión previa, sería necesario también un impulso por parte de las Administraciones Públicas afectadas en relación a una mayor expansión en el rural de la red Internet, para que las personas mayores puedan tener acceso a ésta por medio de wifi y así dar una mayor cobertura a los vecinos/as de estos territorios. Resaltar además que las personas que residen en el medio rural son, en ocasiones, las grandes olvidadas en cuestiones que afectan a las redes de comunicación y que, debido a su situación geográfica y económica, serían los que mayores beneficios podrían llegar a alcanzar respecto del uso de las TIC puesto que, como vimos, es el sector de población donde la brecha digital es más notable.

Sería conveniente también que las Administraciones Públicas participasen en mayor medida en la financiación de este tipo de proyectos para poder incrementar el número de personas atendidas así como el número de horas semanales de formación.

Destacar para finalizar que, en las zonas rurales es fundamental dar una mayor difusión y publicidad adecuada a esta serie de actividades puesto que, volviendo a conclusiones anteriores expuestas en este trabajo: lo que no se conoce, no se demanda.

## Declaración de los autores:

Esta investigación se ha realizado sin el apoyo financiero (becas, ayudas u otro soporte económico) de ninguna institución pública o privada. No existe, por lo tanto, ningún conflicto de intereses.

## Bibliografía

- Abellán, A., Ayala, A., y Pujol, R. (2017). El perfil de las personas mayores en España, 2017. Indicadores estadísticos básicos. *Informes envejecimiento en red*, 15, 48.
- Agudo, S., y Pascual, M. A. (2012). Propuesta formativa de intervención para favorecer el acceso y el uso de las personas mayores a las TIC's. Comunicación presentada al *I Congreso Virtual Internacional sobre innovación Pedagógica y Praxis Educativa, INNOVAGOGIA 2012*. Sevilla.
- Comisión de las Comunidades Europeas (2007). *Comunicación de la comisión al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité económico y social europeo y al Comité de las Regiones. Iniciativa Europea i2010 para la inclusión digital*. Recuperado el 30 de mayo de 2017, de: <http://ec.europa.eu/transparency/regdoc/rep/1/2007/ES/1-2007-694-ES-F1-1.Pdf>
- Cuenca, M. (2008). *¿Qué es el ocio? 20 respuestas clásicas y un testimonio*. Bilbao: Universidad de Deusto.
- García-Herrero, G. A., y Ramírez -Navarro J. M. (1996). *Diseño y evaluación de proyectos sociales*. Madrid: Certeza.
- IMSERSO (2011). *Libro blanco del envejecimiento activo*. Madrid: Autor.
- INE (2016). *Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de la Información y Comunicación en los hogares 2007/2016*. Recuperado el 1 de julio, 2017, de: [www.ine.es](http://www.ine.es)
- Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico*. Boletín Oficial del Estado, 166, de 12 de julio de 2002.
- Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad (2014). *Marco de actuación para las personas mayores. Propuestas y medidas para fortalecer el ejercicio de los derechos de las personas mayores*. Recuperado el día 6 de junio do 2017, de: <http://envejecimiento.csic.es/documentos/documentos/ministerio-sanidad-mayorestelefonica-Marco-actuacion-PersonasMayores-02-2015.pdf>
- Monteagudo, M. J., Cuenca, J., y Del Valle, R. (2014). *Aportaciones del ocio al envejecimiento satisfactorio*. Bilbao: Universidad de Deusto.
- OMS (2002). Envejecimiento activo: un marco político. *Revista española de geriatría y gerontología*, 37(S2), 74-105.
- Piattini, M. (2012). Papel de las TIC en el envejecimiento. *Lychnnos, Cuadernos de la Fundación General CSIC*, 8, 60-64.
- Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones básicas para el acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación social*. Boletín Oficial del Estado, 279, de 21 de noviembre de 2007.
- UNESCO (1997). *Declaración de Hamburgo sobre la educación de adultos*. Recuperado el 6 de junio de 2017, de: <http://www.fundacion.uocra.org/documentos/recursos/declaraciones/LA-DECLARACION-DE-HAMBURGO.pdf>

- Unión Europea (2013). *Cuestionario para las personas mayores de 50 + años*. Recuperado el 1 de julio de 2017, de: [www.age50plus.eu/downloads/outputs/Questionnaire\\_Spain.pdf](http://www.age50plus.eu/downloads/outputs/Questionnaire_Spain.pdf)
- United Nations (2003). *Declaración Política y Plan de Acción Internacional de Madrid sobre el Envejecimiento*. Nueva York: Autor.
- United Nations (2011). *World Population Ageing: 1950-2050*. New York: Autor.
- Xunta de Galicia (2016). *Estratexia galega de envellecemento activo desde a innovación 2016-2020*. Recuperado el 6 de junio de 2017, de: [https://libraria.xunta.gal/sites/default/files/downloads/publicacion/esgaen\\_2016-2020.pdf](https://libraria.xunta.gal/sites/default/files/downloads/publicacion/esgaen_2016-2020.pdf)