



# Trabajo Fin de Grado

## Influencia de la pandemia en la brecha digital en personas mayores del barrio de Las Fuentes

*Tecnología y Desigualdad Social*

Autora:

María Alconchel Biescas

Directora:

Elisa E. Gracia Grijota

Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo, Universidad de Zaragoza.

2021 – 2022

## Índice:

1. Resumen.....	2
2. Introducción.....	2
2.1 Elección y justificación del tema.....	2
2.2 Objetivos generales y específicos.....	4
3. Marco teórico.....	5
3.1 Conceptos generales.....	5
3.1.1 La brecha digital.....	6
3.1.1.1 Brecha digital generacional.....	8
3.1.2 Exclusión social.....	9
3.1.3 Marco europeo de competencias digitales para la ciudadanía (DIGCOMP).....	10
3.2 Digitalización a efectos de la pandemia COVID-19.....	11
3.2.1 Ámbito Sanidad.....	11
3.2.2 Actividad económica.....	12
3.2.3 Relaciones sociales.....	14
3.3 Análisis sociodemográfico del barrio de Las Fuentes.....	14
4. Diseño de la investigación.....	15
4.1 Metodología.....	15
4.1.1 Metodología cualitativa.....	16
4.1.1.1 Instrumento principal y población estudiada.....	16
4.1.1.2 Recogida y análisis de datos.....	17
4.2 Implicaciones éticas.....	17
4.3 Etapas del proceso metodológico.....	17
5. Resultados y discusión.....	18
5.1 Análisis de los datos obtenidos en las entrevistas.....	18
6. Conclusiones generales.....	22
7. Bibliografía y webgrafía.....	23
8. Anexos.....	28
Anexo 1: Guión de entrevista utilizado.....	28

## 1. RESUMEN

En los últimos tiempos, la influencia de la **tecnología** en la sociedad ha producido cambios tan radicales como beneficiosos en el día a día de las personas, mejorando sus posibilidades y abriendo camino a nuevas oportunidades. Sin embargo, la **exclusión** y la **desigualdad** social son términos que van unidos a estos nuevos avances. Problemas cada vez más notorios como el de la conocida **brecha digital** están a la orden del día, afectando a los grupos sociales más desfavorecidos, en especial a las personas que conforman el grupo más antiguo de la sociedad, los **mayores de 65 años**. Si a esto, le sumamos la llegada de la pandemia por **COVID-19** con sus respectivas nuevas necesidades y limitaciones, en las que el uso casi “obligado” de la tecnología ha ocupado un papel fundamental, la problemática aumenta considerablemente.

## 2. INTRODUCCIÓN

### 2.1 Elección y justificación del tema

A lo largo de las dos últimas décadas, se ha producido un desarrollo en el campo de la tecnología que no tiene precedentes en la historia. Esta situación es tal, que muchas de las actividades que realizamos cotidianamente serían prácticamente imposibles sin el uso de la misma. Estas nuevas tecnologías se están expandiendo a lo largo y ancho de todos los espacios de la actividad humana. Actividades como la logística, la administración pública, el ocio, la cultura, las relaciones interpersonales o la banca serían imposibles de llevar a cabo sin la presencia de la tecnología.

La mayoría de conocimientos, desarrollos técnicos o prácticas que se han implementado en la sociedad, han ayudado en gran medida a mejorar la vida de las personas, permitiendo un acceso rápido a la información, facilitando la comunicación, contribuyendo a la eficiencia de los diferentes sectores, estimulando la innovación, la creatividad y el emprendimiento, creando nuevas fuentes de empleo y un largo etc. Sin embargo, este desbordamiento de tecnología ha ido, de igual manera, acompañado de elementos negativos y segregadores, donde muchos de los que conciben y crean la tecnología no la han sabido enfocar a un uso universal. Esto, implica la segregación por razones de sexo, nivel de formación y, en especial, por edades. Un claro ejemplo de esta segregación lo podemos observar en la conocida como brecha digital generacional.

Unido a esto, uno de los principales retos a los que se enfrentan las sociedades avanzadas es el del, cada vez más destacado, envejecimiento de la población. Este fenómeno tiene importantes repercusiones a todos los ámbitos, tanto de la sociedad como de la economía, tratándose de un problema de primera magnitud para las sociedades avanzadas. Por un lado, el continuado incremento de la esperanza de vida y, por otro, una reducción de la tasa de natalidad, hacen que la situación actual y el escenario de los próximos años esté dirigido inevitablemente a un destacado envejecimiento poblacional. El Instituto Nacional de Estadística ha hecho públicos algunos de los últimos datos sobre envejecimiento en nuestro país que, un año más, reflejan una tendencia en aumento: en 2021, España volvió a registrar un nuevo máximo de envejecimiento, del 129%, es decir, ya se contabilizaban 129 mayores de 64 años por cada 100 menores de 16. Esta cifra supone el mayor crecimiento (3,4 puntos porcentuales) de la serie histórica desde el año 1999, teniendo en cuenta que en 2020 se situó en un 125,7%. Estas cifras, contrastan con la de principios del milenio, cuando nuestro país era aún joven: en 1999 todavía había mayor población menor de 16 que mayor de 64, con un índice de

envejecimiento del 99%. A partir del año 2000 España comenzó a caracterizarse por ser un país envejecido, con un índice de envejecimiento que supera el 100% y que aumenta velozmente cada año. De hecho, durante el último ejercicio la cifra se ha disparado en más de 3 puntos porcentuales. Tal repunte del envejecimiento se produce a pesar de que la pandemia ha incrementado el número de defunciones en un 17%, afectando especialmente a la tercera edad.

Si nos centramos en el caso de Aragón, la tendencia es similar. El índice de envejecimiento se ha incrementado en 2,3 puntos porcentuales, hasta alcanzar el 147,8%. En otras palabras, se contabilizan 147 mayores de 64 años por cada 100 menores de 16. En 2020 la cifra fue de 145,4%. Por provincias, Teruel es la más envejecida, con un índice del 176% (176 mayores de 64 años por cada 100 menores de 16), seguida de la de Huesca (158%) y la de Zaragoza (142%). (Instituto Nacional de Estadística, 2021).

Aunque, es cierto que la implementación de las nuevas tecnologías en nuestra sociedad tenga efectos muy beneficiosos y ventajosos para el sector de la Tercera Edad, al mismo tiempo, se sienten cada vez más alejados de estas -según el barómetro de la UDP (Unión Democrática de Pensionistas y Jubilados de España), más personas mayores usan internet, pero aún 3 de cada 10 no pueden hacer gestiones cotidianas-. El principal motivo por el que no la utilizan es por falta de conocimiento e interés. Este distanciamiento, genera una desigualdad en el uso y provecho de la tecnología provocada por causas muy diversas, como podrían ser: el desconocimiento de utilidad de estos servicios tecnológicos, la dificultad de entendimiento y complejidad de su uso, una capacidad económica reducida o la exclusión de la Tercera Edad en la sociedad de consumo entre otras.

Todos estos obstáculos, derivados de una tecnología excluyente, se han visto acrecentadas con la llegada de la pandemia COVID-19, desde inicios del año 2020 hasta la actualidad. En España, más concretamente, existe una creciente brecha digital que está dejando atrás a gran parte de los ciudadanos más vulnerables de esta pandemia. Principalmente y, en el sector que se centra este estudio, se trata de las personas mayores de 65 años, cuyas habilidades para beneficiarse de las oportunidades que brinda la transformación digital, son parcialmente mucho más bajas que las de los colectivos más jóvenes.

La tecnología abarca un mundo de disciplinas muy amplio cada vez más relevante en la sociedad actual en la que vivimos, donde el mal uso o falta de habilidad con respecto a estas puede generar problemáticas muy graves. En este estudio, he querido dar importancia a las personas ancianas o el también llamado “tercer sector” (considerando que en este grupo social se encuentran todas las personas de 65 años de edad en adelante) en cuanto a su relación con las nuevas tecnologías, especialmente en la época que actualmente estamos viviendo.

Durante la pandemia, la población a nivel mundial se vio obligada a guardar cuarentena durante un determinado periodo de tiempo y, aún después de permitirnos salir a la calle progresivamente, han sido dos años llenos de restricciones que han dificultado el día a día de muchas personas, en especial del sector más mayor de la población. Actividades tan sencillas como comprar alimentos por internet, pedir comida a domicilio, hacer ejercicio o socializar se hacían más sencillas con la ayuda de los dispositivos electrónicos e internet, llegando a cualquier parte del planeta sin salir de casa. Es aquí donde la brecha digital se hizo tan fuerte como nunca, no llegando a proporcionar estos servicios al sector de la población que a continuación estudiaremos. Aunque es cierto que, en países como España, se organizaron redes de apoyo en la mayoría de los barrios para ayudar y favorecer a los más vulnerables, en especial a los ancianos. Sin embargo, la mayor

parte de los proyectos de educación continua a nivel global para mantener al adulto mayor activo y con mayor salud física y mental, se vieron paralizados por completo.

En este contexto, el Trabajo Social se encuentra en un momento paradójico, pues una de sus funciones principales es la de acompañar a las personas, en un punto en el que lo tecnológico es fuente de inclusión y exclusión social. En los dos últimos años donde la pandemia ha reinado en todos los aspectos, los profesionales, por su parte, se han encontrado carentes de herramientas y habilidades para dar la atención adecuada a quién más lo necesita.

Como consecuencia de esta y muchas otras problemáticas más, cabe mencionar la importancia de la denominada España Digital 2025 (ED25). Se trata de una hoja de ruta de transformación digital del país para los próximos años. Constituye una palanca clave para relanzar el crecimiento económico, la reducción de la desigualdad, el aumento de la productividad, y el aprovechamiento de todas las oportunidades que brindan las nuevas tecnologías. (Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, 2020).

Con ED25 se quiere dar un impulso definitivo a la conectividad digital, al despliegue del 5G, al refuerzo de la ciberseguridad, a la digitalización de las Administraciones Públicas y de las empresas, a España como “hub” de producción audiovisual, al desarrollo de la economía del dato, a la inteligencia artificial y a la garantía de los derechos digitales de la ciudadanía. Busca un crecimiento más sostenible e inclusivo, impulsado por las sinergias de las transiciones digital y ecológica, que llegue al conjunto de la sociedad y concilie las nuevas oportunidades que ofrece el mundo digital con el respeto de los valores constitucionales y la protección de los derechos individuales y colectivos. (Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, 2020).

Por todos estos puntos y por muchos más que se irán desarrollando a lo largo del proyecto, he creído importante el estudio sobre este sector de la sociedad en una situación en la que su bienestar y seguridad se ha visto amenazada en multitud de aspectos, ligada en gran parte a la exclusión social que encuentran en el mundo de la tecnología y la digitalización. Más concretamente, el trabajo se centrará en la demografía del Barrio de las Fuentes, situado en la ciudad de Zaragoza. Las Fuentes es un lugar caracterizado principalmente por el cada vez más elevado envejecimiento de la población, donde abunda la soledad entre ancianos, especialmente en mujeres y la renta media de los vecinos es una de las más bajas de entre los barrios de la ciudad.

## **2.2 Objetivos generales y específicos**

Para llevar a cabo esta investigación, he establecido una serie de objetivos generales con sus respectivos objetivos específicos:

1. Determinar si la brecha digital constituye una forma de exclusión social en personas mayores del barrio de Las Fuentes.
  - 1.1 Analizar sus competencias digitales bajo el marco de referencia *DigComp* (introducido a lo largo del documento).
  - 1.2 Encontrar las problemáticas más acusadas de este grupo social en relación al acceso tecnológico.

- 1.3 Distinguir los recursos con los que cuentan para las diferentes actividades que requieren del uso de la tecnología.
  - 1.4 Detectar las dificultades que encuentran en los diferentes campos de sanidad, banca y comunicación social.
2. Contrastar la situación de exclusión digital antes y durante el COVID-19 en personas mayores.
    - 2.1 Comparar información recogida a partir de una serie de entrevistas sobre cómo era la situación antes de la pandemia y durante ella.
    - 2.2 Analizar cómo hacen frente las personas mayores a la digitalización provocada.
    - 2.3 Hallar las ventajas y debilidades que la pandemia ha dejado en sus vidas en relación con el uso de la tecnología.
  3. Explicar y analizar conceptos relacionados con el tema propuesto.
    - 3.1 Desglosar los diferentes conceptos relacionados con el mundo de la tecnología que influyen en la problemática del tema estudiado.
  4. Aplicar técnicas de trabajo y metodología aprendidas durante la formación universitaria.
    - 4.1 Realización de un total de diez entrevistas a la muestra escogida.
    - 4.2 Aplicación de métodos de carácter cualitativo para el estudio.
    - 4.3 Recoger conclusiones y plantear propuestas de mejora.

### **3. MARCO TEÓRICO**

#### **3.1 Conceptos generales**

Para comenzar a estudiar “La influencia de la Pandemia en la Brecha digital en personas mayores en el barrio de Las Fuentes” es necesario aclarar previamente una serie de conceptos clave que van a estar presentes a lo largo de todo el proyecto y que serán la base de las entrevistas que realizaré a una muestra de población escogida del barrio.

Por otro lado, este apartado servirá para explicar los aspectos que yo he tomado como indicadores para medir la brecha digital y todas las desigualdades y problemáticas que conlleva.

Por último, es necesaria una introducción a la demografía del lugar en el que se va a desarrollar dicho estudio con el principal objetivo de conocer sus principales características, así como las fortalezas y debilidades, que hacen de este un lugar propio de estudio.

### 3.1.1 La Brecha digital

La expresión de brecha digital tiene su origen en el término anglosajón “*digital divide*”, este fue utilizado por primera vez en el año 1995, durante el gobierno del presidente estadounidense Bill Clinton. Aunque no se conoce con exactitud quién fue el creador de este término, por un lado se dice que podría ser el británico Simon Moores quien propuso el concepto, mientras que por otro lado, se asume que fue Lloyd Morrissey, presidente de la Fundación Markle, el primero en pronunciar el término, con el objeto de referirse a la disparidad que podía surgir en Estados Unidos entre los “*conectados*” y los “*no conectados*”.

Desde que se originó y se instauró dicho término en nuestra sociedad, se ha empleado para referirse a diferentes tipos de desigualdades en relación con la diferencia en características de los países, las regiones, las comunidades, los grupos sociales y los individuos que componen la sociedad a nivel mundial. Igualmente, se ha empleado para referirse a las infraestructuras de telecomunicación en los programas educativos.

El concepto de brecha digital no tiene una definición única y aceptada universalmente. Son muchas las explicaciones y descripciones que diferentes autores han ido elaborando a lo largo del tiempo:

“*La brecha digital se define como la separación que existe entre las personas (comunidades, estados, países...) que utilizan las TIC como una parte rutinaria de su vida diaria y aquellas que no tienen acceso a las mismas y que aunque las tengan no saben cómo utilizarlas*” (Serrano y Martínez, 2003).

“*La Brecha Digital se refiere al desfase o división, entre individuos, hogares, áreas económicas y geográficas con diferentes niveles socioeconómicos con relación a sus oportunidades de acceso a las TIC, como al uso de Internet para una amplia variedad de actividades.*” (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos, 2001).

o

“*Se refiere a la diferencia tecnológica entre comunidades que tienen acceso a las Tecnologías de la Información y aquellas que no. Por Tecnologías de Información entendemos el teléfono móvil, ordenadores, banda ancha, Internet y el software. Las diferencias pueden ser de tipo socioeconómico o sobre la capacidad para utilizar las Tecnologías de la Información de forma eficaz, debido a los distintos niveles de alfabetización y discapacidades*” (Sánchez Caballero, 2010).

En términos generales, la brecha digital hace referencia a la desigualdad en el acceso, uso o impacto de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) entre grupos sociales. Estos grupos suelen estar determinados en base a criterios económicos, geográficos, de género, de edad o culturales.

Desde una primera visión, este concepto puede distinguirse entre: “*la primera brecha digital*”, que refiere a la diferencia en el acceso a las nuevas tecnologías y, por otro lado, “*la segunda brecha digital*” relacionada con las habilidades y comprensión de uso de estas tecnologías por parte de los diferentes sectores de la población que tienen acceso a ellas.

De igual manera, podemos clasificar el fenómeno de la brecha digital en tres tipos diferentes, que pueden desarrollarse por separado o de forma conjunta:

Por un lado, “*la brecha de acceso*” que tiene que ver principalmente con las posibilidades de acceso a las TIC con las que se encuentran las personas. Las causas detrás de este tipo de brecha, están relacionadas primordialmente con la capacidad socioeconómica de la que disponen los diferentes países o zonas.

En segundo lugar, nos encontramos con “*la brecha de uso*” relacionada con la falta de competencias y habilidades para poder manejar las TIC. Esta va a ser la tipología base del estudio, ya que el verdadero problema del sector de la Tercera Edad se centra en la dificultad para comprender y llevar a cabo ciertas actividades tecnológicas. En este caso, puede resultar que en el acceso a la tecnología no exista ningún problema, sino más bien la problemática resida en la falta de capacidades básicas y necesarias para emplearla correctamente.

Por último, destacamos “*la brecha de calidad de uso*” que tiene lugar en el momento en el que las personas carecen de los conocimientos necesarios para hacer un buen uso de las herramientas tecnológicas y sacar de esta manera un mayor provecho de la información y servicios que encontramos en Internet.

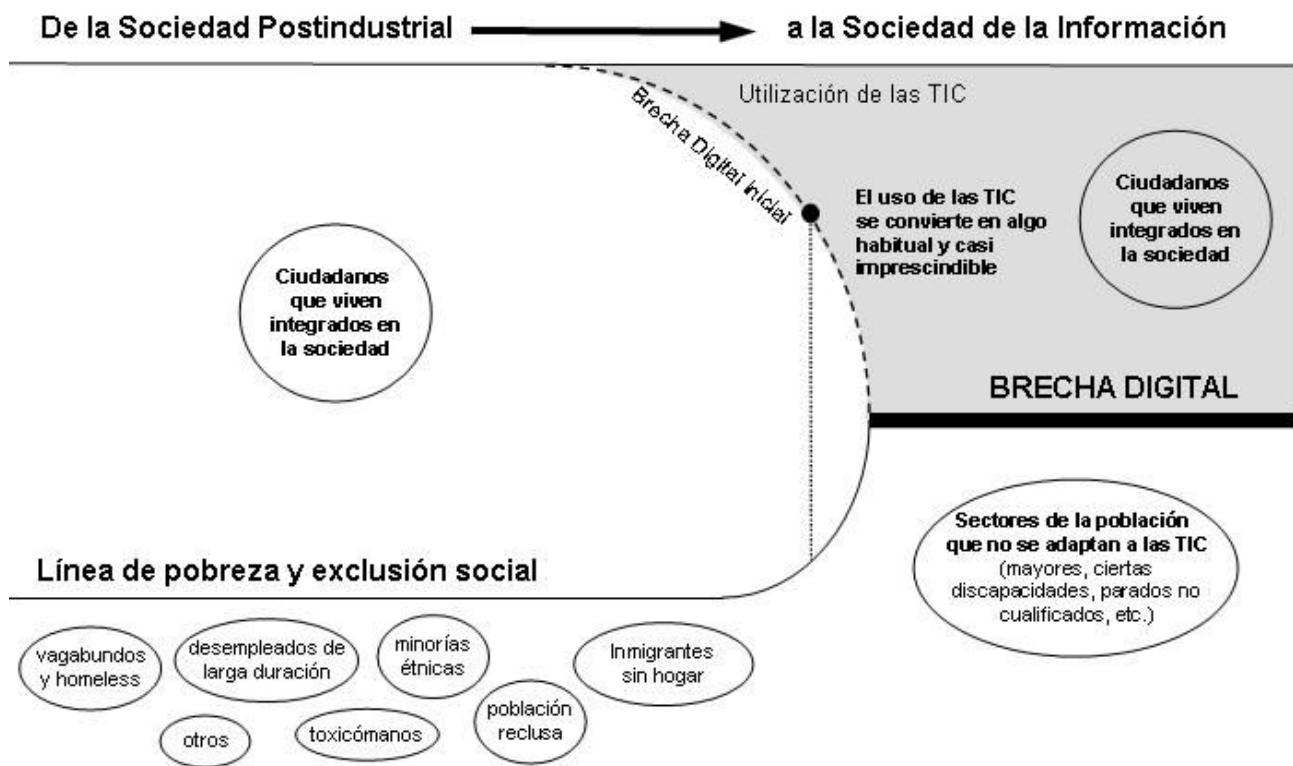


Imagen 1: Fuente: Ballesteros, 2002, cap. 3.4

Como muestra el gráfico anterior, en la sociedad Postindustrial existen dos grupos que están separados por una línea denominada como “límite de la pobreza” o “límite de la exclusión social”, a través de la cual se puede observar que existen una serie de colectivos que quedan excluidos, de alguna manera, de la sociedad en la que viven. En la Sociedad de la Información, la población que utiliza las TIC se muestra con zona sombreada en el gráfico, se observa que cuando el número de usuarios es pequeño y crece a medida que las

herramientas tecnológicas se generalizan, se deja ver una nueva línea divisoria o Brecha Digital que surge entre “los que tienen” y “los que no tienen” acceso a las tecnologías digitales. Estos últimos se clasifican como el sector de colectivos excluidos de la Sociedad Postindustrial y los sectores de la población que no se adaptan a las TIC.

Si nos fijamos en las causas y factores que provocan este fenómeno, pueden estar originadas por diferentes motivos:

Por un lado, la desigualdad económica entre países o regiones juega un papel muy importante. La adquisición del conjunto de las TIC tiene un alto coste, por lo que hace muy complicado su uso en los países menos desarrollados, donde las principales preocupaciones se centran en el cumplimiento de necesidades básicas.

De igual manera, la geografía también se considera un factor importante. Existen zonas que, por su ubicación, tienen más dificultades a la hora de acceder a las infraestructuras necesarias para disponer de unos servicios TIC adecuados. Por ejemplo, hoy en día aún existen zonas en las áreas rurales donde no tienen cobertura para conectarse a internet o para realizar una simple llamada telefónica. Por el contrario, las zonas urbanas suelen disponer, por lo general, de todos los mecanismos y posibilidades para acceder a los distintos servicios tecnológicos.

Otro de los factores que han incidido significativamente en la brecha digital se centra en la desigualdad existente entre hombres y mujeres. Aunque según estudios realizados en los últimos años la brecha digital de género se ha reducido progresivamente en España, las mujeres siguen manteniendo una posición desfavorable en competencias digitales y usos de internet.

Por último, el factor en el que nos vamos a centrar y estudiar es el de la brecha digital generacional, esta es la causada por la edad de las personas. La población de edad más avanzada se encuentran con muchas más dificultades en el momento de manejar aparatos o equipos que no han existido en la mayor parte de su vida.

### **3.1.1.1 Brecha digital generacional**

Como se viene exponiendo en los párrafos anteriores, las TIC se han convertido en el elemento dinamizador por excelencia de la nueva sociedad en red, en la que la capacidad de manejo de los diferentes programas y herramientas digitales se establece como una de las claves imprescindibles para el disfrute de la misma. Sin embargo, son numerosos los ciudadanos que, aún no disfrutan de sus beneficios, bien, porque no tienen acceso a las TIC o, bien, porque aún teniendo acceso, no las utilizan debidamente. Con esto nos preguntamos:

¿Es la brecha digital un problema generacional?

El factor edad es clave y toma especial relevancia en el estudio de la brecha digital en cualquier punto geográfico. La edad de los usuarios de internet origina la brecha digital generacional, esto es, la distancia que separa a los “nativos digitales” de los “inmigrantes digitales” por lo que a la utilización de las nuevas tecnologías se refiere.

Los múltiples usos de la red de internet dan lugar a que la brecha digital se manifieste en diferentes planos o dimensiones: en el acceso a la sociedad de la información, si se considera la red como una macro biblioteca

virtual en la que se encuentra todo tipo de información; en el acceso al comercio electrónico, el *e-commerce*; en el acceso a la formación, el *e-learning*; en el acceso a la administración electrónica, la *e-administration*. Este último uso de la red adquiere una relevancia superior ya que ofrece al ciudadano prestaciones y servicios, en ocasiones, imprescindibles para ejercitar derechos y deberes ciudadanos. Todas estas dimensiones convierten a la red de internet en un bien social imprescindible para vivir, plenamente, en la nueva Sociedad Red, en la que la interacción entre sujetos, empresas y Estado es esencial para la realización de todo tipo de actividades, tanto sociales como culturales y económicas e, incluso, como ya se ha dicho, para el ejercicio de derechos. (Martín Romero, 2020)

Según datos de la Organización Mundial de la Salud (OMS), unos 900 millones de personas en el mundo, que representan más del diez por ciento de la población mundial, superan la edad de 60 años. Aunque es un colectivo altamente heterogéneo y en los últimos años el uso de internet entre ellas ha ido en aumento, un porcentaje muy alto, todavía, no utiliza las nuevas tecnologías, y si lo hace es de forma casual, lo que provoca cierta forma de marginación al quedar excluidos de la sociedad de la información.

Por otro lado, al examinar las habilidades digitales entre la población española, la edad es una de las variables que origina mayores diferencias. Entre los más jóvenes, el 61,4% de aquellos que tienen entre 16 y 24 años poseen habilidades digitales superiores a las básicas, mientras que el 59,3% de las personas de 65 a 74 años no tienen ninguna competencia digital.

Como se ha mencionado anteriormente, alrededor de la edad surgen dos nuevos conceptos: por un lado, el de “nativos digitales”, denominándose así a las personas que nacieron entre 1980 y 1990, en un entorno tecnológico y familiarizados con la TIC, y, por otro, el de inmigrantes digitales, los nacidos entre 1940 y 1980, personas que se han ido incorporado a las nuevas tecnologías, con mayor o menor celeridad. Entre estos dos grupos de edad, se produce una fractura en el uso de las tecnologías, por la falta de competencias y/o habilidades digitales, que aumenta a partir de los 55 años.

Esta brecha digital generacional puede estar motivada, entre otras causas, por la falta de necesidad de uso de las TIC, por el miedo a lo desconocido o, simplemente, por la carencia de interés por algo que no les resulta familiar. A todas ellas, se unen la inseguridad que produce la exposición de la privacidad en la red, ya sea a través de datos personales, datos bancarios, etc., y, finalmente, la carencia de habilidades básicas, entre la población madura, por falta de formación. (Martín Romero, 2020)

Todos estos factores afectan de una manera muy brusca a este colectivo de la sociedad, por lo que es necesario plantearse si se está produciendo una nueva forma de marginación, al considerarlos incapaces o inválidos para ciertas habilidades que requieren las nuevas tecnologías.

### **3.1.2 Exclusión social**

La exclusión social hace referencia al “proceso mediante el cual los individuos o grupos son total o parcialmente excluidos de una participación plena en la sociedad en la que viven” (European Foundation, 1995:4). Tal proceso, opuesto al de “integración social”, da lugar a una privación múltiple, que se manifiesta en los planos económico, social y político.

La exclusión social es una situación en la que no todas las personas tienen el mismo acceso a las oportunidades y servicios que les permiten llevar una vida digna y feliz: desde no poder participar y que se escuche su voz sobre las normas de la sociedad en la que viven, a no acceder a servicios e infraestructuras básicas como la electricidad y el agua corriente, la educación pública, la sanidad o el sistema de bienestar social. (Day, 2021)

La digitalización ha llevado a la población mundial a nuevas formas de consumir los diferentes servicios. Con la llegada de la pandemia, y en relación con el tema que estamos tratando, algunas de las actividades usuales como la gestión de las finanzas desde el *smartphone* o la compra de bienes a través de las plataformas de comercio electrónico ha sido habitual. Aunque esta ha sido una buena noticia para empresas y negocios tanto a nivel mundial como nacional, no lo ha sido de la misma manera para las personas mayores que conforman nuestra sociedad y que no experimentan el auge de lo digital con el mismo entusiasmo y con la misma capacidad de adaptación que otros sectores de la sociedad.

Desde hace tiempo, el tercer sector de la sociedad viene alertando sobre el aumento de la exclusión social que está provocando, cada vez más, la brecha digital existente. Son dos términos que están íntimamente ligados, y es que, la desigualdad en el acceso a la tecnología es también un forma de exclusión social, en especial, en tiempos de COVID-19.

### **3.1.3 Marco europeo de competencias digitales para la ciudadanía (DIGCOMP)**

Con el objetivo de analizar y comparar las competencias digitales que posee o carece el sector social estudiado a lo largo del trabajo, me he basado en todo momento en el marco de referencia DigComp.

El Marco Europeo de Competencias Digitales para la Ciudadanía, también conocido como *DigComp*, se presenta como una herramienta diseñada para mejorar las competencias digitales de los ciudadanos.

El DigComp se desarrolló por el Centro Común de Investigaciones (JRC) como resultado del proyecto científico encargado por las Direcciones Generales de Educación y Cultura junto con la de Empleo. La primera publicación de DigComp fue en 2013 y desde entonces se ha convertido en una referencia para el desarrollo y planificación estratégica de iniciativas en materia de competencia digital, tanto a nivel europeo como de los estados miembros. En junio de 2016, el JRC publicó DigComp 2.0, actualizando la terminología y el modelo conceptual, así como los ejemplos de caso en su implementación a nivel europeo, nacional y regional.

La versión actual se ha denominado DigComp 2.1 y busca el desarrollo de los tres niveles iniciales de competencia, para dar paso a una descripción más detallada en 8 niveles de aptitud, con ejemplos de uso de cada uno de ellos. (Unión Europea, 2017)

La competencia digital (CD) es aquella que implica el uso creativo, crítico y seguro de las tecnologías de la información y la comunicación para alcanzar los objetivos relacionados con el trabajo, la empleabilidad, el aprendizaje, el uso del tiempo libre, la inclusión y participación en la sociedad.

Según DigComp, podemos encontrarnos con diferentes áreas de competencia:

- Información y alfabetización digital: acciones como navegar, buscar y filtrar información y contenidos digitales; evaluar información y contenidos digitales; y gestionar información y contenidos digitales.

- Comunicación y colaboración a través de tecnologías digitales: interactuar-compartir; participar-colarorar; reputación online; y gestión de la identidad digital.
- Creación de contenidos digitales: desarrollo de contenidos digitales; integración y reelaboración de contenidos digitales; Copyright y licencias; y programación.
- Seguridad en Red: protección de dispositivos; protección de datos personales y privacidad; protección de la salud y del bienestar; y protección medioambiental.
- Resolución de problemas: resolución de problemas técnicos; identificación de necesidades y sus respuestas tecnológicas; uso creativo de tecnologías digitales e identificación de brechas digitales.

Dentro de cada área competencial, existen diferentes ejemplos de uso con sus respectivos niveles de dificultad: nivel básico, nivel intermedio, nivel avanzado y nivel altamente especializado.

### **3.2 Digitalización a efectos de la pandemia COVID-19**

Como hemos estado mencionando a lo largo del documento, a partir de la pandemia por COVID-19 se originó un proceso de digitalización masiva e inmediata, en especial para acceder a los diferentes servicios, realizar tareas del día a día o adquirir bienes, obligando a los ciudadanos de todos los niveles y edades a adoptar ciertas habilidades.

En términos generales, podemos afirmar:

*“La digitalización es el proceso por el cual procesos analógicos y objetos físicos se convierten al formato digital.”*

Es decir, la digitalización es el procedimiento mediante el cual, ciertas operaciones pueden comenzar a efectuarse a través de los medios digitales, como los ordenadores o los *smartphones*, normalmente con la ayuda de una conexión a Internet.

De la misma manera, la digitalización hace referencia a un cambio de formato, de artículos o documentos, de lo físico a lo digital. Es decir, los archivos dejan de estar en papel para trasladarse a una pantalla. Se trata de un proceso que no solo se realiza desde las empresas o instituciones, si no que se trata más bien de un cambio en la manera en que las personas gestionamos todo tipo de información. (Westreicher, 2021)

A continuación, nos vamos a centrar en la digitalización sufrida en tres de los ámbitos más importantes que conforman la vida y bienestar de cada uno de los ciudadanos de la sociedad y en los cuales se sustenta la investigación del trabajo, siendo estos los principales campos de exploración.

#### **3.2.1 Ámbito Sanidad**

La pandemia de la COVID-19 ha supuesto un salto definitivo en el ámbito de la digitalización que parece no dar un paso atrás, especialmente en el ámbito sanitario. Con la llegada de las nuevas restricciones y el

constante esfuerzo por evitar el contacto físico, se ha propiciado una desestructuración de la agenda diaria de los profesionales de la salud, teniendo la necesidad de reinventar nuevas formas y métodos de llevar a cabo sus tareas.

De un día para otro, el sistema sanitario tuvo que hacer frente a un escenario excepcional, en el que el tiempo de respuesta era crucial para controlar la situación de urgencia sanitaria. Este hecho, provocó que la naciente digitalización del sector de la salud protagonizara una aceleración que, entre otras cosas, ha hecho posible que los ciudadanos pudieran tener acceso a la atención médica sin necesidad de desplazarse. En esta línea, la crisis sanitaria provocada por la pandemia ha generado la rápida creación de nuevos canales y servicios digitales, que tienen como objetivo principal el de mejorar la salud y la calidad de vida de la ciudadanía.

La transformación digital del sector de la salud no solo abarca a los profesionales de la salud, sino que también debe dotarse de nuevos perfiles de otras áreas y de recursos tecnológicos. La digitalización ha facilitado la oportunidad de una mejor asistencia, en especial para aquellos tratamientos que no requieren de atención física, fomentando de igual manera al paciente, haciéndole responsable de su salud.

A pesar de las muchas ventajas que la digitalización en este sector nos ha brindado a lo largo de este tiempo, no todos los ciudadanos cuentan con las mismas capacidades y habilidades para hacer frente a este nuevo reto. Como en casi la mayoría de situaciones relacionadas con la digitalización, el sector más mayor de la población es el que más problemas y dificultades representa. Esto se debe a diferentes causas, como la falta de formación en los diferentes recursos tecnológicos, la capacidad de comprender y llevar a cabo acciones desconocidas hasta entonces o el simple hecho de no disponer de los dispositivos adecuados y necesarios para el alcance de determinados servicios. De esta manera, podemos observar como esta es una de las muchas causas que dan pie al crecimiento de la brecha digital, en especial a la generacional, aumentando la exclusión social de ciertos sectores poblacionales en ámbitos tan importantes como lo es el de la salud.

### **3.2.2 Actividad económica**

Al igual que en el medio sanitario, la COVID-19 ha supuesto un completo experimento social en muchos de los ámbitos de la actividad económica.

Con la llegada de las nuevas formas de realizar las diferentes gestiones y las medidas restrictivas para la ciudadanía, se ha puesto en relieve la importancia de la digitalización de las personas, las empresas y las administraciones públicas. Aunque es cierto que este proceso se había iniciado anteriormente, la pandemia ha actuado de acelerador inmediato. En el ámbito financiero, los cambios han sido bastante bruscos e intensos, comenzando a hacerse evidentes al examinar la manera en la que los individuos interactúan con sus entidades bancarias, el canal a través del cual gestionan sus finanzas o el medio de pago que emplean para sus compras.

De igual manera, la pandemia ha venido a aumentar el peso que ya poseía el canal digital para las entidades bancarias, con un mayor número de clientes digitales, más ventas digitales y más contrataciones de productos *online*.

La creciente adopción de la banca digital también ha provocado un cambio en el canal preferente por el cual los clientes bancarios prefieren relacionarse con su entidad bancaria. El siguiente gráfico muestra los datos más recientes del Instituto Nacional de Estadística (INE) recopilados en la *Encuesta sobre equipamiento y uso*

de tecnologías de información y comunicación en los hogares, dejando ver un crecimiento en el porcentaje de usuarios de la banca digital.

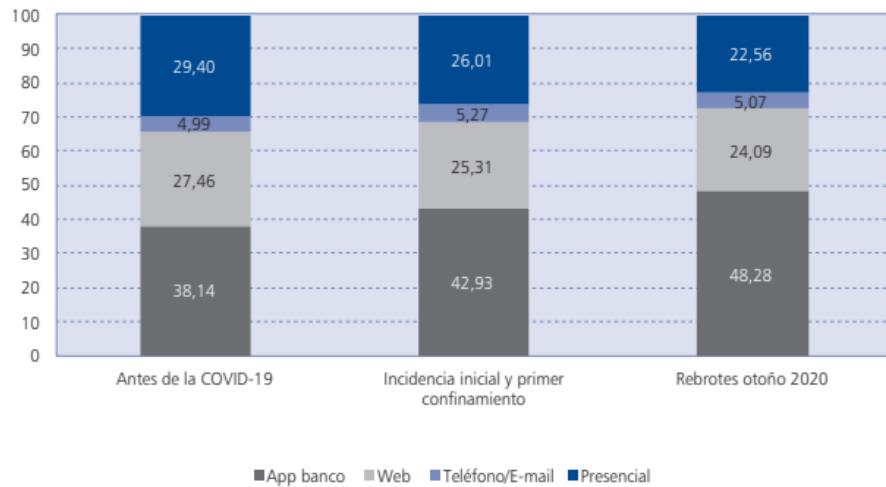


Imagen 2: Fuente: Barómetro Especial ODF: Efectos de la COVID-19 en la digitalización financiera.

En todo caso, a través de la información recogida en dicha encuesta, el aumento en la proporción de usuarios de la banca electrónica desde la pandemia es desigual entre grupos sociales. En lo que respecta a la edad, las cifras más elevadas de uso de la banca electrónica se observan entre los jóvenes de entre 25 y 34 años (78,9 por 100) y los de 35 a 44 años (75,5 por 100). Ambos grupos aglutinan a los *millennials*, cuyo grado de digitalización sobresale no solo en España, sino en el resto de los países de nuestro entorno. A pesar del mayor uso de la banca electrónica que hacen los jóvenes, el mayor crecimiento desde la pandemia se observa en la población de mayor edad. En la franja comprendida entre los 65 y 74 años el porcentaje de usuarios se ha incrementado un 27,8 por 100. Hoy en día, casi la mitad de esta población senior es ya usuaria de banca electrónica. Esta mayor adopción de la banca digital en la población más envejecida, que tradicionalmente ha preferido la presencialidad, se explica en parte por la súbita necesidad de adoptar el canal digital una vez que el acceso presencial a los servicios financieros se vio comprometido por los riesgos del contacto social. (Carbó; Cuadros; Rodríguez, 2021)

En definitiva, los datos del INE vienen a resaltar que, aunque se ha producido un importante crecimiento en la digitalización financiera de la sociedad española, no ha sido homogéneo. Los mayores aumentos en los porcentajes de adopción de la banca electrónica con respecto a los niveles pre pandemia se han producido entre la población de mayor edad, población rural, de nacionalidad extranjera, con menores ingresos y en situación de desempleo o inactivos. Es importante destacar que estos incrementos se hayan concentrado en aquellos segmentos que antes de la pandemia estaban menos digitalizados. En este sentido, la pandemia ha popularizado, en cierto modo, el uso de la banca electrónica en España para reducir algunas de las brechas digitales en materia financiera que existían por estratos socioeconómicos.

Además, se observa que, aunque la pandemia ha propiciado que más ciudadanos se decanten por el canal digital, todavía la presencialidad en las relaciones banco-cliente es valorada por los clientes, especialmente en lo que se refiere a la contratación de nuevos productos financieros contractualmente más complejos como las hipotecas. En cualquier caso, los indicadores adelantados de la demanda digital apuntan a un crecimiento futuro en lo que respecta a la demanda de servicios bancarios digitales. (Carbó; Cuadros; Rodríguez, 2021)

### **3.2.3 Relaciones sociales**

Con la llegada de la pandemia y la posterior cuarentena, la vida de las personas cambió de una manera radical en cuestión de días, en especial en la manera de comunicarnos y relacionarnos con los demás.

Si observamos el interior de la familia y la convivencia diaria, la vida en el hogar, las relaciones con amigos o personas de nuestro entorno, no ha sido sencillo asumir la situación por la que hemos tenido que pasar como sociedad. La actividad social quedó reducida a los encuentros por plataformas digitales de videollamada, que nos permitían reunirnos con varias personas, o a las simples llamadas de teléfono.

Esto, como casi siempre, no ha afectado a todos por igual. Muchas de las personas con unos recursos económicos bajos no han tenido la posibilidad de contar con los recursos necesarios para establecer estas conexiones. De igual manera, el tercer sector de la población se ha visto muy limitado a la hora de acceder a estos servicios, puesto que además de tampoco disponer de los recursos necesarios (internet, aparatos electrónicos), se ha visto claramente la falta de habilidad de este sector poblacional en relación con las plataformas y recursos digitales. Una vez más, la exclusión social se abre paso a estos grupos.

De igual manera, es importante mencionar que los problemas de salud física, el aislamiento, la falta de contacto social, la dificultad en la conciliación con la vida personal, los cambios de hábitos, los problemas laborales, etc. también han empezado a “pasar factura” a la salud mental de la población.

En España, y según datos del Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS), en este primer año de pandemia, un 6,4% de la población ha acudido a un profesional de la salud mental por algún tipo de síntoma, el mayor porcentaje (un 43,7%) por ansiedad y un 35,5% por depresión. Más del doble de las personas que han acudido a estos servicios de salud mental son mujeres.

Las desigualdades y discriminaciones en el ámbito profesional, la carga de responsabilidades familiares y de cuidado o la violencia de género, han sido algunos de los principales factores que ha provocado o agravado los problemas de salud mental en la población femenina.

Por otro lado, un tema importante y que abordaremos a lo largo del documento es el del aumento de la soledad en personas mayores. El coronavirus ha golpeado con dureza al sistema de cuidados de tercer sector de la sociedad, destapando graves carencias en el sistema de protección a la dependencia. Una situación de evidente abandono que deja a la luz la discriminación hacia los mayores.

## **3.3 Análisis sociodemográfico del barrio de Las Fuentes**

Según el informe Ebrópolis (2016), el barrio de Las Fuentes en Zaragoza está compuesto por un total de 42.322 habitantes, con una densidad de población de 6.702,04 hab/km<sup>2</sup>.

Su población se caracteriza por ser una comunidad obrera, envejecida y con bajo nivel económico. Con un alto porcentaje de población extranjera y de gente mayor que vive sola. Destaca una población envejecida sobre todo en mujeres, con un alto índice de envejecimiento y sobre-envejecimiento en ascenso. Asimismo los índices de infancia, juventud y reemplazo del distrito son más bajos que la media de la ciudad. La edad media de la población es de 46,7 años.

El 31,45% de los hogares de Las Fuentes está compuesto por una sola persona. De estos, 2.627 son mayores de 65 años y 626 lo son de 85 o más años. El porcentaje de hogares de este distrito con mayores que viven solos es algo más alto que el porcentaje total de hogares respecto a Zaragoza.

El porcentaje de población extranjera es del 17,7%. Destacando la población rumana en un 35,4%.

El 39,8% de los residentes en Las Fuentes no tiene estudios o tiene la primaria incompleta, 4,7 puntos por encima de la media de la ciudad. A su vez, el 6,9% tienen estudios superiores, más de 8 puntos menos que el conjunto de Zaragoza. Más del 76% tiene como estudios máximos la Educación Secundaria Obligatoria.

La renta neta media en 2013 fue de 9.450 euros, 2.170 euros menos que la media de Zaragoza, por lo que queda en los últimos puestos en el ranking de distritos de la ciudad. Un 13,59% del total de la población está en situación de desempleo. Las ayudas de urgencia, prestaciones económicas destinadas a cubrir necesidades básicas, tramitadas en el Centro Municipal de Servicios Sociales suponen el 4,6% de las tramitadas en el conjunto de Zaragoza; de ellas se concedieron casi el 89,6%. En cuanto al Ingreso Aragonés de Inserción, programa orientado a la normalización e integración de personas en estado de necesidad o marginación, las solicitudes, tanto nuevas como de renovación representan el 4,35% de las zaragozanas. En relación con las prestaciones y servicios vinculadas a la dependencia suponen el 4,7% de los de Zaragoza, y se han remitido al Instituto Aragonés de Servicios Sociales el 5,4%. En el servicio de ayuda a domicilio los usuarios suponen un 8,7% y el de teleasistencia el 8,8% de Zaragoza. Se produce una utilización de los servicios sociales con intensidad media-alta en cuanto a prestaciones vinculadas al nivel socioeconómico y alta en prestaciones vinculadas a la dependencia en relación al número de población y sus características. Observando los indicadores socioeconómicos, se aprecia una gran diferencia entre las dos zonas básicas de salud del barrio. La zona de Las Fuentes Norte se posiciona en una situación menos favorable respecto a Torre Ramona. Esto se refleja en sus índices de privación, siendo el de Las Fuentes Norte de un 1,1 y el de Torre Ramona de -0,3. (Informe Ebrópolis, 2016)

## 4. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

### 4.1 Metodología

Según Sierra (2001), “El fin del diseño, como el de la investigación en general, es lograr la máxima validez posible, es decir, la correspondencia más ajustada de los resultados con la realidad”.

A continuación, se dedica este apartado para la explicación y análisis de los recursos y estrategias utilizadas para la realización de la presente investigación, con el objetivo principal de validar la hipótesis planteada al comienzo.

La metodología empleada durante todo el proceso de recogida de información y datos sobre “*la influencia de la pandemia en la brecha digital en personas mayores en el barrio de Las Fuentes*” ha sido en su totalidad de carácter cualitativo, exceptuando aquellos datos y cifras extraídas de informes y documentos utilizados como soporte bibliográfico del trabajo, posteriormente citados.

#### **4.1.1 Metodología cualitativa**

Como explica Corona Lisboa (2018), “la investigación cualitativa es un paradigma emergente que sustenta su visión epistemológica y metodológica en las experiencias subjetivas e intersubjetivas de los sujetos, cuya práctica se orienta hacia la sociedad construida por el hombre, donde interactúan las versiones y opiniones del ser pensante, respecto a los hechos y fenómenos de estudio, para construir la realidad de manera cooperativa y dinámica”.

Una de las características por la que se destaca la idoneidad de la utilización de esta metodología, se centra en que los métodos cualitativos pretenden “comunicarse con” los sujetos del estudio, manteniendo en todo momento una comunicación de carácter más horizontal entre el investigador y los investigados, consiguiendo una mayor naturalidad y habilidad al estudiar los factores sociales en un escenario natural.

La metodología utilizada se enmarca dentro de un enfoque constructivista, puesto que dicho modelo mantiene, tal y como afirma Vygotsky (1985), que el verdadero conocimiento de las cosas es la estructura mental del individuo generada de la interacción con el medio. Lo que se persigue con este enfoque es destacar al individuo sobre todas las cosas, ahondando en su realidad ante la problemática planteada, potenciando la experiencia del participante seleccionado, con el objeto de comprender y mejorar la calidad de la vida social.

De igual manera, la metodología cualitativa es descriptiva, ya que, según comenta el autor Wesley (1982) es la que "refiere minuciosamente e interpreta lo que es. Está relacionada a condiciones o conexiones existentes; prácticas que prevalecen, opiniones, puntos de vista o actitudes que se mantienen; procesos en marcha; efectos que se sienten o tendencias que se desarrollan" .

##### **4.1.1.1 Instrumento principal y población estudiada.**

El instrumento clave que se ha utilizado ha sido la entrevista en profundidad, para ello se ha elaborado un preciso guión de preguntas de carácter estructurado, compuesto por trece preguntas abiertas (véase anexo 1).

Lo que se pretende lograr con este cuestionario es que los entrevistados aporten la mayor información posible, cuenten su situación, el día a día en el que se ven envueltos y su punto de vista ante la problemática que se les explica con anterioridad, por ello, es importante que las preguntas sean abiertas y puedan explayarse en cada una de ellas, sin ningún tipo de limitación.

Únicamente existe un modelo de entrevista para todos los encuestados. Cada entrevista se abre con una explicación breve sobre el estudio que se pretende realizar, además de poner en contexto y actualizar la situación que hemos vivido, a nivel mundial, durante estos dos últimos años de pandemia.

Por otro lado, también se utilizará la observación no participante, obteniendo a través de la misma la información, sin llegar a participar o intervenir directamente. Por tanto, dicha fuente de información será de tipo primario, ya que son datos extraídos desde la propia iniciativa. De igual manera, se ha optado por la ayuda de fuentes secundarias, es decir, fuentes proporcionadas por otros autores, con el fin de darle forma a la investigación mediante su respectivo análisis documental.

En cuanto a la población escogida para la realización de entrevistas, está compuesta por diez personas (6 mujeres y 4 hombres) totalmente anónimas, que cumplen los dos siguientes requisitos:

- tener 65 años o más;
- vivir en el barrio de Las Fuentes, situado en Zaragoza.

#### **4.1.1.2 Recogida y análisis de datos**

Para la recogida de datos de las entrevistas realizadas se ha utilizado una grabadora en cada una de ellas, para posteriormente poder transcribir con más precisión las conversaciones mantenidas. Al tratarse de una entrevista densa, compuesta por trece preguntas abiertas en la que se pide la máxima reflexión posible por parte de los entrevistados, la mejor opción era la de grabar las conversaciones para evitar interrupciones.

El análisis de los datos corresponde a las interpretaciones y las narraciones sobre la realidad estudiada posteriormente comparada con el marco teórico presentado.

#### **4.2 Implicaciones éticas**

Para la realización de este estudio, se han tenido en cuenta las siguientes implicaciones de carácter ético:

- Participación voluntaria: todos los entrevistados y entrevistadas han colaborado de forma totalmente libre, no siendo coaccionados en ningún momento. Se les ha explicado el objetivo y la utilidad de este trabajo al comienzo de cada entrevista.
- Cada uno de los entrevistados es sabedor de que la información que transmita a lo largo de la entrevista va a ser utilizada con fines académicos y quedará reflejada en las diferentes partes del estudio realizado.
- Confidencialidad: las entrevistas son totalmente anónimas, únicamente quedando reflejado al comienzo de cada entrevista un intervalo de edad en la que se encuentra cada entrevistado/a, con el objetivo de lograr una mayor precisión a la hora de dar forma y clasificar los resultados obtenidos del estudio.
- Responsabilidad con el grupo estudiado: en todo momento se ha cuidado del trato con el grupo social estudiado, teniendo en cuenta la vulnerabilidad de este.

#### **4.3 Etapas del proceso metodológico**

Las etapas que han surgido a lo largo del proceso metodológico son las siguientes:

- En primer lugar, el descubrimiento de la cuestión a investigar.

Dentro de la temática general que propone la línea de “Tecnología y desigualdad social” existen muchos conceptos y problemáticas de carácter social propias de un estudio. Sin embargo, con la llegada de la pandemia COVID-19, la vida de las personas ha cambiado de una manera casi permanente en muchos aspectos, en especial en el que abarcan las nuevas tecnologías. Esto, lejos de afectar de la misma manera a los diferentes grupos que componen la sociedad, provoca una mayor tensión y desigualdad en las personas mayores de 65 años. Un grupo social vulnerable y con unas habilidades susceptibles al cambio se ha visto

obligado a cambiar su día a día para encajar en las exigencias que ahora nos impone la sociedad. El concepto de brecha digital es muy amplio y abarca muchos aspectos, en este sentido el trabajo va enfocado a la situación actual de los ancianos del barrio de Las Fuentes en Zaragoza.

- Documentación y definición de la cuestión.

Llevar a cabo una fase de documentación y recogida de información sobre el tema escogido, a través de la utilización de documentales, manuales, libros, publicaciones web... Así como la una explicación introductoria del tema y de los diversos conceptos que lo rodean.

- Realización de entrevistas a un grupo seleccionado de 10 personas que encajan con el perfil estudiado, con el objetivo de conocer a fondo todas las cuestiones planteadas, la situación actual, problemáticas presentes, visión de futuro...
- Transcripción de las entrevistas.
- Estudio y análisis de datos recogidos.

## **5. RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

Este apartado va dedicado al análisis y estudio (tras la transcripción) de las entrevistas realizadas a un total de diez personas, tanto hombres como mujeres, que han accedido a la realización de estas. La interpretación de los datos, expresiones, puntos de vista, descripciones, situaciones, etc, están limitadas a la realidad de cada una de las personas estudiadas.

A pesar de que una de las limitaciones en el uso de métodos cualitativos para la investigación sea la cuestionabilidad de si la información recibida es generalizable a la sociedad, se ha optado por escoger a personas de diferentes rangos de edades (siempre a partir de 65 años), ambos sexos, diferentes niveles educativos, diversas situaciones sociales y familiares..., con la intención de lograr una amplia diversidad de respuestas y supuestos.

### **5.1 Análisis de los datos obtenidos en las entrevistas**

El grupo de entrevistados está compuesto por un 60% de mujeres (20% de entre 70-75 años; otro 20% de entre 75-80 años; un 10% de entre 65-70 años; y un último 10% de entre 85-90 años de edad) y un 40% de hombres (10% de entre 65-70 años; otro 10% de entre 80-85 años; y un 20% de entre 85-90 años).

Existe una relación importante en cuanto al nivel de estudios/formación con el rango de edad de cada uno de los entrevistados. Los más mayores (80-85 y 85-90 años) no tienen estudios, puesto que todos se insertaron en el mundo laboral a edades muy tempranas. Sin embargo, los más jóvenes (65-70 y 70-75 años) cuentan con estudios medios o superiores. Esta es una conexión de gran relevancia a la hora de comprender los resultados.

La primera cuestión, consistía en identificar el número de aparatos electrónicos de los que disponían en sus hogares, así como identificar cuales eran. Todos ellos disponían de teléfono móvil, excepto una mujer que no tenía, puesto que vive junto a su hija mayor y dice no necesitarlo. La mayor parte de los entrevistados

decían tenerlo casi de manera “obligada”, mostraban sentimientos de agobio y ansiedad al poder verse en una situación urgente o comprometida y no tener acceso a la agenda de contactos para poder informar o pedir ayuda a alguien (familiares cercanos, amigos...).

Todos los entrevistados disponían de un televisor en su casa. De las diez personas, una dice tener un muy mal manejo de esta, tres dicen tener un manejo malo, otras cuatro dicen tener un manejo normal y las dos sobrantes consideran tener buen manejo.

Tan sólo dos personas estaban en posesión de un ordenador portátil con conexión a internet, ambas lo utilizaban en momentos puntuales para realizar actividades como ver películas, consultar alguna página web, o llevar a cabo algún tipo de documentación...

Una persona tenía Teleasistencia (“servicio de atención integral e inmediata que, ante cualquier emergencia, pone en marcha los recursos necesarios para prestar ayuda al usuario”) instalada en casa desde antes de la llegada de la pandemia. Después de la llegada de esta, otra persona que antes no tenía se la instaló igualmente. Destacar la importancia de la misma para estas dos personas, que tal como expresan sin ella se sentirían inseguros en sus casas, con miedo e incertidumbre por si tienen algún tipo de problema, confiando más en su uso que en la de cualquier otro aparato tecnológico como el teléfono móvil.

Durante el confinamiento a causa de COVID-19, ninguno de los entrevistados tuvieron importantes dificultades para comunicarse con familiares/amigos, sin embargo, la gran mayoría echó en falta poder mantener una conversación a través de videoconferencia. A pesar de que todos disponían de un teléfono móvil para llamar o ser llamados, sólo un 20% disponía de conexión a internet a través de este. De igual manera, un 30% de los entrevistados no disponían de cámara en sus teléfonos móviles, por lo que esta vía de comunicación se les hacía del todo imposible.

Las dos siguientes preguntas, estaban principalmente enfocadas a algunos de los cambios que la digitalización, causada por la pandemia, ha afectado al ámbito sanitario de nuestro país. Durante el confinamiento, la atención médica se realizaba por vía telefónica, un 50% de los entrevistados necesitaron ayuda para poder solicitar cita y el 40% de estos se sentían inseguros a la hora de hablar con el profesional a través del teléfono, por lo que las llamadas eran realizadas por familiares cercanos que posteriormente les transmitían la información de la consulta. La inseguridad venía por causas como la dificultad de entendimiento hacia el profesional sanitario, complejidad para interactuar, problemas auditivos de los entrevistados y dificultad para recordar los datos que el profesional facilitaba. El otro 50% de los entrevistados no tuvo problemática a la hora de solicitar citas telefónicas ni para comunicarse y entenderse con los médicos, aunque la gran mayoría echaba de menos el cara a cara con los profesionales.

Con la denominada como “nueva normalidad”, se ha quedado la costumbre de pedir atención médica a través de la App *SaludInforma* (*aplicación del Departamento de Sanidad del Gobierno de Aragón que facilita el acceso, a través de su teléfono móvil o tableta, a la gestión de citas médicas, consulta de hoja de tratamiento y consulta de información de carácter sanitario, (Gobierno de Aragón, 2022)*). Tras el análisis de entrevistas, podemos afirmar que el 50% de los entrevistados no conocían dicha App ni sabían cómo funcionaba ni para qué se utilizaba; un 30% la conocía y sabía las funciones que realizaba, sin embargo, no la tenía instalada en sus móviles, dejando esta función en manos de familiares cercanos; el 20% restante de entrevistados conocía la aplicación y la tenía descargada, manejándola de manera correcta y sin muchos problemas, sabiendo realizar las acciones básicas que ofrece la App.

El siguiente apartado de preguntas corresponde al ámbito económico, con los cambios y diferencias que ha sufrido a causa de la pandemia. Un tema importante se centra en la accesibilidad a los diferentes servicios financieros, puesto que durante la pandemia se cerraron los bancos. Ninguno de los entrevistados tuvieron que realizar ninguna actividad económica de importancia, la mayoría pagaban con tarjeta de crédito en los diferentes establecimientos que estaban abiertos.

En la misma línea, el 80% asegura saber realizar tareas básicas en los cajeros automáticos, como sacar dinero o consultar saldo actual de la cuenta bancaria, aunque un 70% de ellos coinciden en que para tareas más complicadas prefieren una atención personal con un trabajador del banco, generalmente por miedo a realizar mal las gestiones, perder dinero o ser atracados. Por el contrario, un 20% de los entrevistados asegura manejarse muy bien en los cajeros, prefiriendo ser ellos quienes manejen su dinero y consulten sus dudas, sin necesidad de comunicarse con ningún trabajador de forma presencial.

Por último, cerrando las cuestiones dirigidas hacia el ámbito financiero, se les preguntó a los entrevistados si conocían y hacían uso de alguna de las nuevas aplicaciones que se han desarrollado en los últimos años para realizar actividades como enviar o recibir dinero, consultar su saldo actual, ver movimientos que se han realizado, etc. Únicamente el 20% conocían y tenían descargada alguna aplicación de este tipo en sus móviles, la mayor parte del 80% restante conocía o había oído hablar de alguna de estas aplicaciones, pero no la tenía descargada en sus móviles, ya sea por miedo a no saber manejarla o porque la capacidad o conexión de su teléfono móvil no se lo permitía.

Durante el confinamiento y post-confinamiento se crearon en el barrio de Las Fuentes redes o asociaciones de apoyo a personas mayores para conseguir productos de primera necesidad, así como otros tipos de ayuda. Un 10% hizo uso de este tipo de servicios después del confinamiento, por contagio de Covid. El 50% no conocía la existencia de este tipo de servicios en el barrio y el 40% restante si lo conocía (a través de familiares y conocidos) pero no hizo uso de este. Un 30% del total de entrevistados recurrió a la ayuda de vecinos para la obtención de productos básicos, por miedo a salir a la calle o por contagio de la enfermedad.

En el siguiente apartado, se perseguía conocer la opinión de los entrevistados sobre si creían, de alguna manera, que la sociedad ha excluido a las personas mayores del uso de los avances tecnológicos, así como conocer el sentimiento que les generaba el no estar a la altura de este nuevo nivel tecnológico que requiere el día a día. El 100% de los entrevistados afirmaron que bajo su propia experiencia, las nuevas tecnologías estaban avanzando de una manera muy rápida, dejando atrás a las personas mayores. Aunque la mayoría mencionó que veían convenientes estos avances, ya que facilitaban mucho según que aspectos de la vida, muchos no se adaptaban a sus capacidades y entendimiento, teniendo que pedir ayuda a otros en la mayoría de ocasiones. Algunas de las respuestas más interesantes fueron:

*“Creo que no tengo un nivel buenísimo en estas cosas, pero me sé defender y me gusta aprender cosas nuevas. Aunque es verdad que tengo amigos de mi edad y más mayores que se ven muy limitados en la informática en general y me han pedido ayuda alguna vez. A mi parecer, tendrían que pensar más en estas personas y adaptar ciertos servicios a ellas.”*

*“Sí, creo que personas de mi edad se encontrarán en la misma situación que yo. Me siento muy limitado, ya no tengo las capacidades que tenía y se me hace muy difícil aprender. A veces siento rabia, porque cosas urgentes como pedir cita en el médico o ingresar dinero tienen que esperar unos días, para que mi hijo tenga un hueco libre y me pueda acompañar.”*

*“Yo creo que sí. Creo que las personas que estamos solas, aún lo notamos más porque no tenemos quien nos ayude, nos tenemos que buscar la vida. Me hace sentir mal porque igual hay cosas que me podrían ayudar y no las sé porque no tengo idea de cómo funcionan o de que existen.”*

La siguiente cuestión trataba sobre si alguna vez habían recibido información sobre clases de iniciación a la informática para lograr un determinado nivel de manejo o si sabrían cómo acceder a ellas. El 30% no sabía de su existencia, ni se había planteado nunca el acudir a algo parecido. El 50% sí sabía que se impartían este tipo de clases y talleres, pero nunca les había llamado la atención, estos mismos dicen que acudirían al centro de mayores del barrio para preguntar por ellas. El 20% restante han acudido en alguna ocasión a algún taller parecido, sobre el uso y utilización de algún aparato electrónico y se habían enterado a través de conocidos.

Por otro lado, se pretendía conocer alguna experiencia negativa en cuanto a la atención incorrecta ofrecida por parte de los profesionales encargados de algún servicio (centro médico, banco, transporte público, bibliotecas...) por el simple hecho de no saber desenvolverse en actividades que requieren del uso de la tecnología. Un 40% de los entrevistados afirmaron que habían tenido problemas en algún momento puntual a la hora de acceder a alguno de los servicios mencionados, algunas de las experiencias relatadas son:

*“Durante la pandemia, la médica me llamaba y sabía que yo no me enteraba muy bien por teléfono, aún así, no hacía el esfuerzo para que yo entendiese las cosas. Estaban muy agobiados en ese momento, pero creo que también era parte de su trabajo. En mi centro médico, las mujeres de la entrada (receptionistas) tampoco es que tengan mucho tacto. Una vez una me levantó el tono al ver que no sabía que me estaba contando.”*

*“Pues hace un tiempo fui a una biblioteca y no me pude coger un libro que mi nieta me encargó. Hacía falta descargarse una aplicación en el móvil y yo claro, no la tenía. Tuvo que ir ella otro día. Me atendieron educadamente, sí, pero no pude coger el libro que quería.”*

Otro 40% de los entrevistados negaron haberse encontrado en una situación así, ya sea porque no han tenido problemas a la hora de acceder y comunicarse o porque han ido acompañados de conocidos que se manejaban correctamente en el tema en cuestión. El 20% restante afirman no haber tenido ningún tipo de problema con los profesionales encargados de cada servicio, pero dicen conocer a amigos que sí han sufrido experiencias parecidas:

*“A mí no me ha pasado eso, pero tengo amigas que si se han visto agobiadas, sobre todo en los bancos y no han podido hacer nada, se han tenido que esperar a ir otro día acompañadas de alguien de confianza que supiese del tema.”*

El 70% de las personas estudiadas consideran que tienen más dificultades a la hora de acceder a estos servicios después de la pandemia Covid-19, teniendo que pedir ayuda en la mayoría de las ocasiones. Un 30% creen que tienen las mismas dificultades de antes o ninguna en relación con el acceso a los diferentes servicios.

Por otro lado, se les formuló la cuestión de si a lo largo de estos dos últimos años, habían visto amenazado su estado de salud físico o mental por la limitación de acceso a los distintos procedimientos que incluyen cierta habilidad tecnológica. Ninguno de los entrevistados contestaron de una forma directa a esta pregunta, sin embargo relataron algunas situaciones que están íntimamente relacionadas con el estado de salud, sobre todo mental:

*“Bueno, estos años la gente ha hecho más vida en casa y yo también he salido menos claro, porque no se podía. Me he sentido más solo de lo normal, porque antes daba algún paseo y me entretenía hablando, ahora no. Como tampoco se utilizar mucho la tele y me da problemas, no tenía ninguna distracción.”*

*“Durante el confinamiento no pude ver a mis hijos ni a mis nietas. Ellos si se veían porque se conectaban por el móvil con cámara. Eso fue muy duro para mí, porque saber que podía hacerlo y no tener los medios ni las habilidades suficientes me hacía sentir mucha impotencia.”*

Para finalizar la entrevista, se les pregunta si la pandemia ha sido un factor clave para que ahora dispongan de algún dispositivo electrónico que antes de ésta no tuviesen. El 80% aseguran no tener ningún dispositivo diferente al que ya tenían antes y durante la pandemia. El 20% restante coincide en la instalación de teleasistencia en casa:

*“Sí, ahora tengo teleasistencia. Estoy muy contenta, aunque no vivo sola mi hija trabaja por las mañanas y me daba un poco de miedo. Hace un tiempo me caí y hasta que no vino mi hija no me pude levantar. Me gusta cómo me tratan los trabajadores, ellos trabajan con personas como yo, mayores que no entienden bien estas cosas y te explican todo muy bien.”*

## 6. CONCLUSIONES GENERALES

Con la realización del presente trabajo, se pretendía, entre otras cosas, averiguar de qué manera la pandemia Covid-19 ha afectado a las personas mayores en relación con el tema principal: la brecha digital, en el espacio demográfico del barrio de Las Fuentes.

Tras el estudio y análisis de los datos mostrados a lo largo del documento, podemos afirmar la existencia de un grave problema que cada día afecta más a las personas mayores que conforman nuestra sociedad, la desigualdad de oportunidades que provoca la brecha generacional es cada vez más notoria. Como ha quedado constatado, el tema de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación tiene varias lagunas en su relación con las personas mayores, principalmente desde la perspectiva social.

De igual manera, también se ha de afirmar la multitud de beneficios que los avances en el campo de la tecnología nos han brindado a la sociedad, muy en especial a las personas ancianas. Son muchas las facilidades de las que ahora disponen nuestros mayores para la realización de tareas y procesos que el día a día les impone, sin embargo, el principal problema lo encontramos a la hora de llevar a cabo estas actividades. Las personas mayores de 65 años, en su mayoría, no disponen de las habilidades necesarias y de los conceptos clave para poder desenvolverse en estos campos, necesitando la ayuda de otras personas.

Esto nos lleva a pensar en otro de los grandes problemas que tras el anterior estudio se han encontrado: la soledad en personas mayores, en especial en las mujeres. Cada vez, son más las personas que se encuentran en un estado de dejadez y soledad casi absoluta, por lo que su situación en cuanto a la brecha digital empeora de una manera importante al no contar con nadie que les apoye o muestre los diferentes recursos.

La reducción de la brecha digital requiere de inversión, además de un grado de concienciación por parte de los poderes públicos. Los estados deben contribuir a formar a su población, sin olvidarse de las personas mayores, de lo contrario, las desigualdades sociales seguirán creciendo y, con ellas, la imposibilidad de desarrollarse a nivel económico. La creación de más programas de formación dirigidos a colectivos especialmente vulnerables facilitaría en gran medida el acceso de este colectivo, mejorando la calidad de vida y proporcionando mayor tranquilidad.

Desde el Trabajo Social se puede hacer frente a la dependencia de las personas mayores mediante las TIC, evitando de esta manera la brecha digital. Todo ello, sería posible siempre y cuando, tanto en las áreas de Servicios Sociales, Salud, Educación, etc., se dispongan de los productos y sistemas adecuados. Es este uno de los principales problemas que encontramos actualmente: los precarios esfuerzos que se realizan para este colectivo a través de las TIC y los escasos productos y sistemas a disposición del usuario por parte de las administraciones públicas.

## 7. BIBLIOGRAFÍA Y WEBGRAFÍA:

Anónimo, (2021, 8 febrero). *20 ventajas y desventajas de la tecnología*. Diferenciador. Sitio web: <https://www.diferenciador.com/ventajas-y-desventajas-de-la-tecnologia/>

Ayuntamiento de Zaragoza. (2019). *Cifras de Zaragoza. Datos demográficos del padrón municipal de habitantes*. Zaragoza Ayuntamiento. Sitio web: <http://www.zaragoza.es/contenidos/estadistica/Cifras-ZGZ-2019.pdf>

Ayuntamiento Zaragoza & Gobierno de Aragón. (2019). *Salud en red en los barrios. Salud comunitaria en las Fuentes*. [www.zaragoza.es](http://www.zaragoza.es/contenidos/cmss/proyectos-comunitarios/salud-fuentes.pdf). Sitio web: <https://www.zaragoza.es/contenidos/cmss/proyectos-comunitarios/salud-fuentes.pdf>

BALLESTERO, F. 2002. La Brecha Digital: El Riesgo de Exclusión en la Sociedad de la Información. Madrid. Fundación Retevisión. ISBN: 9788493154295

OECD. 2001. Understanding the Digital Divide. París. OECD (Organisation for Economic Co-Operation and Development).

Cabras, E. (s. f.). *Tecnología inteligente y personas mayores durante el estado de alarma por COVID-19*. SUPERCUIDADORES. Sitio web: <https://cuidadores.unir.net/informacion/actualidad/2670-tecnologia-inteligente-y-personas-mayores-durante-el-estado-de-alarma-por-covid-19>

Campmany, M. (2021, 6 mayo). *Tecnología y exclusión social: cómo la digitalización ha creado una brecha digital entre los más mayores*. El Español. Sitio web: [https://www.elespanol.com/inertia/disruptores-innovadores/opinion/20210506/tecnologia-exclusion-social-digitalizacion-creado-digital-mayores/577812221\\_12.html](https://www.elespanol.com/inertia/disruptores-innovadores/opinion/20210506/tecnologia-exclusion-social-digitalizacion-creado-digital-mayores/577812221_12.html)

Carbó, S., Cuadros, P., & Rodríguez, F. (2021). *DIGITALIZACIÓN FINANCIERA Y COVID-19: EVIDENCIA EMPÍRICA*. Papeles de la economía española. Sitio web: [https://www.funcas.es/wp-content/uploads/2021/12/PEE-170\\_Carb%C3%B3-Cuadros-Rodr%C3%ADguez.pdf](https://www.funcas.es/wp-content/uploads/2021/12/PEE-170_Carb%C3%B3-Cuadros-Rodr%C3%ADguez.pdf)

Casamayou, A., & Morales, M. J. (2017, 4 octubre). *Personas mayores y tecnologías digitales: desafíos de un binomio*. Psicología, Conocimiento y Sociedad 7(2), 199–226. Sitio web: <http://www.scielo.edu.uy/pdf/pcs/v7n2/1688-7026-pcs-7-02-00152.pdf>

Castells Oliván, M, La era de la información: la sociedad red, Alianza Editorial, Madrid, 1997. Sitio web: <https://revolucioncantonaldotnet.files.wordpress.com/2018/02/volumen-1-la-sociedad-red.pdf>

Confederación Salud Mental España. (2021, 16 marzo). *Manifiesto 'Salud mental y COVID-19. Un año de pandemia'*. Sitio web: <https://consaludmental.org/sala-prensa/manifiesto-salud-mental-covid-19/>

EDITORIAL QMAYOR. (2017, 16 agosto). *Las personas mayores y el uso de la nueva tecnología*. Qmayor. Sitio web: <https://www.qmayor.com/radar-qm/opinion/personas-mayores-tics/>

European Liberties Platform. (2021, 14 junio). Exclusión social: definición, impacto, ejemplos y oportunidades futuras. Liberties.eu. Sitio web: <https://www.liberties.eu/es/stories/exclusion-social/43579>

Fernández, L. (3013–2014). *La atención a las familias en el proceso de institucionalización de un familiar con discapacidad intelectual. Análisis de necesidades y diseño de una propuesta de mejora*. Sitio web: [http://deposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/60458/1/TFG%20TS%202014\\_Fernandez%20Lucia%20Laura.pdf](http://deposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/60458/1/TFG%20TS%202014_Fernandez%20Lucia%20Laura.pdf)

F., S. (2021, 2 julio). *El envejecimiento se dispara en España: se contabilizan 129 mayores de 64 años por cada 100 menores de 16*. abc. [https://www.abc.es/familia/mayores/abci-envejecimiento-dispara-espana-contabilizan-129-mayores-64-anos-cada-100-menores-16-202107020117\\_noticia.html](https://www.abc.es/familia/mayores/abci-envejecimiento-dispara-espana-contabilizan-129-mayores-64-anos-cada-100-menores-16-202107020117_noticia.html)

Fuerte, K. (2020, 23 abril). *¿Cómo afecta la brecha digital a los adultos mayores?* Observatorio | Instituto para el Futuro de la Educación. Sitio web: <https://observatorio.tec.mx/edu-news/brecha-digital-adultos-mayores-exclusion-social>

González, D. (2021, 21 mayo). *¿Cuál es el futuro de la digitalización en la sanidad española?* Gaceta Médica. Sitio web: <https://gacetamedica.com/politica/cual-es-el-futuro-de-la-digitalizacion-en-la-sanidad-espanola/>

Gonzalo, M. (2022, 2 febrero). *Brecha digital: El 40% de las personas mayores asegura que nunca ha accedido a internet.* Newtral. Sitio web: <https://www.newtral.es/brecha-digital-mayores-internet/20210720/>

Iberdrola. (2021, 22 abril). *La brecha digital en el mundo y por qué provoca desigualdad.* Sitio web: <https://www.iberdrola.com/compromiso-social/que-es-brecha-digital>

Instituto de la mujer y para la igualdad de oportunidades. (s. f.). *La brecha digital de género se ha reducido progresivamente en España, pasando de 8,1 a 1 punto, aunque las mujeres mantienen una posición desfavorable en competencias digitales y usos de Internet.* Instituto de las mujeres. Sitio web: <https://www.inmujeres.gob.es/actualidad/noticias/2020/Julio/SociedadDigital.htm>

Instituto Nacional de Estadística. (2021). *Encuesta sobre equipamiento y uso de tecnologías de información y comunicación en los hogares.* INE. Sitio web: [https://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm?c=estadistica\\_C&cid=1254736176741&menu=ultiDatos&idp=1254735976608](https://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm?c=estadistica_C&cid=1254736176741&menu=ultiDatos&idp=1254735976608)

La actualidad de Cruz Roja. (2022, 16 junio). *Qué es la brecha digital y cómo evitar que provoque desigualdad.* Cruz Roja. Sitio web: <https://www2.cruzroja.es/web/ahora/brecha-digital>

Loaiza, M. V. (2020, 24 julio). *En medio de la pandemia, las personas mayores luchan con la tecnología, enfrentan desafíos de telesalud y están aislados socialmente.* CNN. Sitio Web: <https://cnnespanol.cnn.com/2020/07/23/en-medio-de-la-pandemia-las-personas-mayores-luchan-con-la-tecnologia-enfrentan-desafios-de-telesalud-y-estan-aislados-socialmente/>

Lorente, M. (2022, 26 abril). *Forbes Talks | La pandemia acelera la digitalización del sistema sanitario español.* Forbes España. Sitio web: <https://forbes.es/empresas/148747/forbes-talks-la-pandemia-acelera-la-digitalizacion-del-sistema-sanitario-espanol/>

Martín, A. M. (2020, febrero). *La brecha digital generacional* (TEMAS LABORALES núm 151/2020. Págs. 77–93). Universidad de Vigo. Sitio web: file:///C:/Users/alcon/Downloads/Dialnet-LaBrechaDigitalGeneracional-7464144.pdf

Martínez, Á. A., & Alonso, A. (2020, 20 diciembre). *La soledad de los mayores durante la pandemia por COVID-19 como manifestación de la discriminación por edad*. Ética de los cuidados. Sitio web: <https://ciberindex.com/index.php/et/article/view/e33001i>

Martínez, N., & Rodríguez, A. M. (2018). Alfabetización y competencia digital en personas mayores: el caso del aula permanente de formación abierta de la Universidad de Granada (España). *Revista Espacios*, 39(10). Sitio web: <https://www.revistaespacios.com/a18v39n10/a18v39n10p37.pdf>

Millán, J. C., Aguiar, L., Pernas, M. P., Rodríguez, M. J., Orive, P., & García, J. (2003). *Los mayores y las nuevas tecnologías de la comunicación*. Rev Mult Gerontológica. Sitio web: [https://ruc.udc.es/dspace/bitstream/handle/2183/14358/MillanAguiar\\_Mayores.pdf](https://ruc.udc.es/dspace/bitstream/handle/2183/14358/MillanAguiar_Mayores.pdf)

Olivera, J. (2020, octubre). “*Muchas personas mayores están pasando estos meses en casa con síntomas graves de enfermedad mental*”. Agencia SINC. Sitio web: <https://www.agenciasinc.es/Entrevistas/Muchas-personas-mayores-estan-pasando-estos-meses-en-casa-con-sintomas-graves-de-enfermedad-mental>

Plan de competencias digitales para la empleabilidad en Extremadura. (2020, 26 mayo). *Competencia Digital*. nccextremadura.org. Sitio web: <https://www.nccextremadura.org/competenciadigital/>  
Población de los barrios de Zaragoza. (2020, 7 agosto). Soy de Zaragoza. Sitio web: <https://www.soydezaragoza.es/habitantes-barrios-ciudad-zaragoza/>

Puerma, D. (2014). *PERSONAS MAYORES COMO CONSUMIDORES DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS*. Universidad de Jaén. Sitio web: <https://tauja.ujaen.es/bitstream/10953.1/418/1/TFG-Puerma%20Garrido%2C%20Daniel.pdf>

Regalado López, J. M. (2021, 3 marzo). *Enfrentar las brechas digitales sufriendo brecha digital. El Trabajo Social y el desarrollo de competencias digitales*. TSDifusion. Sitio web: <https://www.tsdfusion.es/enfrentar-las-brechas-digitales-sufriendo-brecha-digital-el-trabajo-social-y-el-desarrollo-de-competencias-digitales>

Romero, S. (2020, 23 abril). *La brecha digital que desconecta a nuestros mayores en la crisis del coronavirus*. BBVA NOTICIAS. Sitio web: <https://www.bbva.com/es/es/la-brecha-digital-que-desconecta-a-nuestros-mayores-en-la-crisis-del-coronavirus/>

Sánchez, D. (2007, 15 septiembre). *Envejecimiento y nuevas tecnologías / Revista Española de Geriatría y Gerontología*. Sitio web: <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-espanola-geriatria-gerontologia-124-articulo-envejecimiento-nuevas-tecnologias-13110091>.

Sánchez, M. (s. f.). *La Brecha Digital como causa del Analfabetismo Digital en las Personas más Desfavorecidas*. MATI. Sitio web: [http://www.webmati.es/index.php?option=com\\_content&view=article&id=45:la-brecha-digital-como-cause-del-analfabetismo-digital-en-las-personas-mas-desfavorecidas&catid=12&Itemid=163#:~:text=Se%20refiere%20a%20la%20diferencia,ancha%2C%20Internet%20y%20el%20software](http://www.webmati.es/index.php?option=com_content&view=article&id=45:la-brecha-digital-como-cause-del-analfabetismo-digital-en-las-personas-mas-desfavorecidas&catid=12&Itemid=163#:~:text=Se%20refiere%20a%20la%20diferencia,ancha%2C%20Internet%20y%20el%20software).

Sancler, V. (2021, 2 diciembre). *Brecha digital / Qué es, en qué consiste, historia, tipos, causas, ejemplos*. Euston96. Sitio web. <https://www.euston96.com/brecha-digital/>

Santander Universidades. (2021, 29 noviembre). *La brecha digital o la desigualdad en el acceso y uso de las nuevas tecnologías / Blog*. Becas Santander. Sitio web: <https://www.becas-santander.com/es/blog/brecha-digital-que-es.html#:~:text=Formas%20de%20reducir%20la%20brecha%20digital&text=Crear%20infraestructuras%20en%20aquellos%20zonas,bajo%20nivel%20de%20estudios%2C%20etc>.

Soto, C. (s. f.). *Los retos de la comunicación en tiempos de pandemia*. UNITEC. Sitio web: <https://www.unitec.edu.co/posts/los-retos-de-la-comunicacion-en-tiempos-de-pandemia>

Tablado, F. (2022, 19 mayo). *Brecha digital. Definición, causas y consecuencias*. Grupo Atico34. Sitio web: <https://protecciondatos-lopd.com/empresas/brecha-digital/>

Vicente, S. (2022, 9 enero). *La brecha digital en la tercera edad, más allá del pasaporte covid*. Público. Sitio web: <https://www.publico.es/sociedad/brecha-digital-brecha-digital-tercera-edad-alla-pasaporte-covid.html>

Vicioso, J., Romero, A., Perianes, Á. G., & Tardón, L. (2022, 26 marzo). *Incluir la tecnología sin excluir a los mayores*. ELMUNDO. Sitio web: <https://www.elmundo.es/economia/actualidad-economica/2022/03/26/6230b13dfddffc5868b45b2.html>

Westreicher, G. (2021, 14 junio). *Digitalización*. Economipedia. Sitio web: <https://economipedia.com/definiciones/digitalizacion.html>

## 7. ANEXOS

### Anexo 1: GUIÓN DE ENTREVISTA UTILIZADO:

1.
  - Sexo
  - Rango de edad (65-70/70-75/75-80/80-85...)
  - Nivel de estudios más alto
  
2. ¿Tiene algún tipo de dispositivo electrónico en casa (móvil, ordenador, televisión)?  
Si es así, ¿cómo puntuaría su correcto manejo y entendimiento de este?:
  - Muy malo
  - Malo
  - Normal
  - Bueno
  - Muy bueno
  
3. Durante el confinamiento por COVID-19 ¿Encontró alguna dificultad para comunicarse con familiares y/o amigos? ¿Cuál?
4. Durante el confinamiento, la atención médica se realizaba por vía telefónica, ¿Necesitó ayuda para poder solicitar citaciones? ¿Se pudo comunicar correctamente con el profesional o encontró alguna dificultad?
5. Con la denominada como “nueva normalidad”, se ha quedado la costumbre de pedir atención médica a través de la App *Salud Informa* ¿Conoce dicha App? ¿Se le hace más cómoda esta nueva forma o prefiere la anterior?
6. Otro tema importante se centra en la accesibilidad a los diferentes servicios financieros. Durante la pandemia se cerraron los bancos ¿Tuvo que realizar alguna actividad económica? ¿Cómo lo hizo?
7. ¿Se sabe manejar correctamente con los cajeros automáticos o prefiere una atención presencial con un trabajador del banco?
8. ¿Conoce y hace uso de alguna de las nuevas aplicaciones que se han desarrollado en los últimos años para realizar actividades como enviar o recibir dinero, consultar su saldo actual, ver movimientos que se han realizado...?
9. Durante el confinamiento y post-confinamiento ¿Ha hecho uso de alguna red o asociación de apoyo a personas mayores para conseguir productos de primera necesidad? Si es así, ¿Cómo se ha enterado de la existencia de ese tipo de servicios?
10. ¿Cree que, de alguna manera, la sociedad ha excluido a las personas mayores del uso de los avances tecnológicos? ¿Qué sentimiento le genera el no estar a la altura de este nuevo nivel tecnológico que requiere el día a día?
11. ¿Ha recibido alguna vez información sobre clases de iniciación a la informática para lograr un determinado nivel de manejo? ¿Sabría cómo acceder a ellas?
12. ¿En algún momento ha sentido que no le han atendido correctamente en algún servicio (centro médico, banco, transporte público, bibliotecas...) por el simple hecho de no saber desenvolverse en actividades que requieren del uso de la tecnología?
13. ¿Cree que tiene más problemas a la hora de acceder a estos servicios después de la pandemia Covid-19 o no ha notado ningún tipo de diferencia?

14. A lo largo de estos dos últimos años, ¿ha visto amenazado su estado de salud físico o mental por la limitación de acceso a los distintos procedimientos que incluyen cierta habilidad tecnológica?
15. ¿Ha hecho la pandemia que ahora disponga de algún dispositivo electrónico que antes de ésta no tuviese?