

Violencia estructural y brecha digital en la población de más edad del medio rural



Abril 2026

Trabajo Fin de Grado

Grado en Criminología

Lorena López Prieto

Tutora: Rosalía Mota López

A Elisa y Carla por estar siempre.

A mi tutora, Rosalía, por su dedicación y por hacer cada paso más sencillo.

Resumen: El presente Trabajo de Fin de Grado analiza la digitalización de los servicios públicos como manifestación de violencia estructural sobre las personas de más edad que viven en el medio rural. Desde una perspectiva criminológica, se examina cómo determinadas decisiones institucionales, aunque alejadas de la definición clásica de delito, generan daños reales y sistemáticos sobre colectivos concretos, limitando su acceso a derechos y recursos que les corresponden. La investigación aborda la brecha digital como fenómeno multidimensional que combina barreras materiales, motivacionales, de habilidades y de uso, agravadas por la condición rural y la edad. Asimismo, se contextualiza la situación de la población mayor en el ámbito rural español, atendiendo a su perfil sociodemográfico y a los procesos de despoblación y exclusión que afectan a estos territorios. Se analiza el papel de los Servicios Sociales como agentes compensadores y se identifican las consecuencias que la digitalización forzada tiene sobre la autonomía, la participación social y el bienestar de este colectivo.

Palabras clave: violencia estructural, brecha digital, personas mayores, medio rural, exclusión digital, servicios públicos, autonomía, Servicios Sociales.

Abstract: This Final Degree Project analyses the digitalisation of public services as a manifestation of structural violence against older adults living in rural areas. From a criminological perspective, it examines how certain institutional decisions, despite falling outside the classical definition of crime, generate real and systematic harm on specific groups, limiting their access to rights and resources they are entitled to. The research addresses the digital divide as a multidimensional phenomenon encompassing material, motivational, skill-related and usage barriers, compounded by rurality and age. It also contextualises the situation of the older population in rural Spain, considering their sociodemographic profile and the processes of depopulation and exclusion affecting these territories. The role of Social Services as compensatory agents is examined, and the consequences that forced digitalisation has on the autonomy, social participation and well-being of this group are identified.

Key words: structural violence, digital divide, older adults, rural areas, digital exclusion, public services, autonomy, Social Services.

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN.	5
2. OBJETIVOS.	6
3. PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN.	7
4. METODOLOGÍA.	7
5. PERSONAS DE MAYOR EDAD DEL MEDIO RURAL.	10
5.1. Conceptualización del envejecimiento y la ruralidad.	10
5.2. Perfil sociodemográfico.	11
5.3. Estructura territorial, despoblación y exclusión.	13
5.4. Condiciones de vida y necesidades en la vejez rural.	14
5.5. Apoyos formales e informales en la vejez rural.	15
5.6. Modelos de intervención en el medio rural.	17
6. SERVICIOS SOCIALES EN EL MEDIO RURAL.	18
6.1. Organización supramunicipal: zonas básicas y mancomunidades.	18
6.2. Condicionantes del medio rural en la organización de los SS.SS.	19
6.3. Retos emergentes de los Servicios Sociales en el medio rural.	20
7. LA BRECHA DIGITAL.	21
7.1. Digitalización y administración digital.	21
7.2. Marco normativo sobre accesibilidad digital.	22
7.3. Concepto, dimensiones y el modelo de Van Dijk.	22
7.4. Magnitud de la brecha digital en España.	24
7.5. La brecha de infraestructura.	25
7.6. La brecha digital en el acceso a servicios esenciales.	25
7.7. Oportunidades y riesgos.	28
8. VIOLENCIA ESTRUCTURAL, EDADISMO Y EXCLUSIÓN DIGITAL.	30
8.1. Concepto de violencia estructural.	30
8.2. Servicios Sociales como posibles reproductores de violencia estructural.	31
8.3. Edadismo estructural y doble desigualdad territorial.	32
8.4. Brecha digital como manifestación de violencia estructural.	33
8.5. Respuestas frente a la violencia estructural digital.	34
9. ANÁLISIS.	35
9.1. Brecha digital y tipos de acceso.	35
9.2. Brecha por edad, edadismo y tecnología.	38
9.3. Brecha rural, territorio y digitalización.	42
9.4. Violencia estructural y exclusión digital.	44
9.5. Categorías emergentes.	49
10. CONCLUSIONES.	52
11. BIBLIOGRAFÍA.	56
12. DECLARACIÓN DE USO DE IA GENERATIVA.	71
13. ANEXOS.	72
13.1. Anexo I. GUIONES DE LAS ENTREVISTAS.	72
13.2. ANEXO II. PLAN DE CODIFICACIÓN.	81
13.3. ANEXO III. CONSENTIMIENTO INFORMADO Y CONFIDENCIALIDAD.	90
13.4. ANEXO IV. TRANSCRIPCIONES DE LAS ENTREVISTAS.	92

1. INTRODUCCIÓN.

El presente Trabajo de Fin de Grado analiza la digitalización de los servicios públicos como manifestación de violencia estructural sobre los adultos de más edad que viven en zonas rurales. El origen de esta investigación es que ciertas decisiones institucionales, aunque no tengan la forma de un delito tradicional, generan daños reales y profundos sobre colectivos concretos, dificultando el acceso y el uso de recursos que les pertenecen por derecho y situándoles en una posición de vulnerabilidad que se mantiene y agrava con el tiempo.

La digitalización de servicios no constituye un problema en sí misma, pero se convierte en uno cuando las instituciones la implementan sin tener en cuenta a quienes carecen de los medios y de condiciones reales de acceso, de herramientas adecuadas y de apoyos efectivos que faciliten su uso en entornos digitales. Este daño no lo produce la tecnología, sino quienes deciden cómo y para quién se implementa, son las administraciones las que determinan qué servicios se digitalizan, con qué plazos y si existen o no alternativas presenciales para quienes no pueden acceder a las vías telemáticas. Cuando esa decisión se toma sin considerar la variedad de la ciudadanía, la digitalización deja de ser una herramienta de mejora para convertirse en un mecanismo de producción de daño, el cual no tiene autor identificable ni víctima reconocida, pero provoca consecuencias concretas en la vida de las personas. En este sentido, puede entenderse como una forma de violencia estructural, ejercida sobre determinados colectivos sin necesidad de manifestarse como una violencia directa o interpersonal.

Los adultos de más edad que viven de forma autónoma en el ámbito rural son quienes experimentan con mayor intensidad este proceso, porque se ven inmersos en tres dimensiones de vulnerabilidad que se enlazan y se agravan entre sí. La primera es la brecha digital, que no se limita a no tener conexión o dispositivos, sino que abarca las dificultades para usar la tecnología con verdadera autonomía, es decir, para gestionar una prestación o realizar un trámite sin depender de otras personas. La segunda es la ruralidad, entendida como una condición que acumula desventajas concretas, como menor cobertura de banda ancha, escasez de servicios presenciales alternativos y un proceso de despoblación que ha ido reduciendo progresivamente los recursos disponibles en los municipios pequeños. La tercera es la edad, que en este contexto no remite a una limitación individual sino a una posición de desventaja frente a un entorno digital que no

fue pensado para generaciones de adultos mayores que se desarrollaron en un entorno de vida analógico y que se enfrentan al uso de unas plataformas que se renuevan de forma constante.

La elección de este tema responde a la idea de que la criminología tiene la responsabilidad de estudiar también aquellas formas de daño que no encajan en la definición clásica de delito pero que afectan de manera significativa a personas concretas. No poder gestionar un trámite administrativo básico o solicitar una prestación porque no existe ninguna alternativa a la vía digital es una forma de violentar a las personas aunque raramente se aborde como tal. Este trabajo pretende contribuir a cubrir ese vacío, analizando la brecha digital como una forma de violencia estructural que merece ser estudiada con similar importancia con el que se abordan otras formas de victimización.

2. OBJETIVOS.

Objetivo general 1: Analizar la brecha digital como forma de violencia estructural que afecta a las personas mayores del medio rural.

Objetivos específicos:

- 1.1. Identificar las principales barreras digitales a las que se enfrentan las personas mayores del medio rural.
- 1.2. Estudiar cómo la combinación de edad y ruralidad intensifica la exclusión digital de este colectivo.

Objetivo general 2: Valorar las consecuencias que tiene la digitalización de los servicios públicos sobre la autonomía, el acceso a derechos y el bienestar de las personas mayores rurales.

Objetivos específicos:

- 2.1. Analizar cómo perciben las personas mayores del medio rural y los profesionales que trabajan con ellas las consecuencias de la digitalización de los servicios.
- 2.2. Examinar en qué situaciones el apoyo familiar e informal actúa como recurso compensador y en cuáles genera dependencia y pérdida de autonomía.

Objetivo general 3: Explorar el papel de los recursos de apoyo formales e informales en mitigación de la brecha digital de los adultos mayores en el medio rural.

3.1. Examinar el papel de los Servicios Sociales como agentes compensadores de la brecha digital en el medio rural.

3.2. Analizar en qué medida el apoyo familiar e informal reduce la exclusión digital de las personas mayores rurales y cuándo genera dependencia o pérdida de autonomía.

3. PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN.

- ¿Cómo responden los Servicios Sociales a las desigualdades digitales en el medio rural?
- ¿En qué dimensiones de la vida cotidiana de las personas mayores rurales se manifiesta la brecha digital?
- ¿Qué barreras de acceso encuentran las personas mayores rurales al intentar realizar trámites y gestiones a través de internet?
- ¿Qué barreras motivacionales influyen en la relación de las personas mayores rurales con las tecnologías digitales?
- ¿Qué dificultades relacionadas con las habilidades digitales presentan las personas mayores rurales?
- ¿De qué manera el entorno familiar e institucional refuerza o frena el uso autónomo de las tecnologías digitales entre las personas mayores rurales?
- ¿Cuál es el papel de los servicios sociales para mitigar los daños de la brecha digital en los adultos mayores que viven en el ámbito rural?
- ¿Qué transformaciones institucionales serían necesarias para garantizar el acceso efectivo a los derechos digitales de este colectivo?

4. METODOLOGÍA.

Este trabajo adopta un enfoque cualitativo con un diseño exploratorio-descriptivo. Se han combinado dos técnicas: la revisión documental para la construcción del marco teórico, y la entrevista semiestructurada como técnica principal de recogida de información del trabajo de campo.

El marco teórico y analítico de la investigación se ha elaborado a través de una revisión documental en las bases de datos académicas de Dialnet, EBSCO y Google Scholar. Algunos de los términos de búsqueda utilizados fueron: "preparación a la jubilación", "retirement preparation", "preparation for retirement", ("vejez" OR

"tercera edad"), ("transición" OR "adaptación"), ("old age" OR "elderly"), ("transition" OR "adaptation"), "medio rural", "vejez rural" y "ámbito rural".

Se ha utilizado como estudio de caso la Mancomunidad de Servicios Sociales de la Sierra Norte de Madrid, comarca situada en el norte de la Comunidad de Madrid, que agrupa 44 municipios, con una población de aproximadamente 31.000 habitantes en total, de los cuales en torno al 25% tiene 65 años o más sobre el total de la población. Esta elección responde a que este territorio concentra condiciones especialmente relevantes para el análisis del objeto de estudio: ruralidad pronunciada y envejecimiento significativo de la población. Ambas características convierten a la Sierra Norte de Madrid en un caso representativo y pertinente para el estudio de la brecha digital en personas mayores en entornos rurales. Asimismo, la realización del trabajo de campo en este territorio facilita la accesibilidad de la investigadora a los participantes, por razón de cercanía geográfica.

Se realizaron un total de diez entrevistas semiestructuradas, distribuidas entre dos perfiles: cinco profesionales de la Mancomunidad y cinco personas mayores residentes en diferentes municipios del territorio. Los guiones se articulan en bloques temáticos que abordan: el contexto territorial, la relación con la tecnología, las barreras de acceso, las barreras motivacionales, las barreras de habilidades digitales, las barreras de uso, y las consecuencias sobre el ejercicio de derechos.

Los perfiles entrevistados son los siguientes: la responsable institucional de los Servicios Sociales de la Mancomunidad (E1), el director de los Servicios Sociales de la Mancomunidad (E2), la trabajadora social de la Unidad de Trabajo Social de municipios de la Mancomunidad (E3), una segunda trabajadora social de la Mancomunidad (E4), la animadora sociocultural de un municipio perteneciente a la Mancomunidad (E5), y cinco personas mayores residentes en diferentes municipios del territorio (E6 a E10). Los perfiles completos se recogen en la Tabla 1.

Tabla 1. Perfiles de las personas entrevistadas.

Código	Sexo	Edad	Perfil
E1	Mujer	—	Presidenta de Servicios Sociales de la Mancomunidad
E2	Hombre	—	Director de la Mancomunidad
E3	Mujer	—	Trabajadora Social mancomunidad

E4	Mujer	—	Trabajadora Social mancomunidad
E5	Mujer	—	Animadora Sociocultural mancomunidad
E6	Hombre	80	Persona mayor residente en mancomunidad
E7	Mujer	70	Persona mayor residente en mancomunidad
E8	Hombre	81	Persona mayor residente en mancomunidad
E9	Mujer	69	Persona mayor residente en mancomunidad
E10	Mujer	81	Persona mayor residente en mancomunidad

***Nota.** Las edades de profesionales no fueron recogidas.*

El acceso a los y las participantes se realizó a través de contactos previos de la investigadora en el territorio, y algunos emergentes durante el estudio por búsqueda propia. Todas las personas participantes fueron informadas del carácter confidencial y voluntario de su participación y firmaron el correspondiente consentimiento informado. Las entrevistas fueron grabadas y transcritas mediante herramientas digitales. Se ha empleado un análisis temático.

El análisis del material empírico se ha realizado a través de su lectura, la extracción de citas relevantes y su posterior categorización temática. La codificación temática permitió identificar y analizar de manera sistemática y rigurosa temas que se correspondían con cuestiones centrales identificadas previamente en la literatura, así como desvelar temas y patrones emergentes en las narrativas. Las categorías se organizan en cuatro bloques: brecha digital y tipos de barreras, brecha por edad, brecha rural y violencia estructural.

En relación con los aspectos éticos, antes del inicio de cada entrevista se proporcionó a los/as participantes un consentimiento informado que debían firmar, con información clara sobre los objetivos del estudio, el uso previsto de los datos recogidos y su derecho a responder con total libertad. Asimismo, se garantizó el compromiso de confidencialidad y anonimato, asegurando que toda la información aportada sería tratada de manera estrictamente confidencial y utilizada exclusivamente para los fines de la presente investigación.

El guion de la entrevista se adjunta en el Anexo I; Asimismo, el plan de codificación completo se adjunta en el Anexo II; Seguidamente, el guion del consentimiento informado y compromiso de confidencialidad, el cual firmaron todos los participantes previo a la entrevista se encuentra en el Anexo III; y por último, las transcripciones de las entrevistas realizadas, se adjuntan en el Anexo IV.

5. PERSONAS DE MAYOR EDAD DEL MEDIO RURAL.

5.1. Conceptualización del envejecimiento y la ruralidad.

El concepto de “persona mayor” no responde a una definición única. Desde el ámbito demográfico y estadístico, el Instituto Nacional de Estadística (INE, 2024) considera personas mayores a quienes tienen sesenta y cinco o más años. Sin embargo, Pérez Díaz et al. (2024) defienden una visión más integral, argumentando que esta categoría no alude solo a la edad cronológica, sino también al estado de salud, la autonomía funcional y la participación social, de modo que el envejecimiento debe entenderse como un proceso condicionado por el entorno, la trayectoria vital y los recursos disponibles.

En esta línea, la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2015) define el envejecimiento saludable como el proceso de desarrollar y mantener la capacidad funcional que permite el bienestar en la vejez, subrayando que el objetivo no es la ausencia de enfermedad sino la posibilidad de que cada persona pueda ser y hacer lo que valora. La OMS (2002) precisa además que el envejecimiento activo abarca la participación continua en las cuestiones sociales, económicas, culturales, espirituales y cívicas, y no únicamente la capacidad física. Durán (2010) subraya que el estado de salud y las relaciones sociales son las condiciones que fundamentalmente marcan la experiencia del envejecimiento, dos dimensiones especialmente condicionadas por el territorio en que se envejece.

En cuanto al concepto de “medio rural”, su delimitación jurídica en España viene establecida por el artículo 3 de la Ley 45/2007, de 13 de diciembre, para el desarrollo sostenible del medio rural, que lo define como el espacio geográfico formado por municipios o entidades locales con una población inferior a treinta mil habitantes y una densidad inferior a cien habitantes por kilómetro cuadrado. Diversos autores han señalado

que esta delimitación resulta demasiado amplia y no refleja las particularidades reales del territorio rural español (Camarero et al., 2014; Castellano-Álvarez et al., 2019).

En la práctica estadística y académica se utilizan umbrales distintos: los más habituales son los 10.000 habitantes, empleados en estudios sobre ruralidad y despoblación como los de Collantes y Pinilla (2019) y el Banco de España (2021), los 5.000 en estudios sobre baja densidad como los de Camarero (2020), y los 2.000, en coherencia con la clasificación estadística tradicional del INE (Instituto Nacional de Estadística, 2025). Las metodologías más recientes del INE, en línea con DEGURBA de Eurostat, incorporan además criterios de densidad y distribución espacial en celdas de un kilómetro cuadrado (Instituto Nacional de Estadística, 2025).

Más allá de los umbrales cuantitativos, Camarero et al. (2014) argumentan que lo rural debe entenderse como un espacio con identidad económica, social y territorial propia, caracterizado por una densidad menor, mayor distancia a los servicios, un modelo económico históricamente agrario y ganadero, y un tejido comunitario fundado en la cercanía y la reciprocidad. Vercher Savall (2024) añade que el envejecimiento rural implica una estructura territorial de baja densidad y lejanía a servicios básicos que agrava la vulnerabilidad de quienes envejecen en estos espacios, mientras que Castellano-Álvarez et al. (2019) señalan que deben considerarse criterios cualitativos como la forma de vida, la estructura productiva y la cohesión comunitaria para comprender adecuadamente la ruralidad.

En conjunto, el medio rural se entiende como un espacio complejo donde la geografía, la economía local y las dinámicas sociales interactúan y dan lugar a formas de vida y de organización específicas (Camarero et al., 2014; Castellano-Álvarez et al., 2019).

5.2. Perfil sociodemográfico.

Según el INE (2024), la población española con 65 años o más representa el 20,4%, porcentaje que en el medio rural asciende al 28,8%, frente al 19,7% de las zonas urbanas, diferencia explicada por la combinación de baja natalidad, emigración juvenil y aumento de la esperanza de vida (Pérez Díaz et al., 2024). En los municipios de menos

de 2.000 habitantes, la proporción de mayores supera en muchos casos el 30%, llegando en los más pequeños a representar casi la mitad de la población (Pérez Díaz et al., 2024).

El INE (2024) cifra en 9,83 millones el número de personas con 65 o más años en España, de las cuales aproximadamente cinco millones tienen entre 65 y 74 años y 4,82 millones superan los 75, entre ellas alrededor de 1,2 millones con más de 85 años (UGT, 2025). En los municipios rurales de menos de 2.000 habitantes, la proporción de personas de 80 años y más dentro del grupo de mayores de 65 alcanza el 28,4%, frente al 22,2% de la media nacional, lo que evidencia un claro sobreenviejecimiento rural (Pérez Díaz et al., 2023).

Rueda Estrada (2022) advierte que este proceso genera un efecto en cascada: los cuidadores, frecuentemente cónyuges de edad similar o hijos e hijas que superan los 60 años, pueden pasar a necesitar apoyos ellos mismos, fenómeno que el autor denomina envejecimiento simultáneo de cuidadores y dependientes.

El envejecimiento tiene además una marcada dimensión de género. A nivel nacional, las mujeres representan el 56,5% de la población de 65 y más años (5.601.899 mujeres frente a 4.326.469 hombres), proporción que asciende al 69% en el grupo de 80 y más años (INE, 2024). En entornos rurales este desequilibrio se acentúa hasta aproximadamente el 76% en la población de 80 y más años en municipios de menos de 2.000 habitantes, debido a la mayor longevidad femenina y la emigración diferencial de mujeres jóvenes hacia las ciudades (Pérez Díaz et al, 2023).

Esta feminización tiene consecuencias prácticas relevantes: las mujeres mayores rurales han tenido en mayor proporción carreras laborales discontinuas, inferiores o no remuneradas, vinculadas al trabajo agrícola familiar o al cuidado del hogar, lo que se traduce en pensiones más bajas o en ausencia de pensión contributiva (Elizalde-San Miguel, 2018; Rueda Estrada, 2022). El IMSERSO (2023) constata que las pensiones más bajas se concentran en los entornos rurales y que la precariedad económica de las mujeres mayores rurales tiene carácter estructural.

5.3. Estructura territorial, despoblación y exclusión.

La despoblación rural en España es un proceso histórico que continúa en la actualidad: en la última década, la población se ha reducido en ocho de cada diez municipios de menos de 5.000 habitantes (MITERD, 2021). Existen en torno a 7.000 municipios en ese rango, que concentran a 5,7 millones de personas, el 12% del total, y en los de menos de 1.000 habitantes la despoblación afecta al 86% de los mismos (Martínez Álvarez, 2025). Los municipios de menos de 1.000 habitantes representan el 61,52% de los municipios españoles (5.002 de 8.131) pero apenas concentran el 3,08% de la población (Andrés Cabello, 2021), mientras que el entorno rural en su conjunto ocupa el 84% de la superficie del país con solo el 16% de su población (Kerras et al., 2024).

Rueda Estrada (2020) sostiene que la despoblación y el envejecimiento son procesos interdependientes que se retroalimentan: la emigración juvenil deja atrás una población envejecida que, sin masa crítica suficiente, provoca la retirada progresiva de los servicios públicos, lo que a su vez acelera la marcha de quienes aún podrían quedarse. Esta dinámica erosiona tanto la provisión de servicios como el tejido social que sostiene la vida comunitaria, pues la desaparición de comercios, centros de salud, escuelas y espacios de encuentro afecta tanto a los recursos disponibles como a la identidad y cohesión de las comunidades rurales (Monreal et al., 2009).

La exclusión social es un proceso dinámico y multidimensional por el que determinadas personas y grupos quedan al margen de los recursos, derechos y oportunidades que la sociedad ofrece a la mayoría, afectando al empleo, la vivienda, la salud, las relaciones sociales y la participación cívica (Fundación FOESSA, 2025). Este informe documenta patrones persistentes de desigualdad territorial en España: residir en un municipio rural aumenta un 41% las probabilidades de estar en situación de pobreza o exclusión social respecto a un entorno urbano. La exclusión rural abarca privaciones en el acceso a servicios sanitarios, sociales y educativos, aislamiento físico y social, brecha digital y ausencia de reconocimiento institucional de las necesidades específicas de los territorios menos poblados.

Desde enfoques teóricos centrados en derechos, las necesidades de las personas mayores incluyen dimensiones de afiliación, reconocimiento social, autonomía y

autorrealización (Maslow, 1943; Walker, 2002). Walker (2002) plantea que las personas mayores deben ser reconocidas como sujetos plenos con capacidad de decisión sobre su proyecto vital, y que las políticas dirigidas a la vejez no deberían limitarse a la provisión asistencial, sino contemplar espacios de participación, reconocimiento y desarrollo personal (OMS, 2002; Walker, 2002). Cuando estas condiciones estructurales no se sostienen, se intensifican las desigualdades territoriales y sociales que atraviesan la vejez rural, limitando el ejercicio pleno de ciudadanía (Walker, 2002; OMS, 2002). Walsh y Scharf (2020) denominan esta situación una desventaja de doble filo que coloca a las personas mayores rurales en una posición especialmente desfavorecida en el acceso a los recursos y oportunidades que la sociedad ofrece.

5.4. Condiciones de vida y necesidades en la vejez rural.

Rueda Estrada (2020) señala que las personas de más edad del medio rural sufren una triple vulnerabilidad, por edad, distancia y falta de apoyos formales, que las sitúa en una posición de desventaja estructural.

En cuanto a la situación convivencial, el INE (2024) registra que el 16,2% de los hogares en municipios de menos de 2.000 habitantes corresponde a personas mayores que viven solas, frente al 10,7% en áreas urbanas; más de 1,7 millones de mayores de 70 años viven solos en España, con mayor proporción en zonas rurales (Pérez Díaz et al. 2023). Monreal et al. (2009) señalan que el aislamiento físico derivado de la dispersión territorial agrava esta situación, ya que las distancias dificultan la asistencia rápida en caso de emergencia.

La Fundación Pilares (2021) estima que el 87% de las personas mayores desean envejecer en sus propios hogares, preferencia que en el medio rural se ve limitada por la inadaptación de las viviendas antiguas, con escaleras, accesos difíciles y baños no adaptados, junto con la escasez de servicios de proximidad (Fundación Pilares, 2021; Banco de España, 2021). Según la Fundación FOESSA (2025), el 3,3% de los hogares españoles presentan barreras arquitectónicas para personas con movilidad reducida, proporción que en municipios de menos de 5.000 habitantes podría alcanzar el 41% debido a su parque de viviendas más antiguo.

Las necesidades de las personas de más edad del medio rural van más allá de los aspectos materiales y sanitarios, abarcando dimensiones sociales, emocionales,

identitarias y de participación. Hussain et al. (2023) señalan que el fortalecimiento de las relaciones sociales y la participación comunitaria es fundamental para combatir la soledad y mejorar la salud mental en la vejez rural. Jones et al. (2023) evidencian que la participación en actividades sociales y relacionales es menor en las zonas rurales que en las urbanas, como consecuencia de la falta de espacios de encuentro, la distancia y la deficiencia del transporte. Nyqvist et al. (2023) afirman en su análisis europeo que la soledad y el aislamiento social afectan en mayor medida a las mujeres mayores rurales.

Sin embargo, Jiménez-Ten Hoevel et al. (2025) aportan que los mayores rurales presentan niveles de bienestar similares o superiores a los urbanos pese a contar con menos servicios, gracias a los hábitos saludables y la cohesión vecinal, y Herron et al. (2022) observaron que durante la pandemia las comunidades rurales mostraron una notable capacidad de autoorganización que mitigó los efectos del aislamiento. Monreal y Del Valle (2010) documentan que las personas mayores rurales desempeñan funciones activas en la comunidad, como el mantenimiento del territorio, la transmisión de conocimientos y la participación en asociaciones, que raramente son reconocidas institucionalmente. Ponce de León y Cabello (2022) añaden que el rural mantiene formas de convivencia más cohesionadas que el urbano, aunque más frágiles frente a la carencia de infraestructuras y la distancia geográfica.

5.5. Apoyos formales e informales en la vejez rural.

Las personas mayores que viven en municipios rurales cuentan con una red de servicios más limitada y menos accesible que en las zonas urbanas, reflejo de una desigualdad estructural en la provisión de recursos (Walker, 2021; Keating y Phillipson, 2022).

El IMSERSO (2023) constata que la tasa de personas en situación de dependencia reconocida es proporcionalmente mayor en los municipios rurales, en parte por el mayor sobreenviejamiento de su población, y que la cobertura de los servicios de atención a la dependencia es significativamente inferior en estas zonas, lo que implica que muchas personas con necesidades de apoyo tienen dificultades para acceder a los cuidados formales reconocidos por la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia.

En cuanto a la salud, la OMS (WHO, 2021) advierte que la distancia y la baja densidad de servicios aumentan los riesgos de retraso diagnóstico y abandono terapéutico en entornos rurales. El Ministerio de Sanidad constata que el 20% de los municipios del medio rural no cuenta con un centro de salud con personal médico residente, con tiempos de espera significativamente mayores que en el medio urbano.

Goins et al. (2021) confirman en una revisión sistemática que la distancia a los centros médicos, la escasez de transporte y la mayor carencia de profesionales sanitarios constituyen barreras significativas para el acceso de las personas mayores rurales a los servicios de salud, y que la localización geográfica influye directamente en la accesibilidad sanitaria y en el bienestar general del colectivo. Durán (2010) señala que la escasa densidad y la dispersión de los núcleos rurales dificultan la economía de escala y la especialización, de modo que la baja cobertura de servicios como la telefonía, las especialidades médicas o el transporte público conlleva un coste añadido en términos de inseguridad, tiempo y dinero.

Los servicios más utilizados en el ámbito rural son los de ayuda a domicilio, teleasistencia y atención primaria, siendo el primero el más valorado por su importancia en el mantenimiento de la autonomía personal (Prieto-Flores et al., 2020; OECD, 2021). La Fundación Pílares (2021) denuncia que estos, junto con los programas de atención comunitaria, son más escasos en el medio rural y presentan menor frecuencia de visitas que en las ciudades.

Ante la insuficiencia del sistema formal, las redes de apoyo informal constituyen el principal sostén de las personas mayores rurales. Rueda Estrada (2022) las define como sistemas de reciprocidad y ayuda mutua que cubren la carencia de apoyos formales, con la familia como pilar básico, aunque el envejecimiento simultáneo de cuidadores y dependientes está complicando esta dinámica (IMSERSO, 2023). Durán (2010) señala que en las zonas rurales se depositan más expectativas en la propia familia que en la Administración Pública, y Martínez Álvarez (2025) confirma que la cohesión social sigue actuando como factor de protección, aunque cada vez más tensionada por la despoblación.

Sin embargo, la literatura evidencia una tensión no resuelta entre el reconocimiento del valor de las redes informales y su funcionamiento como mecanismo de compensación ante las fallas del sistema formal. Rueda Estrada (2022) denuncia que

la falta de apoyos formales lleva a las familias a asumir responsabilidades que debería cubrir el sistema público, recayendo esta carga sobre cuidadoras informales, generalmente mujeres mayores, con el consiguiente desgaste físico y emocional.

Martínez Álvarez (2025) documenta la infrautilización de los servicios sociales, fenómeno por el que muchas personas mayores rurales no solicitan servicios a los que tienen derecho porque desconocen su existencia, perciben los procedimientos burocráticos como una barrera insalvable o han interiorizado el no querer ser una carga; algo que no debe confundirse con ausencia de necesidad. Monreal y Del Valle (2010) advierten que la excesiva dependencia de las redes informales, sin un sistema formal que las respalde, puede provocar agotamiento comunitario a medida que la despoblación reduce el número de personas disponibles para sostenerlas. Esta tensión evidencia que el sostenimiento de la vida en el medio rural descansa, en gran medida, sobre estructuras familiares y comunitarias que operan en contextos de recursos limitados (Rueda Estrada, 2022; Durán, 2010).

5.6. Modelos de intervención en el medio rural.

Liebzeit et al. (2023) describen el modelo de rural age-friendly ecosystems como aquel donde los servicios públicos, las redes vecinales y las asociaciones grupales se integran para favorecer la permanencia y la participación activa de las personas de mayor edad, coordinando todas las intervenciones para compensar las desventajas estructurales del territorio. La literatura destaca que los ecosistemas rurales amigables más eficaces combinan servicios de proximidad accesibles, redes de apoyo vecinal activas, programas de participación comunitaria y conectividad digital, reconociendo a las personas mayores como agentes activos y no únicamente como receptores de cuidados (Liebzeit et al., 2023).

Este enfoque coincide con los modelos de Comunidades Amigables impulsados en España por la Fundación Pilares (2021) y el IMSERSO (2021), que promueven la coordinación entre instituciones, familias y ciudadanía para sostener los cuidados en el entorno cercano. Monreal y Del Valle (2010) proponen que la intervención comunitaria debe orientarse al empowerment de las personas mayores, identificando y apoyando las acciones que ya realizan en sus comunidades, como el mantenimiento del territorio, la transmisión intergeneracional de conocimientos y la participación en asociaciones locales, funciones que a menudo carecen de reconocimiento institucional pero

contribuyen a la cohesión y vitalidad de los pueblos. Ponce de León y Cabello (2022) documentan que las intervenciones orientadas a la participación activa tienen efectos positivos sobre el bienestar, la salud mental y la calidad de vida de las personas mayores rurales.

Desde el Ministerio de Medio Ambiente y Medio Rural y Marino (MARM, 2010) se han recopilado buenas prácticas en distintas comunidades autónomas que ilustran cómo proyectos de atención a la dependencia, talleres de prensa, salas multisensoriales, programas de extensión universitaria y centros de atención específicos pueden adaptarse al contexto rural con resultados positivos. Entre los más destacados se encuentran el programa de unidades móviles de valoración de la dependencia de Castilla y León, que acerca los servicios de evaluación a los municipios más pequeños, y las iniciativas de envejecimiento activo financiadas a través de los grupos de acción local del programa LEADER, que combinan estimulación cognitiva, participación cultural y mantenimiento de la actividad física en entornos adaptados al territorio rural (MARM, 2010).

Sin embargo, tanto estos modelos de intervención como los recursos formales e informales se ven progresivamente condicionados por una transformación que el medio rural no ha podido afrontar en igualdad de condiciones: la digitalización de los servicios.

6. SERVICIOS SOCIALES EN EL MEDIO RURAL.

6.1. Organización supramunicipal: zonas básicas y mancomunidades.

El sistema público de Servicios Sociales en España se estructura en dos niveles complementarios: la atención social primaria o básica, que constituye la puerta de entrada al sistema con carácter generalista y polivalente, y la atención especializada, dirigida a colectivos específicos y problemáticas de mayor complejidad (Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, 2000). La zona básica de Servicios Sociales es la unidad territorial de referencia para la atención primaria, asociada de forma orientativa a territorios con una población mínima de 20.000 habitantes (Junta de Andalucía, 2025). En el entorno urbano puede coincidir con un barrio o distrito, mientras que en el medio rural una sola zona básica agrupa varios municipios pequeños en torno a un municipio cabecera. En la práctica, el equipo profesional de cada mancomunidad se ubica en ese municipio cabecera y organiza desplazamientos periódicos al resto del territorio, de modo que la atención

puede limitarse a unas pocas horas semanales o quincenales (Mancomunidad Sierra Oeste, s.f.).

La mancomunidad de municipios es la figura institucional que articula la provisión de Servicios Sociales de atención primaria en gran parte del medio rural. Se trata de entidades locales con personalidad jurídica propia, constituidas voluntariamente por municipios para gestionar conjuntamente servicios de su competencia, de acuerdo con el artículo 141.3 de la Constitución Española y la Ley 7/1985 de Bases del Régimen Local (INEAF, 2023). En 2019 existían 953 mancomunidades activas en España, con especial presencia en las comunidades más rurales; en Castilla y León, Castilla-La Mancha, Madrid, Navarra, País Vasco y Asturias, el 80% de los municipios pertenece a alguna mancomunidad (INEAF, 2023).

6.2. Condicionantes del medio rural en la organización de los SS.SS.

Características propias del medio rural como la baja densidad, la dispersión o el envejecimiento tienen consecuencias directas en la organización de los Servicios Sociales, limitando la capacidad institucional y dificultando el acceso y la provisión de servicios en comparación con el entorno urbano (Camarero y Oliva, 2019). El envejecimiento, en particular, incrementa la demanda de atención social y sanitaria en territorios que simultáneamente ven reducirse su base fiscal y su población activa, deteriorando la ecuación financiera de los pequeños municipios y debilitando su capacidad de sostener servicios propios (Camarero y Oliva, 2019).

En territorios con numerosos municipios de pequeño tamaño, los ayuntamientos carecen individualmente de la población y los recursos necesarios para sostener Servicios Sociales de forma estable, lo que explica que el sistema adopte históricamente una lógica supramunicipal: la agrupación de municipios en entidades de gestión compartida que permiten distribuir costes y profesionales entre varios territorios (Camarero y Oliva, 2019; Gutiérrez Resa, 2001).

La distancia física al servicio es otro factor diferencial. Mientras que en una localidad urbana la distancia media al centro de atención primaria es de 2 kilómetros, en una localidad rural asciende a 23, con casos extremos superiores a 100 kilómetros (Newtral, 2023). Para una persona mayor sin vehículo propio, circunstancia común entre mujeres mayores rurales (Rubio et al., 2014), el desplazamiento a la sede de la

mancomunidad puede suponer una barrera material de acceso inexistente en el entorno urbano.

El IV Informe sobre los Servicios Sociales en España (Consejo General del Trabajo Social, 2022) confirma que la dotación de trabajadoras sociales disminuye en función del tamaño del municipio: la ratio recomendada internacionalmente es de una trabajadora social por cada 1.500 habitantes, pero en municipios rurales de menos de 5.000 habitantes, este ratio supera frecuentemente 1 por cada 5.000, y en zonas de muy baja densidad puede alcanzar 1 por cada 10.000 o más (Rojas Gómez, 2021). El IX Informe FOESSA (Fundación FOESSA, 2025) refuerza este diagnóstico al documentar que las personas en municipios rurales tienen significativamente menos probabilidades de haber recibido atención social en el último año que quienes viven en entornos urbanos, incluso controlando el nivel de necesidad, lo que indica que la barrera no es de demanda sino de oferta y accesibilidad del sistema.

6.3. Retos emergentes de los Servicios Sociales en el medio rural.

La literatura reciente subraya que el futuro de la atención social en el medio rural dependerá de la capacidad del sistema para incorporar enfoques que aborden problemas emergentes como la soledad no deseada, la vulnerabilidad social asociada al envejecimiento y la necesidad de reforzar mecanismos de apoyo comunitario en territorios donde las redes familiares y vecinales se han debilitado por la despoblación y la movilidad limitada (Camarero y Oliva, 2019). Abordar estos retos requiere que los Servicios Sociales adopten estrategias que combinen innovación con accesibilidad y equidad territorial, ya que la digitalización solo puede contribuir de forma efectiva al bienestar si se acompaña de inversiones en infraestructuras, apoyo profesional y modelos de intervención adaptados a contextos rurales dispersos y envejecidos (European Social Network, 2024).

La descripción del funcionamiento de los Servicios Sociales en el medio rural, con sus déficits estructurales, sus barreras de acceso y su digitalización desigual, no es un problema administrativo neutro, sino el resultado de decisiones institucionales que han colocado sistemáticamente a las personas mayores rurales en una posición de acceso inferior a sus derechos.

7. LA BRECHA DIGITAL.

7.1. Digitalización y administración digital.

La Comisión Europea (2020) y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (2024) definen la digitalización como el proceso por el que la información, los procedimientos y los servicios que habitualmente se gestionaban a través de soportes físicos e interacciones presenciales pasan a prestarse mediante tecnologías digitales conectadas a internet, reorganizando profundamente los flujos de trabajo, los canales de atención y la relación entre la ciudadanía y las instituciones. Los servicios digitales son aquellos que se ofrecen a través de plataformas en línea, aplicaciones móviles y sistemas automatizados, permitiendo a las personas acceder a información, realizar gestiones y recibir atención sin acudir a una oficina, siempre que dispongan de conexión y de las competencias digitales necesarias (Comisión Europea, 2025; Orkestra-Instituto Vasco de Competitividad, 2018).

La administración digital se entiende como el uso sistemático de las tecnologías de la información y la comunicación por las administraciones públicas para gestionar procedimientos, intercambiar información y relacionarse con la ciudadanía, incorporando sedes electrónicas, registros telemáticos, sistemas de notificación digital e instrumentos de identificación en línea como certificados electrónicos o Clave Móvil (Gobierno de España, 2014; Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, 2023; Gobierno de España, 2021; Comisión Europea, 2025). Junto a la administración, la digitalización ha transformado la banca online, la sanidad y la educación, incorporando canales en línea que complementan o en algunos casos sustituyen la atención presencial (NTT DATA et al., 2023; UNESPA, 2025). El Gobierno de España (2025) y el Observatorio Nacional de Tecnología y Sociedad (2023) sitúan España entre los países con mayor nivel de digitalización de servicios públicos.

En materia de Servicios Sociales, sin embargo, el nivel de digitalización es más limitado: aunque la gestión del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD) se realiza a través de plataformas autonómicas de administración electrónica, la atención directa a las personas usuarias sigue siendo mayoritariamente presencial, y la implantación de tecnologías digitales en el trabajo social enfrenta carencias estructurales de financiación, formación e infraestructura (European Social Network, 2024; Fundación

iSocial, 2022). Estos procesos coexisten con desafíos fundamentales relacionados con la accesibilidad, las competencias digitales y las desigualdades territoriales y generacionales que condicionan en qué medida los distintos grupos sociales, y en particular las personas mayores del mundo rural, se benefician de las oportunidades de este nuevo entorno (EAPN España, 2022; FADEMUR, 2024).

7.2. Marco normativo sobre accesibilidad digital.

En materia de accesibilidad digital, tanto la Unión Europea como el Estado español han desarrollado un marco normativo que obliga a los organismos públicos a garantizar que sus plataformas sean utilizables por toda la ciudadanía. La Directiva (UE) 2016/2102 del Parlamento Europeo y del Consejo establece los requisitos de accesibilidad para los sitios web y aplicaciones móviles del sector público, traspuesta al ordenamiento español mediante el Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, que exige que todos los organismos públicos garanticen la accesibilidad de sus plataformas según los estándares WCAG 2.1 en el nivel AA, incluidos criterios de legibilidad, identificación correcta de formularios y posibilidad de uso sin habilidades avanzadas, además de mecanismos de reclamación para detectar incumplimientos. La Ley 11/2023, de 8 de mayo, extendió estas obligaciones al sector privado a partir de junio de 2025.

Sin embargo, la existencia de este marco no garantiza su cumplimiento efectivo: el propio portal del Ministerio para la Transformación Digital reconoce en su declaración de accesibilidad ser solo parcialmente conforme con el Real Decreto 1112/2018, citando deficiencias como imágenes mal etiquetadas y formularios incorrectamente identificados (Ministerio para la Transformación Digital, 2020). Ejemplos directamente vinculados con el acceso a servicios esenciales incluyen las dificultades para usar la sede electrónica de la Seguridad Social, cuyo diseño no supera las pruebas de accesibilidad para lectores de pantalla, o los formularios de solicitud de prestaciones de dependencia en varias comunidades autónomas que no están correctamente etiquetados para usuarios con dificultades visuales o cognitivas (Agencia Española de Protección de Datos, 2024; Cruz Roja Española, 2025).

7.3. Concepto, dimensiones y el modelo de Van Dijk.

La brecha digital designa la desigualdad existente entre personas y territorios en el acceso a las tecnologías y servicios digitales, en las oportunidades de uso efectivo de

estas herramientas y en las competencias necesarias para utilizarlas de forma autónoma, separando a quienes pueden aprovechar plenamente los beneficios de la transformación digital de quienes quedan total o parcialmente excluidos (Fundae, 2024; Iberdrola, 2021). Se distinguen tres dimensiones: la brecha de acceso, vinculada a la disponibilidad de dispositivos, conexión e infraestructuras; la brecha de uso, relacionada con la frecuencia, variedad y calidad con que se emplean los servicios en línea; y la brecha de competencias, referida al nivel de alfabetización y habilidades digitales necesarias para utilizar la tecnología de forma segura y eficaz, entendiendo que la exclusión digital no se reduce a tener internet o no tenerlo, sino a poder utilizarlo con sentido y autonomía (Fundae, 2024; Calderón, 2024).

Van Dijk (2006) desarrolla la estructura de esta desigualdad a través de un modelo acumulativo y recursivo de cuatro brechas de acceso: la motivacional, es decir, el deseo o la voluntad de usar las tecnologías, que depende de la percepción de utilidad y de las experiencias previas con los entornos digitales; la de acceso físico o material, que implica disponer de dispositivos y una conexión de calidad suficiente; la de habilidades digitales, que el autor desagrega en operacionales (manejo básico del dispositivo y los programas), informacionales (buscar, seleccionar y evaluar información) y estratégicas (usar la tecnología para alcanzar objetivos vitales concretos, como gestionar una prestación o realizar un trámite); y la de uso, referida a la frecuencia, diversidad y calidad con que se emplean efectivamente los servicios en línea. Este modelo evidencia que la brecha es un proceso gradual y acumulativo en el que las dificultades en un nivel dificultan la superación del siguiente, y que la brecha de habilidades estratégicas tiende a crecer una vez instalada, reproduciendo desigualdades sociales previas (Van Dijk, 2006).

Van Dijk (2006) señala además que las cuatro brechas no se distribuyen aleatoriamente en la población, sino que siguen de forma sistemática las líneas de desigualdad social preexistente: la edad, el nivel educativo, los ingresos, el género y la posición geográfica determinan en qué punto del modelo acumulativo se sitúa cada persona. Esto significa que quienes ya se encuentran en una posición social desventajada son también quienes tienen menor motivación digital, peor acceso material, menos habilidades y un uso más limitado, lo que convierte a la brecha digital en un mecanismo de reproducción y amplificación de las desigualdades sociales previas y no meramente en un problema técnico o de infraestructuras (Van Dijk, 2006). En este sentido, el autor advierte que las políticas centradas exclusivamente en ampliar el acceso físico resultan

insuficientes si no abordan simultáneamente la motivación, las habilidades y las condiciones sociales que condicionan el uso efectivo de la tecnología.

A esto se suma una mayor desigualdad para quienes residen en el medio rural, donde la menor disponibilidad de infraestructuras de conectividad de calidad, de dispositivos y de formación en competencias digitales genera una situación de doble vulnerabilidad: por un lado, comparten con otras personas mayores las dificultades asociadas a la edad; por otro, sufren las limitaciones propias de vivir en municipios pequeños, con menor cobertura de banda ancha, menos servicios presenciales y menos recursos de apoyo (EAPN España, 2022; Romo, 2016; Creando Tu Provincia, 2025).

7.4. Magnitud de la brecha digital en España.

El 72,8% de los mayores de 60 años presenta inclusión digital baja, porcentaje que asciende al 80,3% entre los mayores de 76 años (Fundación Ferrer Guardia, 2025), precisamente el perfil de mayor presencia en los municipios de menos de 2.000 habitantes. Aunque el 91,6% de la población española tiene acceso a internet, este porcentaje cae al 79,1% en los hogares con ingresos inferiores a 1.100 euros mensuales, frente al 99% de los hogares con más de 2.700 euros, lo que evidencia la superposición entre exclusión digital y económica (Fundación Ferrer Guardia, 2023). Un 20% de la población no dispone de ordenador, lo que limita severamente la capacidad de realizar trámites en línea que con frecuencia requieren certificados digitales, y el 21% declara no disponer de ningún medio de identificación digital, porcentaje que aumenta entre las personas jubiladas (Fundación Ferrer Guardia, 2023). El 34% de los mayores de 64 años no tiene habilidades digitales básicas (Red.es, 2022), y el 28% no usa internet para acceder a servicios de salud (ONTSI, 2023).

El informe de UGT (2025) sobre mayores y exclusión tecnológica documenta que el 33% de las personas mayores de 65 años puede considerarse que sufren brecha digital, porcentaje que se eleva considerablemente entre quienes tienen más de 75 años, viven solos, residen en municipios pequeños o tienen bajo nivel educativo, combinación de factores que coincide precisamente con el perfil de la población mayor rural descrito anteriormente. Kerras et al. (2024) documentan que 2,4 millones de personas en zonas rurales españolas aún no tienen acceso a internet de al menos 100 Mbps por redes fijas, y que la cobertura de banda ancha en el medio rural se situaba en 2023 en el 89,3%, frente

al 98,7% en el entorno urbano, diferencia que se amplía notablemente en los municipios de menos de 500 habitantes.

7.5. La brecha de infraestructura.

Las diferencias entre el discurso de la digitalización y la realidad de los pueblos se explican por las desigualdades persistentes en conectividad, dispositivos y competencias en el medio rural (Ministerio para la Transformación Digital, 2024; ONTSI, 2023). La banda ancha es el tipo de conexión que permite realizar con fluidez videollamadas, acceder a plataformas de la administración o solicitar citas médicas; el 4G y el 5G son los sistemas de conexión móvil, siendo el 5G la generación más reciente y de mayor velocidad. Su despliegue ha seguido en España una lógica de rentabilidad económica que ha priorizado los núcleos más densamente poblados, dejando los municipios pequeños en una posición de rezago estructural (Ministerio para la Transformación Digital, 2024; Kerras et al., 2024).

Todavía existen núcleos con conexiones inestables, menor velocidad y cortes frecuentes, lo que dificulta el uso continuado de banca digital, administración electrónica o videoconsultas sanitarias, especialmente en hogares de personas mayores (Creando Tu Provincia, 2025; Academia Rural Digital, 2025). En concreto, el 22,3% de los hogares rurales dispone únicamente de conexiones de menos de 30 Mbps, velocidad insuficiente para muchas aplicaciones de teleadministración o telesalud (ONTSI, 2023).

7.6. La brecha digital en el acceso a servicios esenciales.

La brecha digital tiene consecuencias directas sobre el acceso a servicios públicos fundamentales para las personas mayores rurales: la sanidad, la banca, la administración y los servicios sociales han incorporado de manera intensa canales digitales para la gestión de citas, trámites y operaciones básicas (Fundación Diversitas Madrid, 2023; Banco de España, 2021).

En sanidad, la receta electrónica interoperable y la historia clínica electrónica constituyen uno de los pilares de la sanidad digital en España (Ministerio de Sanidad, 2019; ONTSI, 2023), a los que se añaden los sistemas de cita previa online, los portales del paciente y las aplicaciones móviles. Sin embargo, los estudios sobre la España rural muestran que las personas mayores que viven en municipios pequeños utilizan estas herramientas con mucha menor frecuencia y dependen del teléfono, de la atención

presencial o del apoyo de familiares y vecinos, de modo que el impacto real de la sanidad digital en este grupo es limitado y, en ocasiones, agrava las diferencias territoriales de acceso (Alloza y Banco de España, 2021; FADEMUR, 2024).

En la administración pública, la implantación de sedes electrónicas y sistemas de identificación como Cl@ve, el certificado digital o el DNI electrónico ha trasladado una parte muy importante de los trámites a canales digitales (Gobierno de España, 2021; Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, 2023). En el medio rural, la resolución de numerosos trámites depende de la intermediación de familiares, vecinos, personal municipal o gestorías privadas, que actúan como “traductores digitales” en lugar de las propias personas mayores, reforzando una relación indirecta e insegura con la administración electrónica (Cruz Roja Española, 2025).

La banca y las gestiones económicas ejemplifican con claridad la tensión entre digitalización y accesibilidad: el cierre progresivo de oficinas en muchos pueblos ha ido acompañado de una fuerte apuesta por la banca online, las aplicaciones móviles y los cajeros automáticos (Alloza y Banco de España, 2021; RTVE, 2022). Los informes sobre exclusión financiera muestran que las personas mayores utilizan mucho menos los canales digitales bancarios y que esta brecha es especialmente intensa en el entorno rural, donde la desaparición de sucursales obliga a desplazarse a otras localidades o a depender de terceros, incrementando la inseguridad y la vulnerabilidad económica. La llamada “revuelta de los mayores” frente a la banca revela que la digitalización financiera, si no se adapta a las capacidades de las personas mayores rurales, puede convertirse en una nueva forma de exclusión (RTVE, 2022; Bonadea Care, 2025).

En los servicios sociales, la digitalización avanza de manera más lenta y desigual que en otros sectores, por carencias estructurales de infraestructuras, financiación, formación y sistemas de información (European Social Network, 2024; Fundación iSocial, 2022). Aunque formalmente las solicitudes y citas pueden hacerse por vía electrónica, en la práctica el acceso real de las personas mayores rurales depende del apoyo presencial y de la capacidad de las administraciones locales para acompañar el uso de los recursos digitales.

Esta capacidad es muy desigual en el medio rural: los ayuntamientos pequeños carecen frecuentemente de personal técnico especializado, la cobertura de las

mancomunidades es limitada en horario y días, y los trabajadores sociales en zonas de baja densidad asumen ratios muy superiores a los recomendados, sin tiempo ni recursos para ofrecer acompañamiento digital (Consejo General del Trabajo Social, 2022; Cruz Roja Española, 2025). El resultado es que, en muchos municipios rurales, las personas mayores solo pueden acceder a los servicios sociales a través de intermediarios informales o prescinden directamente de prestaciones a las que tienen derecho, lo que constituye una manifestación concreta de la infrautilización de servicios descrita por Martínez Álvarez (2025).

Los Servicios Sociales dirigidos a personas mayores en España se estructuran principalmente en torno a los servicios de atención domiciliaria (teleasistencia y Servicio de Ayuda a Domicilio, SAD), los centros y recursos comunitarios (centros de mayores, centros de día, plazas residenciales y otros dispositivos de convivencia) y las prestaciones económicas vinculadas al SAAD (IMSERSO, 2022), todos ellos encuadrados en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia, cuyo objetivo común es el mantenimiento de la persona en su entorno de vida el mayor tiempo posible. Los niveles de digitalización dentro de este conjunto son desiguales y evidencian una implantación tecnológica limitada en el medio rural.

La problemática surge de que la tramitación de estos servicios sí es de carácter digital, lo que genera una barrera significativa para personas mayores rurales con competencias digitales limitadas. Según el informe de la FEMP (2023), el 71% de mayores rurales tienen dificultades con trámites electrónicos y solo el 23% de municipios pequeños cuentan con apoyo presencial para digitalización, frente al 68% de municipios urbanos (Federación Española de Municipios y Provincias, 2023). En paralelo, existen servicios que permanecen prácticamente al margen de la digitalización, siendo el más relevante el SAD, que requiere intervención presencial en el hogar y no puede digitalizarse sin pérdida sustancial de contenido (Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, 2000); en 2022 prestaba atención a 458.099 personas mayores con una intensidad media de 19,23 horas mensuales (IMSERSO, 2022). La intervención comunitaria (programas de envejecimiento activo, grupos de apoyo mutuo o animación sociocultural) también se desarrolla esencialmente de forma presencial y llega de manera irregular al medio rural por la limitada disponibilidad de profesionales (Rubio et al., 2014; Consejo General del Trabajo Social, 2022).

La tramitación del SAAD registraba en diciembre de 2023 un total de 1.991.742 personas beneficiarias, de las cuales el 73% tenía 65 años o más (IMSERSO, 2023). Aunque la gestión de solicitudes y expedientes se realiza a través de plataformas autonómicas de administración electrónica, esta digitalización administrativa no se traduce en un acceso autónomo por parte de las personas mayores del medio rural, debido a las barreras de la brecha digital, falta de competencias tecnológicas, de conectividad, de dispositivos adecuados o de medios de identificación digital, que afectan con mayor intensidad a quienes residen en municipios pequeños (Plaza Osorio, 2024; Fundación Ferrer Guardia, 2023).

A esto se añaden las dificultades propias del contexto rural: los domicilios disponen de menor cobertura de wifi o banda ancha, los ayuntamientos pequeños cuentan con menos técnicos con competencias digitales y las administraciones locales, con recursos muy limitados, presentan mayor dificultad para adaptarse a los cambios tecnológicos (Coceder, 2024).

7.7. Oportunidades y riesgos.

La digitalización puede entenderse como una oportunidad para las personas mayores rurales cuando se orienta explícitamente a acercar servicios esenciales sin necesidad de desplazamientos. En salud y cuidados, la telemedicina y los servicios de e-salud permiten acercar consultas y seguimiento de enfermedades crónicas a entornos rurales poco dotados de profesionales (Telemedicina y entornos rurales, 2025; Lee et al., 2024).

Los dispositivos conectados en el hogar, como sensores de actividad o sistemas de monitorización remota, van más allá del botón de alarma tradicional de la teleasistencia, incorporando capacidades de aprendizaje automático para identificar cambios en los patrones de actividad y alertar de forma proactiva a cuidadores o servicios sociales, lo que contribuye a que las personas mayores puedan permanecer en su domicilio y reducir situaciones de soledad no deseada (ISECO-Coceder, 2023).

Los programas de competencias digitales adaptados muestran que, cuando hay acompañamiento cercano, las personas mayores usan la tecnología para comunicarse con familiares, participar en actividades en línea y acceder a recursos de ocio y estimulación,

reforzando su bienestar y su sensación de pertenencia (Fundación Telefónica, 2025; Cruz Roja Española, 2025).

Al mismo tiempo, la digitalización genera brecha cuando los servicios públicos y privados pasan a prestarse principalmente por canales digitales sin ofrecer alternativas presenciales accesibles. Muchos mayores experimentan miedo a equivocarse, desconfianza hacia los entornos en línea y temor a fraudes o errores en trámites electrónicos, lo que refuerza la percepción de incompetencia y les lleva a evitar aplicaciones o servicios clave para el acceso a derechos básicos (Cátedra de Brecha Digital Generacional, 2025).

La necesidad de recurrir a intermediarios tecnológicos para gestionar citas, operaciones bancarias o trámites administrativos supone una pérdida de autonomía percibida y, en ocasiones, sentimientos de vergüenza o de ser una carga, hasta el punto de que algunas personas renuncian a prestaciones por no querer pedir ayuda de forma reiterada (Kerras et al., 2024; Bonadea Care, 2025).

Esta tensión entre potencial y riesgo remite a lo que Ge et al. (2025) denominan brecha de oportunidad: la distancia entre lo que la tecnología podría aportar para reducir desigualdades y lo que realmente ocurre cuando su desarrollo no se realiza mediante estrategias inclusivas. Morales-Sáenz et al. (2024) documentan que la brecha digital no solo refleja las estructuras sociales desiguales preexistentes, sino que también las refuerza, creando un ciclo de exclusión que afecta las oportunidades de participación social de los grupos más marginados.

Camarero y Oliva (2019) subrayan que, en el medio rural, la digitalización sin garantías de accesibilidad no democratiza el acceso a los servicios, sino que reproduce la lógica de la España vaciada en el espacio digital, generando una nueva frontera de exclusión. Siguiendo a Van Dijk (2006), la brecha de oportunidad se materializa sobre todo en la dimensión estratégica del uso: no basta con poder conectarse, sino que la tecnología debe poder usarse para mejorar la posición vital de quien la emplea; cuando eso no ocurre, la tecnología se convierte en un recurso inerte que incrementa la sensación de exclusión y la dependencia de terceros.

8. VIOLENCIA ESTRUCTURAL, EDADISMO Y EXCLUSIÓN DIGITAL.

8.1. Concepto de violencia estructural.

Johan Galtung (1969) introdujo la noción de violencia estructural para referirse a las formas de daño que provienen de las estructuras sociales y que limitan el acceso de ciertos grupos a recursos, oportunidades y derechos. En su definición clásica, expone que existe esta violencia cuando las realizaciones efectivas están por debajo de las potenciales, es decir, cuando una persona podría vivir mejor porque tiene potencial para ello, pero la forma en que está organizada la sociedad no se lo permite (Galtung, 1969, p. 168).

Esta violencia se produce cuando la estructura social, formada por las instituciones, las políticas, la economía y la organización del territorio, impide que las personas satisfagan necesidades básicas como la supervivencia, el bienestar, la identidad o la libertad, sin necesidad de violencia física directa, manifestándose en desigualdad, discriminación, pobreza o carencia de acceso a recursos o servicios esenciales (Galtung, 1969, 1996; La Parra y Tortosa, 2003, p. 57). Galtung (1969) destaca tres rasgos que la caracterizan: el daño recae sobre necesidades humanas básicas; ese daño podría evitarse en principio; y lo produce la posición estructural que ocupan las personas en sistemas estratificados por edad, clase, género, territorio u otras dimensiones.

A partir de estos planteamientos, La Parra y Tortosa (2003) añaden que el concepto remite a conflictos entre grupos sociales en los que el reparto y el acceso a recursos se resuelve de forma sistemática a favor de unos y en perjuicio de otros, y defienden que permite vincular la privación de necesidades básicas con mecanismos de poder y con la organización institucional, evitando interpretaciones que reduzcan la desigualdad a la mala suerte o a la falta de esfuerzo personal (La Parra y Tortosa, 2003, pp. 60-63). Paul Farmer considera que esta violencia convierte desigualdades históricas en enfermedad, sufrimiento y muerte prematura (Farmer, 2004, p. 308), y se observa cuando los patrones recurrentes del daño corresponden a grupos definidos por su posición social y están ligados a políticas, normas y decisiones institucionales, no a decisiones aisladas (Farmer, 2004; De Maio y Farmer, 2013).

Al contrario que otras formas de violencia que suponen la existencia de agresores y víctimas directas, la violencia estructural es invisible porque proviene de un sistema que genera daño (Galtung, 1969; Farmer, 2004). Precisamente por esa carencia de agresor

visible y por la tendencia a asumir las estructuras sociales como algo natural, esta violencia es difícil de percibir y tiende a normalizarse, siendo por ello necesario el cuestionamiento y la transformación de las mismas (La Parra y Tortosa, 2003).

8.2. Servicios Sociales como posibles reproductores de violencia estructural.

Aplicar el concepto de violencia estructural al ámbito de los Servicios Sociales y la digitalización permite analizar cómo determinadas estructuras que deberían estar centradas en la reducción de la desigualdad pueden convertirse en parte del problema.

El debilitamiento de las políticas sociales, la precarización del empleo y la fragmentación de redes comunitarias guardan una relación directa con los Servicios Sociales: cuando el sistema de protección social se debilita, ya sea por recortes presupuestarios, por diseño institucional inadecuado o por falta de accesibilidad, la carga de los cuidados se desplaza hacia las redes informales y comunitarias, que en el medio rural son más frágiles por la despoblación. Este proceso genera exclusión y vulnera los derechos de quienes más necesitan protección, afectando especialmente a las personas mayores en contextos de vulnerabilidad (Martínez Román, 1997).

Cuando los Servicios Sociales son escasos, altamente burocratizados, fuertemente centralizados o diseñados sin tener en consideración las características de la población a la que se dirigen, se convierten en un elemento más de la estructura que produce el daño (Martínez Román, 1997; La Parra y Tortosa, 2003; Farmer, 2004). Desde el enfoque de Galtung, el problema no reside únicamente en la ausencia de derechos formales, sino en la existencia de derechos vacíos: la organización de los servicios, los trámites y los canales de acceso impiden el ejercicio real de esos derechos, de modo que el derecho existe sobre el papel, pero no puede materializarse en la práctica (Galtung, 1969).

Esto se hace especialmente patente cuando los canales de acceso son digitales y la persona no dispone de conectividad, dispositivos o competencias para utilizarlos: el derecho a la prestación existe legalmente, pero la digitalización de su tramitación lo convierte en un derecho vacío para las personas mayores rurales. En términos del autor, sus realizaciones efectivas, es decir, lo que pueden conseguir realmente, se sitúan muy por debajo de sus potenciales, lo que tendrían derecho a recibir, y esa distancia es el núcleo de la violencia estructural que el sistema prolonga.

Las instituciones de bienestar ejercen violencia cuando su organización contribuye a mantener o agravar situaciones de pobreza, exclusión o vulneración de necesidades básicas que serían evitables con otras formas de gestión y distribución de recursos (Farmer, 2004; Macassa et al., 2021).

En contextos de reformas del Estado Social, la provisión de bienestar se reconfigura de tal forma que las personas usuarias experimentan los servicios no solo como apoyo, sino también como fuente de control, sufrimiento y estigmatización. En el caso concreto de las personas mayores, esta dinámica se ve reforzada por el edadismo digital, entendido como el conjunto de estereotipos, prejuicios y prácticas discriminatorias que, asociados a la edad, operan en el diseño y la implementación de los sistemas digitalizados (Loos e Ivan, 2018). Cuando los Servicios Sociales incorporan herramientas digitales sin adaptar su acceso a las capacidades y condiciones reales de las personas usuarias de mayor edad, reproducen una forma específica de exclusión que combina la violencia estructural con la discriminación por razón de edad (Hodgetts et al., 2014; Grover, 2019).

La violencia institucional, conceptualizada como una modalidad específica de violencia estructural en la que el daño deriva de la forma en que se organiza la intervención pública, se manifiesta en la denegación de apoyos necesarios, en la demora o complicación excesiva de los trámites y en la imposición de condiciones difíciles de cumplir para quienes más necesitan protección (Macassa et al., 2023; Hodgetts et al., 2014). Como se describió anteriormente, la infrautilización de los Servicios Sociales documentada por Martínez Álvarez (2025) muestra que el problema no es ausencia de necesidad, sino que los servicios están diseñados de una forma que no se adapta a las capacidades reales de las personas.

8.3. Edadismo estructural y doble desigualdad territorial.

En el caso de los mayores rurales, la combinación de edadismo y desigualdad territorial configura una posición de riesgo, ya que pertenecen simultáneamente a un grupo infravalorado y a un espacio menos dotado, suponiendo una doble desventaja (Walsh, 2020; European Parliament, 2020; Park, 2017).

El edadismo, entendido como el conjunto de estereotipos, prejuicios y prácticas discriminatorias por razón de edad, adquiere una dimensión estructural cuando las

políticas, leyes y prácticas institucionales colocan sistemáticamente a las personas mayores en una posición de desventaja, invisibilizan sus necesidades o desvalorizan sus derechos mediante el diseño de los servicios, la asignación de recursos o las prioridades de la agenda política (Ayalon y Tesch-Römer, 2017; Chang et al., 2020; Officer et al., 2020).

8.4. Brecha digital como manifestación de violencia estructural.

Como se expuso anteriormente, la brecha digital presenta dimensiones de acceso, infraestructura, uso y competencias que afectan de forma especialmente intensa a las personas mayores rurales. Desde la perspectiva de la violencia estructural, estas brechas no son resultado de carencias individuales, sino el efecto de decisiones institucionales que reorganizan el acceso a derechos de forma diferencial (Farmer, 2004; La Parra y Tortosa, 2003).

En este marco, el edadismo digital constituye una categoría analítica relevante para comprender cómo la brecha digital se articula con la discriminación por razón de edad. La Agencia Española de Protección de Datos (2024) alerta de que la digitalización sin alternativas presenciales puede discriminar a las personas mayores cuando el acceso a servicios esenciales pasa a depender de tener conexión, dispositivos y competencias digitales, condiciones que no se distribuyen de forma equitativa ni entre generaciones ni entre territorios.

Así, la brecha digital no es solo un déficit de habilidades individuales, sino la manifestación de una violencia estructural que actúa en varios niveles de forma simultánea: desde el nivel simbólico, responsabilizando a las personas mayores de su exclusión mediante el edadismo tecnológico (Ayalon y Tesch-Römer, 2017; Neves y Amaro, 2022); el nivel territorial, donde existe desigualdad de infraestructuras entre campo y ciudad (UNECE, 2021; Walsh, 2020); y el nivel institucional, donde los servicios sociales y administrativos son diseñados con prioridad digital y escasa adaptación a las personas mayores rurales (AEPD, 2024; European Union Agency for Fundamental Rights, 2023).

El resultado de la interacción de estos factores es que las personas mayores rurales se ven obligadas a depender de terceros, a renunciar a prestaciones o a asumir un esfuerzo mayor para acceder a los mismos derechos (UNECE, 2021), lo que encaja con la idea

galtungiana de que sus realizaciones efectivas se encuentran por debajo de sus potenciales de forma evitable (Galtung, 1969).

Cuando el acceso efectivo a derechos depende de saber usar herramientas digitales no adaptadas a sus condiciones, opera el edadismo tecnológico: la responsabilidad de la exclusión se desplaza desde el diseño institucional hacia los propios individuos, que pueden ser etiquetados como resistentes al cambio o poco competentes digitalmente, a pesar de las barreras estructurales que enfrentan (Ayalon y Tesch-Römer, 2017; Fundación Pasqual Maragall, 2024).

El carácter institucional de esta violencia estructural se aprecia en las decisiones de cerrar oficinas físicas, trasladar trámites obligatorios a sedes electrónicas o exigir altos niveles de competencia digital en nombre de la modernización y la eficiencia, sin incorporar la voz ni las necesidades de quienes quedan al margen. Morales-Sáenz et al. (2024) documentan que la brecha digital no solo refleja las estructuras sociales desiguales preexistentes, sino que también las refuerza, creando un ciclo de exclusión que afecta las oportunidades de participación social de los grupos más marginados, y señalan que abordar esta violencia estructural digital no implica rechazar las tecnologías en su totalidad, sino reconocerlas como artefactos sociales susceptibles de ser reconfigurados mediante políticas inclusivas y equitativas.

8.5. Respuestas frente a la violencia estructural digital.

Las estrategias para reducir la violencia estructural digital requieren una combinación de intervenciones a distintos niveles: inversión en infraestructura de conectividad en los municipios más pequeños, campañas de concienciación dirigidas a profesionales e instituciones, y colaboración intersectorial entre administraciones, entidades sociales y comunidad. En paralelo, se subraya la importancia de avanzar hacia un diseño inclusivo de los servicios digitales que incorpore criterios de accesibilidad universal, interfaces sencillas, lenguaje claro y disponibilidad de asistencia humana, y de que las políticas públicas apuesten por modelos en los que lo digital complemente pero no sustituya la atención presencial de calidad, de modo que la tecnología actúe como un recurso al servicio del ejercicio de derechos y no como una nueva frontera excluyente para quienes viven y envejecen en el medio rural (World Wide Web Consortium, 2018; WHO, 2021; Comisión Europea, 2020).

Desde una perspectiva crítica, la alfabetización digital no debe entenderse como una solución en sí misma ni como un mecanismo que traslade la responsabilidad de la exclusión a las propias personas mayores. Sin embargo, cuando se concibe como formación continuada, contextualizada y basada en el apoyo humano, y no como cursos puntuales sobre herramientas concretas, puede contribuir a reducir la dependencia de intermediarios y a fortalecer la autonomía de las personas mayores rurales (FADEMUR, 2024; Realpe et al., 2023).

La evidencia indica que, cuando la enseñanza se realiza con metodologías adaptadas, apoyo intergeneracional y tiempos flexibles, las personas mayores aumentan su confianza y se sienten más capaces de utilizar servicios en línea relevantes para su vida diaria (Ge et al., 2025). Adoptar este enfoque integrador permite que la digitalización deje de ser una barrera y se convierta en una verdadera oportunidad de inclusión para las personas mayores del medio rural, garantizando que un derecho reconocido legalmente pueda ejercerse de forma real y efectiva.

9. ANÁLISIS.

En este capítulo se examinan los resultados obtenidos a partir de las entrevistas realizadas. El análisis se estructura en torno a cuatro bloques temáticos: la brecha digital y los tipos de acceso, la brecha por edad y el edadismo tecnológico, la brecha rural en relación con el territorio y la digitalización, y la violencia estructural derivada de la exclusión digital. A estos cuatro bloques se suma un quinto apartado dedicado a las categorías emergentes.

9.1. Brecha digital y tipos de acceso.

Este bloque analiza la brecha digital desde el modelo de Van Dijk (2006), que distingue cuatro tipos de acceso: motivacional, físico o material, de habilidades y de uso. El análisis evidencia que estas barreras no actúan de forma aislada, sino que se encadenan: cuando una no se supera, resulta más difícil afrontar la siguiente.

a. Acceso motivacional.

La barrera motivacional actúa antes de que la persona lo intente. El miedo al fraude, a cometer errores irreversibles y a ser engañada aparece en cuatro de los cinco participantes mayores, en algunos casos vinculado a experiencias directas:

"Hoy día todo se hace por el internet ese, yo lo veo en la tele, como puedan nos engañan a los viejos. Yo no quiero ni tocarlo a ver si voy a dar otra tecla en el ordenador de la biblioteca. (E6)"

La sensación de que aprender tecnología exige un esfuerzo enorme y que probablemente no va a servir de nada refuerza el abandono ante la primera dificultad. Esta combinación entre miedo al error y anticipación de la incapacidad genera un estado de ansiedad sostenido. E5 lo describe con precisión:

"De primeras se enfrentan con rechazo y con miedo, y si es sobre tecnología todo les supone el triple esfuerzo; en clases de cuarenta y cinco minutos es lo que suelen durar, pero si es sobre tecnologías más de treinta minutos es maltrato, se ve en ellas, es contra natura. (E5)"

Sin embargo, la barrera motivacional no es uniforme. Las personas mayores usan con naturalidad e incluso con entusiasmo ciertas herramientas cuando sienten que les sirven para algo que les importa, fundamentalmente mantener el contacto con hijos, nietos y familiares lejanos. Varios participantes hablan de WhatsApp y Facebook con un tono completamente distinto al que adoptan cuando se refieren a trámites o gestiones:

"Con el whatsapp nos mandamos mensajes y hablo con familia, hermanos, sobrinos y amigos que hace tiempo no veo; todos los días hablo con mi nieto y mi nieta aunque estén atareados. (E10)"

Esto va en sentido contrario a lo que suelen argumentar los programas de formación digital, que presentan los trámites administrativos como el principal motivo para aprender a usar la tecnología. Los datos sugieren que esa estrategia invierte el orden real de las motivaciones de este colectivo, dimensión que el modelo de Van Dijk (2006) recoge bajo el concepto de utilidad percibida.

b. Acceso físico o material.

La situación entre los participantes es heterogénea: hay quien no dispone de smartphone ni ordenador y usa únicamente un teléfono de teclas; otro depende del ordenador de la biblioteca del pueblo. Los demás tienen smartphone, pero con distintos grados de actualización. Tanto E1 como E3 señalan la obsolescencia como un problema que se agrava progresivamente:

"Muchas de estas personas usuarias disponen de hardware, es decir, teléfonos, con una mayor antigüedad y obsolescencia para el acceso a servicios digitalizados. El manejo de herramientas como smartphones, tablets o pcs es muy dificultoso para la mayoría. (E1)"

Esta situación fue experimentada en primera persona durante la entrevista con E1, realizada de forma telemática y dificultada desde el inicio por problemas de red: "En mí es habitual tener problemas con la conexión y con la informática, porque en esta zona no hay muy buena cobertura y es frecuente que no tengamos, pero nada, ya estoy. (E1)". Que la propia representante institucional normalice esta carencia ilustra con fuerza lo que la literatura denomina brecha de infraestructura rural (Kerras et al., 2024): no se trata de un retraso puntual, sino de una desigualdad estructural que el mercado de las telecomunicaciones no tiene incentivos para corregir.

c. Brecha de habilidades.

El modelo de Van Dijk (2006) distingue cuatro niveles: habilidades operativas, formales, informacionales y estratégicas. Los participantes mayores alcanzan cierto dominio en el primero, pero la progresión se interrumpe con rapidez. Las habilidades operativas básicas (WhatsApp, Facebook, llamadas) están presentes en la mayoría, pero cuando se les pregunta por gestiones más complejas, el salto es radical:

"Me pongo nerviosa cuando doy a la aplicación y no sé poner los datos que me piden; es muy complicado porque como no lo hago nunca, me pongo con ello pero no me sale. (E10)"

E5 describe un ejemplo concreto de obstáculo formal que genera bloqueo real: la plataforma de cita sanitaria pedía introducir un número de un papel que la usuaria tenía en casa. Para quien no tiene interiorizado el "idioma digital", ese imprevisto basta para abandonar el trámite. El problema no es cognitivo, sino de diseño de la plataforma.

Las habilidades informacionales y estratégicas (buscar información en internet, acceder a derechos por iniciativa propia) están completamente ausentes en todos los participantes mayores. Ese conocimiento llega siempre a través de la trabajadora social, de un familiar o de un vecino. Si el acceso a los derechos depende de que alguien externo

los comunique, se genera una dependencia estructural que es, para Van Dijk (2006), el nivel más crítico de la brecha.

d. Acceso de uso.

Las personas utilizan con frecuencia las pocas herramientas que dominan, mientras que el resto prácticamente no lo tocan. Que alguien use WhatsApp todos los días no implica que pueda gestionar una prestación de dependencia o pedir cita con un especialista. Quien no percibe un beneficio real tiende a un uso superficial, independientemente de lo que haya aprendido en otros contextos:

"Ello tendrá una consecuencia directa en la autonomía de dichas personas, al precisar de un apoyo para la realización de algunas gestiones del día a día. (E1)"

En definitiva, la brecha digital no responde a una única carencia, sino a la acumulación de barreras que se encadenan desde la motivación hasta el uso. Por ello, abordar únicamente uno de estos niveles suele generar avances que se diluyen cuando la persona se enfrenta al siguiente obstáculo.

9.2. Brecha por edad, edadismo y tecnología.

Este bloque analiza cómo la edad actúa no solo como variable demográfica sino como constructo social que condiciona la relación de las personas mayores con la tecnología. Los cuatro aspectos temáticos de este bloque (el autoedadismo tecnológico, el trato infantilizador, la vergüenza y pérdida de confianza, y el diseño no pensado para mayores) se retroalimentan entre sí y agravan las brechas digitales descritas en el bloque anterior.

a. Autoedadismo tecnológico.

En los relatos analizados el edadismo se manifiesta fundamentalmente como autoedadismo: una discriminación que llega desde el exterior pero que es interiorizada por las propias personas mayores, condicionando su relación con la tecnología. Los participantes reproducen regularmente el discurso de que la tecnología no está hecha para ellos, de que ya es tarde para aprender o de que los jóvenes son sus destinatarios:

"Ya no valgo pa na, habrá que dar paso a los que saben, mira que hemos trabajado los viejos pero esto ya no está pa nosotros, anda que antes... yo sabía mucho de cuentas y entendía todo. (E6)"

"Es que una no vale para nada ya, todo está muy complicado para las que nos vamos haciendo mayores. (E7)"

Lo más significativo de estas afirmaciones es cómo están construidas: las dos personas recuerdan competencias que sí tenían antes y las contrastan con la incompetencia que sienten frente a lo digital. El problema no está en ellas, sino en que el sistema ha cambiado más rápido de lo que han podido adaptarse; sin embargo, en su relato, la responsabilidad se la atribuyen a sí mismas. Este desplazamiento de la causa hacia la incapacidad personal es lo que Ayalon y Tesch-Römer (2017) identifican como la dimensión más dañina del edadismo interiorizado. El miedo al fracaso aparece también como mecanismo de protección:

"Es como si fuese cobarde y prefiero no enfrentarme a esto de las nuevas tecnologías. Y si luego no soy capaz... (E9)"

b. Trato infantilizador.

En los relatos aparece frecuentemente la figura de hijos o nietos que hacen las gestiones digitales en nombre de la persona mayor en lugar de enseñarle, con el argumento implícito de que sería demasiado difícil dejarle intentarlo. Esa actitud, aunque se presente como cuidado, transmite a la persona mayor que su entorno no confía en su capacidad y refuerza la convicción de que la tecnología no es para ella:

"Hay una limitación ahí también, que esto nos ha pasado también a los niños cuando hemos ido pequeños, ¿no? Que no, no toques, que a ver si vas a romperlo... Un poco como de incapacitarlas. Sí, de incapacitarlas. (E5)"

Las trabajadoras sociales observan también este fenómeno y señalan sus consecuencias sobre la autonomía:

"Se puede observar cómo en ocasiones el apoyo familiar o de otras personas genera dependencia o falta de autonomía al realizar las gestiones por ellos sin enseñarles

cómo hacerlo, o no dejándoles tomar sus propias decisiones con la premisa de protegerles. (E3)"

Esta dinámica resulta más nítida todavía en los propios relatos de las personas mayores, que describen cómo los familiares hacen las gestiones por ellas con el efecto de que el aprendizaje nunca llega a producirse:

"Llamo a mi hija y ella me lo hace; si me explica no me entero bien y prefiero que lo haga ella. Viene y lo hace con el ordenador o desde su casa con su teléfono. Yo así no aprendo, pero así no me engañan. (E8)"

"Lo hacen ellos más rápido, yo casi lo prefiero. (E10)"

La segunda cita es especialmente significativa: el trato infantilizador ha sido ya completamente interiorizado. Lo que comenzó como una intervención del entorno acaba convirtiéndose en una disposición propia, cerrando la posibilidad de aprender mediante la práctica.

c. Vergüenza y pérdida de confianza.

La vergüenza y la pérdida de confianza son la respuesta emocional más común entre las personas mayores entrevistadas. No se trata solo de sentirse mal cuando algo sale mal, sino de anticipar ese error y no atreverse a intentarlo para no quedar en evidencia:

"Para mí es decepcionante, me siento torpe, indefensa, triste, incompetente. (E7)"

"Me siento avergonzada, mucha gente sabe pero yo no, y es que no me atrevo. (E9)"

Frente a esto, E5 señala la cara opuesta del proceso: *"En cuanto consiguen algo pequeño, el aumento en la autoestima es brutal. Pero de primeras, como se enfrentaban era con rechazo, de miedo. (E5)"*. Esto tiene implicaciones claras para el diseño de cualquier programa de formación: la vergüenza no se supera con información, sino con pequeñas experiencias de éxito en un entorno de confianza. Pero la vergüenza tiene también una consecuencia más allá del malestar personal: provoca que la persona no solicite ayuda y no reclame los servicios a los que tiene derecho. Una participante lo ilustra con claridad:

"Tengo mucha paciencia porque no quiero molestarla y a veces me espero un día entero para esperar cuando ella pueda o haya venido de trabajar. Me da vergüenza, pero con mi sobrina tengo mucha confianza. Me da apuro molestarla. (E9)"

Cuando esa persona de confianza no existe, la espera se convierte directamente en renuncia. Este mecanismo conecta con lo que la literatura denomina derechos vaciados (La Parra y Tortosa, 2003): la persona no tramita la prestación no porque no la necesite, sino porque prefiere callar antes que reconocer que no sabe.

d. Diseño no pensado para mayores.

Las aplicaciones institucionales, bancarias y sanitarias están diseñadas pensando en un nivel de competencia digital que muchas personas mayores no tienen: letras pequeñas, navegación poco intuitiva, datos que hay que buscar en formatos complicados, o verificaciones digitales obligatorias para personas sin competencias básicas. Un participante señala también la dificultad derivada de los problemas de visión: "Difícil es también que ya ni vemos, bien grande tenía que estar la letra. (E6)". E3 lo confirma desde la perspectiva profesional:

"La complejidad digital genera inseguridad, frustración y sensación de incapacidad, afectando a su autonomía y al bienestar emocional. Muchas personas sienten que el sistema no es para ellas. (E3)"

El Real Decreto 1112/2018 obliga a los organismos públicos a garantizar que sus plataformas sean accesibles según los estándares WCAG 2.1, pero el propio portal del Ministerio para la Transformación Digital reconoce en su declaración de accesibilidad ser solo parcialmente conforme con esa norma. Las barreras que describen los participantes son, por tanto, el resultado de una digitalización que ha avanzado sin incorporar las necesidades de quienes más dificultades tienen para usarla.

En conclusión, el edadismo digital no opera solo como discriminación externa, sino como un proceso en el que los estereotipos sobre la vejez y la tecnología se interiorizan y se refuerzan desde el entorno familiar e institucional, haciendo que la brecha no pueda resolverse únicamente a través de formación.

9.3. Brecha rural, territorio y digitalización.

Este bloque analiza de qué manera las características del entorno rural condicionan y agravan la brecha digital. La dispersión geográfica, la escasez de infraestructuras, el cierre de servicios presenciales y las dificultades de transporte actúan como factores que amplifican las barreras ya descritas.

a. Infraestructura tecnológica y profesional insuficiente.

En los municipios rurales persisten zonas con cobertura deficiente o inexistente, lo que constituye una barrera previa a cualquier intento de uso: "La brecha se acentúa por la menor cobertura, menos recursos tecnológicos disponibles y mayor edad media de la población. (E4)". A esta falta de cobertura se suma la escasez de profesionales: hay muchos menos profesionales de intervención social por habitante que en zonas urbanas, lo que hace que casi ningún municipio cuente con alguien dedicado al acompañamiento digital continuado. E5 ilustra esta desigualdad:

"Casi 5.000 habitantes y no existe ese trabajo de participación. (E5)"

El IV Informe sobre los Servicios Sociales en España (Consejo General del Trabajo Social, 2022) documenta que en municipios rurales de menos de 5.000 habitantes la ratio de trabajadoras sociales supera frecuentemente el 1 por cada 5.000 habitantes, frente a la ratio recomendada de 1 por cada 1.500. Sobre esta cuestión, E1 señala la proporción en el territorio estudiado: cuarenta y dos municipios para doce profesionales, lo que implica aproximadamente 2.700 habitantes por trabajadora social. Teniendo en cuenta el envejecimiento de la población generalizado en estos municipios, la capacidad de seguimiento individualizado es muy escasa.

El modelo de acompañamiento individualizado en centros específicos para adultos mayores responde precisamente a esta necesidad, que los cursos genéricos no pueden cubrir:

"Antes nos mandaban cursos de la CAIXA o de la Comunidad de Madrid que eran más genéricos, que iban como de capacitación digital, pero como para todas. Y nos dimos cuenta de que no llegaban a mucho. ¿Por qué? Porque necesitan atención una a una. (E5)"

Sin embargo, la respuesta institucional ha consistido principalmente en talleres puntuales, y la propia institución reconoce no tener datos sobre su impacto: "Existen diversos programas destinados a intentar minimizar la brecha digital, pero es cierto que carecemos de datos suficientes en relación a sus resultados. (E1)". Esta ausencia de evaluación revela la fragilidad del modelo.

b. Aislamiento y falta de apoyo en el territorio.

Vivir en un ámbito rural significa, para muchas personas mayores, no tener acceso regular a formación digital, no contar con una persona de referencia técnica y depender de iniciativas institucionales que no llegan con la continuidad necesaria. Cuando los talleres concluyen, las personas quedan de nuevo solas ante sus dificultades

"Nos dejan con el curso pero luego en casa no funciona igual. (E10)"

Lo que E10 describe no es falta de voluntad ni de capacidad, sino ausencia de las condiciones mínimas para que un aprendizaje se consolide. El aprendizaje digital requiere repetición, acompañamiento y resolución de dudas en contexto real, condiciones que un taller de pocas horas no puede garantizar.

c. Cierre de servicios presenciales.

La digitalización de los servicios públicos ha ido eliminando progresivamente las alternativas presenciales que eran, para estas personas, los únicos canales accesibles:

"Aquí no hay banco, antes venía el banquero a las casas y pagaba la pensión a los mayores. Luego había un cajero automático pero lo quitaron. No hay nada de nada. (E6)"

Este relato describe un proceso documentado a escala nacional: el cierre progresivo de sucursales bancarias en municipios pequeños generó una exclusión financiera que llegó a denominarse públicamente la "revuelta de los mayores" (RTVE, 2022). Es importante señalar, sin embargo, que en el ámbito de los Servicios Sociales este cierre no constituye la dimensión más relevante de la brecha rural, ya que el sistema mantiene por el momento un modelo que preserva en gran medida el contacto presencial. El advierte, no obstante, de lo que ocurrirá si esas alternativas desaparecen: "En el momento que todo fuera digitalizado, pues evidentemente tendrían un problema. (E1)".

d. Distancia y falta de transporte.

Para muchas personas entrevistadas, acceder a los servicios que no están en el propio municipio implica un desplazamiento que no siempre es posible: no conducen, tienen dificultades de movilidad, o el transporte público es escaso o inexistente. La distancia y la digitalización juntas generan una doble barrera que cierra el acceso por los dos canales al mismo tiempo. Lo que dice E8 lo muestra con claridad: "Yo prefiero hablar por teléfono para pedir los servicios o ir en coche a enterarme al pueblo de al lado. (E8)". Newtral (2023) cuantifica esta diferencia: mientras que en una localidad urbana la distancia media al centro de atención primaria es de 2 kilómetros, en una localidad rural asciende a 23 kilómetros. Para quien no conduce, circunstancia especialmente frecuente entre las mujeres mayores del territorio (Rubio et al., 2014), esa distancia es directamente inasumible.

En resumen, la brecha territorial agrava las desigualdades digitales al combinarlas con la distancia física, la escasez de infraestructuras y la falta de profesionales que puedan sostener el aprendizaje. El territorio actúa como un amplificador de todas las demás brechas.

9.4. Violencia estructural y exclusión digital.

Este bloque analiza la exclusión digital como una forma de violencia estructural en el sentido de Galtung (1969): un daño evitable producido por la organización de las estructuras sociales e institucionales que impide a determinadas personas alcanzar servicios, derechos o recursos que podrían alcanzar. El sistema que ha digitalizado a toda velocidad sus procedimientos sin garantizar que todo el mundo puede acceder está generando una exclusión que no se ve porque no hay un agente concreto que la produzca, pero que se nota en derechos sin ejercer, autonomía perdida y bienestar deteriorado.

a. Derechos vaciados por la digitalización.

Los derechos vaciados por la digitalización son la manifestación más directa de esta violencia estructural. Varios participantes refieren situaciones en las que el único canal disponible para acceder a una prestación es digital y, al no poder usarlo, el derecho existe sobre el papel pero no en la práctica. E3 lo describe con precisión:

"La brecha digital provoca retrasos, pérdidas de citas e incluso renunciadas a ayudas, porque no tienen certificados digitales ni conexión en casa. En trámites especialmente sensibles, como dependencia, la situación es crítica: el procedimiento solo puede hacerse online y, si la persona vive sola o sin internet, debemos hacer auténticos malabares para gestionarlo. Sin apoyo técnico por parte de la Comunidad de Madrid, muchas personas quedarían directamente desatendidas. (E3)"

Esto revela algo importante: la barrera no la sufren solo las personas mayores, sino también las profesionales que las atienden, que acaban asumiendo tareas para las que no están contratadas. Que el derecho a la dependencia solo pueda tramitarse online y quede sin ejercerse cuando la persona no tiene acceso digital es, en términos de Galtung (1969), el ejemplo más claro de un derecho vaciado: la estructura legal lo reconoce, pero la estructura procedimental lo impide. Uno de los participantes lo ilustra de forma directa:

"Eso del Asistente social está en el ayuntamiento, pero yo no voy, pa qué. (E6)".

La persona conoce el servicio, sabe dónde está, pero ha asumido que acceder implica una gestión que no puede hacer sola, y ni siquiera lo intenta.

b. Intermediación forzada.

Para acceder a sus propios derechos, las personas mayores del territorio dependen necesariamente de un intermediario, lo que supone una pérdida real de autonomía. La intermediación no es un problema cuando responde a una elección libre; el problema surge cuando es la única opción posible:

"Confío en mi familia y dependo de ellos para todo. Igual que yo les ayudo a cuidar de sus hijos, ellos me ayudan a las gestiones del banco, a hacer los trámites para el médico, a todo. (E7)"

Las trabajadoras sociales señalan que la digitalización está trasladando en silencio a las familias responsabilidades que debería asumir el sistema:

"La digitalización está derivando a las familias la responsabilidad de manejar certificados digitales, gestionar trámites y realizar seguimientos que antes podían hacerse presencialmente. Esto sobrecarga a las familias y, cuando no pueden asumirlo, termina trasladándose a Servicios Sociales, que hace funciones que en realidad deberían

estar cubiertas por dispositivos específicos de apoyo digital y administrativo en cada municipio. (E3)"

Lo que describe es que las responsabilidades que debería asumir el sistema público se desplazan en silencio hacia las redes personales y también hacia los propios profesionales. Este patrón coincide con el documentado por Durán (2010) respecto al cuidado informal en el medio rural, donde la expectativa de que la familia resuelva lo que el sistema no cubre recae en la práctica sobre las mujeres del entorno.

Como se analiza en las categorías emergentes, las intermediarias digitales son en todos los casos del estudio figuras femeninas, lo que convierte la intermediación forzada también en una cuestión de género.

c. Sin alternativa presencial.

El sistema da por hecho que todo el mundo puede usar internet, y esa suposición genera un daño por diseño que afecta de forma desproporcionada a algunos colectivos. Esta categoría incluye no solo la falta de alternativas presenciales, sino también otras formas de diseño inadaptado: formularios sin versión simplificada, plataformas sin accesibilidad real, o verificaciones digitales obligatorias para personas sin competencias básicas.

E3 señala el efecto sobre el propio rol profesional:

"No tiene sentido que la trabajadora social, cuyo objetivo es la intervención social, tenga que asumir también la parte informática, porque eso desplaza tiempo y energía del trabajo realmente esencial. (E3)".

E4 apunta cómo debería desarrollarse la digitalización para no generar exclusión:

"La digitalización tiene que ser progresiva en general, pero en la administración que atiende a ciudadanos siempre tendría que existir la opción de que el ciudadano pueda ser atendido directamente, sin necesidad de citas digitales, pudiendo pedir las telefónicamente y con atención presencial. La atención presencial al ciudadano actualmente debería de estar garantizada en todas las administraciones públicas; aunque sea cubrir unos mínimos, pero no puede desaparecer por completo porque entonces no llega a todos los ciudadanos. (E4)"

Lo que pide E4 coincide con lo que establecen los marcos normativos europeos de accesibilidad digital, entre ellos la Directiva (UE) 2016/2102 y la Declaración Europea sobre los Derechos y Principios Digitales (2023), que establece el derecho de las personas a no verse obligadas a utilizar exclusivamente canales digitales. Que esto tenga que ser reclamado por profesionales de servicios sociales indica hasta qué punto la digitalización ha avanzado ignorando ese principio, generando lo que Morales-Sáenz et al. (2024) denominan daño por diseño institucional.

d. Normalización del daño.

La normalización del daño es lo que hace la violencia estructural especialmente difícil de combatir: es el proceso por el que las personas que la sufren acaban aceptándola como algo natural o como consecuencia de sus propias limitaciones. En los relatos, ninguna de las personas mayores identifica espontáneamente que el problema no está en ellas, sino en un sistema que no ha garantizado alternativas:

"Si no puedo pedir ni usar los servicios porque no tengo conocimientos, qué puedo hacer, para mí es muy difícil pero no espero nada; si no sé, nadie tiene la culpa. Las tecnologías y los servicios avanzan y yo me quedo atrás. (E7)"

Que E7 diga "nadie tiene la culpa" da sustento a lo que Galtung (1969) y La Parra y Tortosa (2003) señalan como el rasgo más difícil de combatir de la violencia estructural: la ausencia de un responsable visible. Si nadie tiene la culpa, no hay nada que reclamar ni que cambiar. El daño se asume como normal, la persona se adapta, y el sistema no recibe ninguna señal de que algo falla.

Esta normalización conecta directamente con la categoría de derechos vaciados: la persona no solicita la prestación porque ha asumido que el sistema no es para ella. Un claro ejemplo de esta normalización se produjo durante la entrevista con E1, cuando al inicio comentó que había tenido dificultades para conectarse por la cobertura deficiente e introdujo la incidencia con la expresión *"nada, ya estoy"*, incorporando la falta de cobertura como parte del paisaje habitual de su trabajo sin identificarla como el problema estructural que es.

e. Brecha de oportunidad.

La brecha de oportunidad describe la distancia entre lo que la tecnología podría aportar para reducir desigualdades y lo que realmente ocurre cuando se despliega sin pensar en todo el mundo. El daño es acumulativo: cada oportunidad perdida por falta de acceso o competencias digitales profundiza las desigualdades anteriores y limita la posibilidad de ejercer una ciudadanía plena:

"Para las personas mayores del entorno rural es, sobre todo, una fuente de exclusión, porque limita su acceso efectivo a derechos, ayudas y prestaciones. (E3)"

Lo que señala E3 es el núcleo de lo que Ge et al. (2025) llaman brecha de oportunidad: las mismas plataformas que podrían permitir a una persona mayor pedir cita médica desde casa o renovar una prestación son las que generan angustia, dependencia y renuncia porque nadie ha diseñado el acceso pensando en ella.

f. Propuestas de mejora.

Las propuestas que aparecen en las entrevistas apuntan con coherencia a la necesidad de abordar varios problemas al mismo tiempo: formación más cercana, continuada y personalizada; alternativas presenciales garantizadas; y figuras de acompañamiento digital específicas, distintas de las propias trabajadoras sociales:

"Sería necesario contar con personal de apoyo específico en cada municipio para acompañar en trámites digitales. (E3)"

"Tienen que enseñarnos más, hacer cursos que vengan al pueblo y nos enseñen. Luego que nos acompañen y nos sigan cómo vamos con ello durante algún mes más. (E9)"

En conclusión, la exclusión digital de las personas mayores rurales responde a los parámetros de la violencia estructural: es un daño evitable, producido por decisiones institucionales sobre el diseño de los servicios, que afecta de forma desproporcionada a un colectivo ya vulnerable y que se mantiene gracias a la normalización que lo hace invisible. Revertirla requiere, además de formación, una transformación del modo en que el sistema entiende el acceso a los derechos.

9.5. Categorías emergentes.

El proceso de análisis generó, junto a los cuatro bloques previstos, una serie de dimensiones que no estaban en el plan de codificación. A continuación, se presentan cuatro categorías emergentes que contribuyen a la comprensión del fenómeno.

a. La dimensión de género: mujeres como cuidadoras digitales y como principales afectadas de la brecha.

A lo largo del trabajo de campo se observó de forma consistente un patrón de género en la gestión digital que no había sido previsto en el diseño del estudio. En los cinco relatos de los participantes mayores, la persona de referencia para las gestiones digitales es siempre una mujer (la nieta, la hija, la sobrina o la empleada del banco), mientras que las figuras masculinas apenas aparecen en ese papel. Esta distribución reproduce el patrón estructural de feminización del cuidado que Durán (2010) señala como una constante cuando el sistema formal no cubre lo que debería cubrir. Lo que se feminiza aquí no es solo el cuidado físico sino también la gestión digital de la vida de las personas mayores.

Entre las personas mayores entrevistadas, las mujeres expresan de forma más explícita la vergüenza y la sensación de incompetencia asociadas a la tecnología. E9 y E7 utilizan términos como "torpe", "indefensa", "avergonzada" o "cobarde", mientras que los participantes masculinos tienden a externalizar el problema, haciendo referencia a estafadores o noticias de la televisión, sin atribuirse la misma incompetencia. Aunque el tamaño de la muestra no permite establecer conclusiones generalizables, esta diferencia apunta a que el edadismo digital podría estar atravesado también por dinámicas de género.

Por último, E5 señaló que varias mujeres que participaban en actividades de formación habían dejado de asistir al asumir el cuidado de nietos:

"Te lo dicen abiertamente: mujeres que venían que han dejado de venir porque han tenido nietos. Porque la sociedad las utiliza para eso, para criar. (E5)"

b. Mediación informal en paralelo a infraestructuras reconocidas.

Existe una red informal de mediación digital que resulta imprescindible para que las personas mayores del territorio no queden completamente excluidas de los trámites

digitalizados. Esta red incluye hijas y nietas que gestionan desde sus propios dispositivos, personal del ayuntamiento que ayuda con el cajero, vecinas que resuelven dudas puntuales, o profesionales de servicios sociales que completan solicitudes de otros sistemas de protección.

Ninguno de estos apoyos está formalizado ni reconocido institucionalmente, pero sin ellos el sistema simplemente no funcionaría para este colectivo. Mientras la mediación funcione, la brecha digital no aparece en ninguna estadística de exclusión; al mismo tiempo, se produce una redistribución silenciosa de responsabilidades públicas hacia redes personales y redes profesionales que absorben una carga que debería corresponder al sistema:

"Generalmente, las personas mayores acuden primero a Trabajo Social antes que a sus hijos, en muchos casos para no molestarles. (E3)".

c. ¿Quiénes son los adultos de más edad más excluidos?

Más allá de la edad por sí sola, los datos muestran que los participantes con la exclusión digital más severa son también quienes describen más aislamiento: viven solos o con pareja de edad similar, no tienen descendencia con disponibilidad regular y llevan trayectorias vitales alejadas de cualquier entorno tecnológico. E6 (80 años) combina la edad con la viudedad, la ruptura con el hijo y la dependencia exclusiva de una nieta:

"Mi nieta me trajo a vivir cerca de ella porque estaba solo, como mi hijo se ha ido y no daba señales de vida, se fugó. Las cosas pa nosotros los viejos son más difíciles que antes, yo a mi "X", anda que sino.... (E6)"

E9 (69 años) presenta una brecha igualmente pronunciada, explicada por el aislamiento y la dependencia de una única persona de apoyo:

"Vivo sola, soy soltera. Ella se encarga de todo lo que yo no entiendo. Me gusta mucho que sea mi vecina porque tengo mucha confianza con ella. (E9)".

Que toda la gestión digital recaiga sobre una sola persona muestra lo frágil que es esa red ante cualquier cambio en la vida de quien la sostiene. E8 lo expresa también de

forma directa, revelando el coste emocional de depender de una hija que vive en otro pueblo:

"Vivo solo, mis tres hijos viven cerca pero no en "X". "Cuando voy a hacer algo nuevo llamo a mi hija y ella me va dirigiendo; me siento mal de tener que estar pidiendo favores y no poder hacer estas cosas solo. (E8)".

El envejecimiento en el medio rural provoca un efecto en cadena, como señala Rueda Estrada (2022): las personas que cuidan también envejecen al mismo tiempo que quienes reciben los cuidados, lo que debilita la red de apoyo justo cuando más se necesita. El perfil que emerge de los casos más vulnerables del estudio (mayor de 75 años, residente solo en municipio pequeño y sin red de apoyo activa) coincide exactamente con el que el informe de UGT (2025) identifica como de máximo riesgo de exclusión digital.

d. La invisibilización de la necesidad como consecuencia sistémica de la brecha digital.

Cuando el único canal disponible para solicitar una prestación es digital y la persona no puede usarlo, la no solicitud no refleja ausencia de necesidad sino la confluencia de la barrera técnica con la vergüenza de pedir ayuda y la anticipación del fracaso. La exclusión se produce antes de que el sistema tenga que registrarla: no existe denegación, recurso ni estadística.

El mecanismo se ve con claridad en el relato de E9, que conoce la existencia de un programa de servicios pero lo descarta con una justificación que, leída junto a sus otras respuestas, revela la razón real:

"Me han contado que hay un programa para las personas mayores independientes pero yo estoy bien así, prefiero seguir yendo a la peluquera de siempre y no cambiar para unos meses. (E9)"

"A mí me da apuro, vamos, que si me apunto y luego no lo llego a aprender... porque esto es muy complicado y no estoy segura que me defienda con ello. (E9)"

Lo que presenta como ausencia de necesidad es en realidad anticipación del fracaso. E7 expresa lo mismo desde una resignación ya totalmente asumida:

"No lo doy más vueltas y les pido ayuda sin dudarlo, sé que tiene que ser así. No sé si sería capaz de aprender aunque vinieran a enseñarme con cursos. (E7)".

La diferencia entre la necesidad real y lo que llega al sistema no aparece en ningún indicador de gestión: la necesidad queda oculta, el sistema no percibe que algo falla, y la infraestructura insuficiente no se amplía porque no hay datos que lo justifiquen.

Esta categoría está directamente conectada con la de derechos vaciados: el vaciado del derecho no se produce solo cuando la persona intenta tramitar y no puede, sino antes, cuando ni siquiera lo intenta porque ha asumido que el sistema no es para ella. Reconocer que la invisibilización de la necesidad es una consecuencia del sistema, y no una elección o una ausencia de necesidad real, es imprescindible para que las políticas públicas puedan responder al problema en su verdadera dimensión.

En conjunto, estas categorías emergentes no solo enriquecen la comprensión del fenómeno, sino que tienen consecuencias prácticas directas sobre cómo diseñar intervenciones para cambiarlo.

10. CONCLUSIONES.

El planteamiento de este trabajo se basó en el propósito de analizar si la digitalización de los servicios públicos constituye una forma de violencia estructural sobre las personas mayores del medio rural, y de valorar las consecuencias que ese proceso tiene sobre su autonomía, su acceso a derechos y su bienestar. Los resultados obtenidos a partir del marco teórico y del trabajo de campo permiten responder a los objetivos y preguntas de investigación planteados al inicio del estudio.

En relación con el primer objetivo general, el análisis confirma que la brecha digital opera como una forma de violencia estructural en el sentido planteado por Galtung (1969), esto es, como un daño evitable producido por la organización de las estructuras sociales e institucionales y no por la acción directa de ningún agente concreto. Las cuatro dimensiones de acceso identificadas por Van Dijk (2006) se constatan de forma clara en los relatos de los participantes, respondiendo al objetivo específico 1.1 de identificar las

principales barreras digitales a las que se enfrentan los adultos de más edad del medio rural: la barrera motivacional, que actúa antes de que la persona lo intente siquiera, y que se sostiene del miedo al error y de la anticipación del fracaso; la barrera material, ligada a la disponibilidad de dispositivos adecuados y a la calidad de la conectividad en el territorio; la barrera de habilidades, que permite cierto dominio de las operaciones más básicas pero se interrumpe con rapidez en cuanto las gestiones exigen un nivel de competencia mayor; y la barrera de uso, que se traduce en la dependencia estructural de otras personas para poder ejercer derechos que en teoría ya están reconocidos. Estas dimensiones actúan de forma acumulativa, ya que las dificultades en una de ellas agravan las siguientes, provocando una brecha que se profundiza con el tiempo.

En relación con el objetivo específico 1.2, el análisis evidencia que el territorio no es un factor secundario sino determinante, pues las personas mayores del medio rural acumulan simultáneamente las dificultades propias de una generación que desarrolló su trayectoria vital en un entorno analógico y las limitaciones estructurales de unos municipios con menor cobertura de infraestructuras, menor dotación de profesionales, menor acceso al transporte y un proceso de cierre de los servicios presenciales que hasta hace poco constituían los canales de acceso reales para esta población.

Esta doble desventaja genera edadismo estructural, una posición de riesgo que no deriva de características individuales, sino de formar parte al mismo tiempo de un colectivo infravalorado y de un territorio marginado. Además, el edadismo digital no opera únicamente desde el exterior, a través del diseño inadaptado de las plataformas, sino también desde el interior de las propias personas, interiorizando los estereotipos sobre la vejez y la tecnología hasta el punto de que la vergüenza y la pérdida de confianza se convierten en barreras tan determinantes como las barreras materiales.

Respecto al segundo objetivo general, los resultados permiten afirmar que las consecuencias de la digitalización sobre la autonomía y el acceso a derechos de las personas mayores rurales son profundas y estructurales. La manifestación más directa de esta violencia estructural son los derechos vaciados, es decir, prestaciones y procedimientos que existen legalmente pero que resultan materialmente inaccesibles cuando el único canal habilitado para tramitarlos es digital y la persona no dispone de las condiciones necesarias para utilizarlo. En estos casos, el derecho no se deniega formalmente, sino que simplemente no puede ejercerse, lo que lo convierte en un derecho

nominal sin efecto realmente en la práctica. Tanto las personas mayores participantes como los y las profesionales entrevistados confirman esta realidad y describen sus consecuencias sobre la vida cotidiana de las personas afectadas respondiendo así al objetivo específico 2.1 de analizar cómo perciben ambos perfiles las consecuencias de la digitalización de los servicios.

Esta exclusión no se limita a un ámbito concreto, sino que atraviesa múltiples dimensiones de la vida cotidiana: desde la gestión de prestaciones económicas y citas médicas hasta el acceso a información relevante, la realización de trámites administrativos o la comunicación con las instituciones. La digitalización como canal único afecta, por tanto, no solo al ejercicio de derechos formales, sino también a la participación social y a la capacidad de las personas mayores rurales de gestionar con autonomía aspectos básicos de su vida diaria.

En relación con el tercer objetivo general y su objetivo específico 3.1, los resultados muestran una institución que reconoce el problema pero que carece de los recursos, la estructura y los instrumentos necesarios para abordarlo de forma efectiva. La respuesta institucional se ha limitado fundamentalmente a talleres de formación de carácter puntual y genérico, sin continuidad, sin evaluación de impacto y sin adaptación a las condiciones específicas de un colectivo que requiere un acompañamiento individualizado y sostenido en el tiempo.

Al mismo tiempo, los y las profesionales de los Servicios Sociales absorben tareas de intermediación digital que no les corresponden y que desplazan tiempo y energía de la intervención social propia de su labor, evidenciando la ausencia de una infraestructura de apoyo digital específica que debería existir y aún no existe.

En cuanto al objetivo específico 3.2, y en respuesta también al objetivo específico 2.2, el análisis evidencia en qué situaciones el apoyo informal actúa como recurso compensador y en cuáles genera dependencia y pérdida de autonomía. Los resultados muestran que detrás de cada gestión resuelta hay, con frecuencia, un hijo, una vecina o una trabajadora social que ha actuado en nombre de la persona mayor, permitiéndole acceder puntualmente a lo que necesitaba, pero sin que ella haya podido aprender a hacerlo por sí misma.

Esta intermediación no resuelve el problema de fondo, sino que lo encubre: la persona mayor no adquiere autonomía, queda atrapada en una dependencia que se profundiza con el tiempo, y el sistema público traslada silenciosamente hacia las redes personales una responsabilidad que le correspondería asumir a él. En la práctica, esa carga recae de forma desproporcionada sobre el entorno familiar, y dentro de él, mayoritariamente sobre las mujeres, reproduciendo dinámicas de desigualdad de género que en este trabajo han sido identificadas como una categoría emergente relevante.

Los resultados de esta investigación permiten concluir que la brecha digital que afecta a las personas mayores del medio rural es una forma de violencia estructural que agrupa todos los elementos que la literatura ha identificado como propios de ese concepto, ya que es evitable, es producida por decisiones institucionales concretas, no tiene un responsable visible, y se mantiene precisamente porque quienes la sufren tienden a normalizarla y a culpar a sus propias limitaciones en lugar de reconocerla como el resultado de un sistema que no fue diseñado para ellas. Que las transformaciones institucionales necesarias para revertirla sean perfectamente identificables, y que sin embargo no se lleve a cabo este cambio, no hace más que reforzar el carácter estructural del daño.

Entre esas transformaciones necesarias destacan: garantizar canales de atención presencial como alternativa real y no residual al canal digital; desarrollar programas de acompañamiento digital continuado, adaptado y territorializado; dotar a los Servicios Sociales de perfiles especializados en inclusión digital; y asumir institucionalmente que la alfabetización digital de las personas mayores rurales es una responsabilidad pública y no una tarea que deba recaer sobre las familias o la buena voluntad de los profesionales.

En definitiva, para garantizar que este colectivo acceda de verdad a sus derechos no basta con más formación ni más tecnología, hace falta un cambio profundo para que el sistema público reconozca su responsabilidad hacia las personas mayores rurales que carecen de competencias digitales adaptadas a la creciente digitalización de los servicios.

11. BIBLIOGRAFÍA.

Academia Rural Digital. (2025). *Qué es la brecha digital rural y cómo combatirla*. Academia Rural Digital. <https://academiaruraldigital.es/brecha-digital-rural-como-combatirla/>

Agencia Española de Protección de Datos (AEPD). (2024). *Digitalización sin alternativas: el riesgo de discriminar a las personas*. AEPD. <https://www.aepd.es/prensa-y-comunicacion/blog/digitalizacion-sin-alternativas-el-riesgo-de-discriminar-las-personas>

Alloza, M., y Banco de España. (2021). *El acceso a servicios en la España rural* (Documento Ocasional n.º 2122). Banco de España. <https://www.bde.es/f/webbde/SES/Secciones/Publicaciones/PublicacionesSeriadas/DocumentosOcasionales/21/Fich/do2122.pdf>

Andrés Cabello, S. (2021). Envejecimiento activo en el ámbito rural en España. *Intercambio LEADER*. Universidad de La Rioja. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5964419>

Anthropic. (2024). *Claude* [Modelo de lenguaje de gran escala]. Anthropic. <https://www.anthropic.com>

Ayalon, L., y Tesch-Römer, C. (Eds.). (2017). *Contemporary perspectives on ageism*. Springer. <https://link.springer.com/book/10.1007/978-3-319-73820-8>

BBVA. (2024). *Cohousing sénior: vivir con amigos para combatir la soledad*. BBVA. <https://www.bbva.com/es/salud-financiera/cohousing-senior-vivir-con-amigos-para-combatir-la-soledad/>

Bonadea Care. (2025). *Todo sobre la brecha digital en personas mayores*. Bonadea Care. <https://www.bonadeacare.com/blog/brecha-digital-personas-mayores>

Bustillo, E. B. (2022). Las competencias digitales en personas mayores. *Vivat Academia*, 155, 1–20. <https://www.vivatacademia.net/index.php/vivat/article/view/1383>

Calderón, D. (2024). *Jóvenes y desigualdad digital: las brechas de acceso, competencias y uso*. Centro Reina Sofía sobre Adolescencia y Juventud y Fundación FAD Juventud.

<https://www.centroreinasofia.org/blog/analisis-y-debate/jovenes-y-desigualdad-digital-las-brechas-de-acceso-competencias-y-uso/>

Camarero, L. (2020). Despoblamiento, baja densidad y brecha rural: un recorrido por una España desigual. *Panorama Social*, 31, 47–73. <https://www.funcas.es/wp-content/uploads/2020/09/Luis-Camarero.pdf>

Camarero, L., Sampedro, R., y Oliva, J. (2014). *El mundo rural en la sociedad de la información*. Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente.

Camarero, L., y Oliva, J. (2019). La brecha urbano-rural: desigualdad territorial y déficits de ciudadanía. *Recerca*, 24(2), 1–24.

Castellano-Álvarez, F. J., Castro-Serrano, J., y Durán-Sánchez, A. (2019). El concepto de medio rural: dificultades y perspectivas. *Revista Espacios*, 40(14). <https://www.revistaespacios.com/a19v40n14/19401416.html>

Cátedra de Brecha Digital Generacional. (2025). *Desafíos de la brecha digital en adultos mayores*. Universidad de Alicante. <https://web.ua.es/es/brechadigitalgeneracional/novedades/desafios.html>

Chang, E.-S., Kanno, S., Levy, S., Wang, S.-Y., Lee, J. E., y Levy, B. R. (2020). Global reach of ageism on older persons' health: A systematic review. *PLOS ONE*, 15(1), e0220857. <https://journals.plos.org/plosone/article?id=10.1371/journal.pone.0220857>

CoHousing Hub. (2023). *Cooperativa Trabensol*. CoHousing Hub. <https://cohousingcoop.com>

Comisión Europea. (2020). *Dar forma al futuro digital de Europa*. Oficina de Publicaciones de la UE. https://ec.europa.eu/commission/presscorner/api/files/document/print/es/ip_20_273/IP_20_273_ES.pdf

Comisión Europea. (2025). *Servicios y entornos públicos digitales*. Comisión Europea. <https://digital-strategy.ec.europa.eu/es/politicas/digital-public-services>

Confederación de Centros de Desarrollo Rural (Coceder). (2024). *Conecta Rural*. Coceder. <https://coceder.org>

Consensus. (2024). *Consensus* [Motor de búsqueda académica con inteligencia artificial]. Consensus. <https://consensus.app>

Consejo General del Trabajo Social. (2022). *IV Informe sobre los Servicios Sociales en España (ISSE IV)*. Consejo General del Trabajo Social. <https://www.cgtrabajosocial.es/files/62a847340c469/IVInformeServiciosSocialesEspaa.pdf>

Collantes, F., y Pinilla, V. (2019). *¿Lugares que no importan? La despoblación de la España rural desde 1900 hasta el presente*. Prensas de la Universidad de Zaragoza.

Creando Tu Provincia. (2025). *Brecha digital rural y conectividad en el medio rural español*. Creando Tu Provincia. <https://www.creandotuprovincia.es>

Cruz Roja Española. (2025). *La España despoblada se conecta*. Cruz Roja Española. <https://www2.cruzroja.es>

Declaración Europea sobre los Derechos y Principios Digitales para la Década Digital. (2023, 23 de enero). *Diario Oficial de la Unión Europea*, C 23, 1–7. [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=CELEX:32023C0123\(01\)](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=CELEX:32023C0123(01))

De Maio, F., y Farmer, P. (2013). Structural violence, health equity, and social determinants of health. *Social Science & Medicine*, 95, 7–9. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0277953612006521>

Directoressociales. (2024). *Índice DEC 2023*. Directoressociales. <https://directoressociales.com/project/indice-dec-2023/>

Durán, M. Á. (2010). Entorno, hábitat: medio rural y medio urbano. En *Libro Blanco del Envejecimiento Activo* (pp. 461–520). Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad.

EAPN España. (2022). *Brecha digital, rural y de género*. Red Europea de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social. <https://www.eapn.es/publicaciones/522/estudio-brecha-digital-rural-y-de-genero>

Elizalde-San Miguel, B. (2018). *El envejecimiento en el mundo rural: ¿una oportunidad para cambiar las relaciones de género?* Observatorio Social de la Fundación «la Caixa».

<https://elobservatoriosocial.fundacionlacaixa.org/es/-/el-envejecimiento-en-el-mundo-rural>

Eurofound. (2020). *The impact of digitalisation on social services* (EF19043EN). Oficina de Publicaciones de la UE. <https://www.eurofound.europa.eu/en/publications/2020/impact-digitalisation-social-services>

European Parliament. (2020). *Older people in the European Union's rural areas*. European Parliamentary Research Service. [https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/BRIE/2020/659419/EPRS_BRI\(2020\)659419_EN.pdf](https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/BRIE/2020/659419/EPRS_BRI(2020)659419_EN.pdf)

European Social Network (ESN). (2024). *Digital transformation for resilient social services*. ESN. <https://www.esn-eu.org/publications/digital-transformation-resilient-social-services>

European Union Agency for Fundamental Rights (FRA). (2023). *Fundamental rights of older people: ensuring access to public services in the digital age*. FRA. <https://fra.europa.eu/es/publication/2023/older-people-digital-rights>

FADEMUR. (2024, 1 de octubre). *FADEMUR advierte sobre la brecha digital entre las personas mayores rurales y lanza 5 cursos para fomentar su uso de nuevas tecnologías*. FADEMUR. <https://fademur.es/fademur/dia-mayores-brecha-digital-cursos/>

Farmer, P. (2004). An anthropology of structural violence. *Current Anthropology*, 45(3), 305–325. <https://www.journals.uchicago.edu/doi/10.1086/382250>

Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP). (2023). *Servicios públicos básicos y esenciales en el medio rural*. Comisión de Despoblación y Desarrollo Rural, FEMP.

Fundación Diversitas Madrid. (2023). *Brecha digital en personas mayores: el acceso a servicios básicos*. Fundación Diversitas Madrid. <https://fundaciondiversitasmadrid.org/brecha-digital-en-personas-mayores/>

Fundación FOESSA. (2025). *IX Informe sobre exclusión y desarrollo social en España 2025*. Cáritas Española y Fundación FOESSA. <https://www.caritas.es/main-files/uploads/2025/10/IX-INFORME-FOESSA.pdf>

Fundación Ferrer Guardia. (2023). *La brecha digital: las tres dimensiones de las desigualdades sociodigitales*. Fundación Ferrer Guardia. <https://www.ferrerguardia.org/blog/articulos-8/la-brecha-digital-las-tres-dimensiones-de-las-desigualdades-sociodigitales-288>

Fundación Ferrer Guardia. (2025). *Estudio sobre las brechas digitales en las personas mayores*. Fundación Ferrer i Guàrdia. <https://www.ferrerguardia.org/blog/publicaciones-3/encuesta-brechas-digitales-personas-mayores-2025-389>

Fundación iSocial. (2022). *Innovación tecnológica y servicios sociales*. Fundación iSocial. <https://isocial.cat>

Fundación Pasqual Maragall. (2024). *Reflexiones en torno a la brecha digital y las personas mayores*. Blog Fundació Pasqual Maragall. <https://blog.fpmaragall.org/brecha-digital-personas-mayores>

Fundación Pilares para la Autonomía Personal. (2021). *Comunidades rurales amigables con las personas mayores*. Fundación Pilares para la Autonomía Personal. <https://www.fundacionpilares.org/buenapractica/red-de-ciudades-y-comunidades-amigables-con-las-personas-mayores-dinamizacion-en-espana/>

Fundación Telefónica. (2025). *Reconectados Rurales*. Fundación Telefónica. <https://www.fundaciontelefonica.com/reconectados/reconectados-rural/>

Fundae. (2024). *Desarrollo de competencias digitales para reducir la brecha digital*. Blog Fundae. <https://blog.fundae.es/aprendizaje-permanente/2024/04/24/desarrollo-competencias-digitales-brecha-digital/>

Galtung, J. (1969). Violence, peace, and peace research. *Journal of Peace Research*, 6(3), 167–191. <https://www.jstor.org/stable/422690>

Galtung, J. (1996). *Peace by peaceful means: Peace and conflict, development and civilization*. Sage.

García Sanz, B. (2010). Envejecimiento, recursos económicos y servicios sociales en el mundo rural. *Panorama Social*, 11(1), 48–58. https://www.funcas.es/wp-content/uploads/Migracion/Articulos/FUNCAS_PS/011art04.pdf

Ge, L., Yap, C. W., Ong, R., y Heng, B. H. (2025). Digital exclusion among older adults: An exploratory review. *International Nursing Studies Advances*, 7, 100123. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2666142X24000444>

Gobierno de España. (2021). *Plan de Digitalización de las Administraciones Públicas 2021–2025*. Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital. https://portal.mineco.gob.es/RecursosNoticia/mineco/prensa/noticias/2021/210127_np_admon.pdf

Gobierno de España. (2025). *España, entre los países europeos con mayor nivel de digitalización de servicios públicos*. Secretaría de Estado de Digitalización e Inteligencia Artificial. <https://espanadigital.gob.es>

Goins, R. T., Williams, K. A., Carter, W. B., Spencer, S. M., y Solovieva, T. (2021). Rural older adults' access to health care: A systematic review. *Social Science & Medicine*, 282, 114113. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0277953621003075>

Grover, C. (2019). *The punishment of welfare: Social policy and the criminalization of poverty*. Bristol University Press.

Gutiérrez Resa, A. (2001). El Plan Concertado de Prestaciones Básicas de Servicios Sociales en España. *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, 93, 89–130. <https://reis.cis.es/index.php/reis/article/view/927>

Herron, R. V., Jumaa, A. S., Minke, M., y Wrathall, M. (2022). Rural older adults' resilience in the context of COVID-19. *Journal of Aging Studies*, 61, 101258. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0890406522000299>

Hodgetts, D., Stolte, O., Sonn, C., y Drew, N. (2014). Urban poverty, structural violence and welfare provision for 100 families in Auckland. *Urban Studies*, 51(10), 2036–2051. <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/0042098013505885>

Hussain, B., Kavanagh, A., y Caperchione, C. (2023). Loneliness and social networks of older adults in rural communities. *Frontiers in Public Health*, 11, 1113864. <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpubh.2023.1113864/full>

Hussein, S., y Ismail, M. (2023). Gendered patterns of care in later life: Rural older women's experiences. *Journal of Aging Studies*, 64, 101140. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0890406523000166>

Iberdrola. (2021). *Qué es la brecha digital, consecuencias y cómo reducirla*. Iberdrola. <https://www.iberdrola.com/compromiso-social/que-es-brecha-digital>

ILUNION. (2025). *Modelo cohousing sénior: qué es, cómo funciona y tipos*. ILUNION. <https://www.ilunion.com>

IMSERSO. (2021). *Red de Ciudades y Comunidades Amigables con las Personas Mayores*. IMSERSO. <https://ciudadesamigables.imserso.es/ayuntamientos-participantes/red-ciudades-comunidades-amigables-espana>

IMSERSO. (2022). *Servicios sociales dirigidos a personas mayores en España: datos a diciembre de 2022*. IMSERSO. <https://imserso.es/el-imserso/documentacion/estadisticas/servicios-sociales-dirigidos-a-personas-mayores-en-espana-diciembre-2022>

IMSERSO. (2023a). *Información estadística del SAAD: diciembre 2023*. IMSERSO. https://imserso.es/detalle-actualidad/-/asset_publisher/n1oS8lWfrx6m/content/estadisticas-e-informes-en-materia-de-dependencia-a-31-de-diciembre-de-2023/20123

IMSERSO. (2023b). *Servicios sociales dirigidos a personas mayores en España: datos a diciembre de 2023*. IMSERSO. <https://imserso.es/el-imserso/documentacion/estadisticas/servicios-sociales-dirigidos-a-personas-mayores-en-espana-diciembre-2023>

INE. (2024a). *Cifras de población a 1 de enero de 2024: resultados provisionales*. Instituto Nacional de Estadística. https://www.ine.es/dyns/INEbase/es/operacion.htm?c=Estadistica_C&cid=1254736176951&menu=ultiDatos&idp=1254735572981

INE. (2024b). *Encuesta sobre equipamiento y uso de TIC en los hogares 2024*. Instituto Nacional de Estadística. https://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm?c=Estadistica_C&cid=1254736176741&menu=ultiDatos&idp=1254735976608

Instituto Nacional de Estadística (INE). (2025). *Clasificación del grado de urbanización (DEGURBA). Metodología y resultados*. INE. https://www.ine.es/ss/Satellite?L=es_ES&c=Page&cid=1254735116596&p=1254735116596&pagename=ProductosYServicios%2FPYSLayout

INEAF. (2023). *¿Qué son las mancomunidades en España?* INEAF Business School. <https://www.ineaf.es/tribuna/que-son-las-mancomunidades-en-espana/>

ISECO y Coceder. (2023). *Teleasistencia rural, reducir la brecha digital en la España vaciada*. Infogeriatría. <https://www.infogeriatria.com/noticias/20231212/iseco-teleasistencia-digital-zonas-rurales>

Jiménez-Ten Hoevel, A., Sánchez-González, D., y García-Correas, Á. (2025). Bienestar de los mayores rurales frente a los urbanos en España. Estudio comparativo. *Revista Española de Geriatría y Gerontología*. Publicación anticipada en línea.

Jones, C. A., Lester, M. K., Maass, A., y Haan, M. N. (2023). Social participation of older people in urban and rural areas. *BMC Geriatrics*, 23, 439. <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC10354920/>

Junta de Andalucía. (2025). *Servicios sociales comunitarios*. Junta de Andalucía. <https://www.juntadeandalucia.es/organismos/inclusion-social-juventud-familia-e-igualdad/areas/inclusion/servicios-comunitarios/paginas/presentacion-servicios-sociales.html>

Keating, N., y Phillipson, C. (2022). *Rural ageing and social policy in Europe*. Policy Press.

Kerras, H., Rosique Contreras, F., Bautista, S., y de-Miguel Gómez, M. D. (2024). Situación y retos del aislamiento digital en las zonas rurales españolas. *Economía Agraria y Recursos Naturales*, 24(2), 87–120. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9878781>

La Parra, D., y Tortosa, J. M. (2003). Violencia estructural: una ilustración del concepto. *Documentación Social*, 131, 57–72.

Lee, H., Kim, S. J., y Kwon, M. (2024). Improving telehealth accessibility for older adults in rural areas. *Journal of Telemedicine and Telecare*, 30(5), 345–356.

Ley 11/2023, de 8 de mayo, de trasposición de directivas de la Unión Europea en materia de accesibilidad de determinados productos y servicios. *Boletín Oficial del Estado*, nº109, de 9 de mayo de 2023. <https://www.boe.es/eli/es/l/2023/05/08/11>

Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia. *Boletín Oficial del Estado*, nº 299, de 15 de diciembre de 2006. <https://www.boe.es/eli/es/l/2006/12/14/39>

Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. *Boletín Oficial del Estado*, nº 236, de 2 de octubre de 2015. <https://www.boe.es/eli/es/l/2015/10/01/39>

Ley 45/2007, de 13 de diciembre, para el desarrollo sostenible del medio rural. *Boletín Oficial del Estado*, nº. 299, de 14 de diciembre de 2007. <https://www.boe.es/eli/es/l/2007/12/13/45>

Liebzeit, D., Hamm, J., y Schaber, T. (2023). Rural age-friendly ecosystems for older adults: A scoping review. *Health Science Reports*, 6(2), e1241. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/hsr2.1241>

Loos, E., e Ivan, L. (2018). Visual ageism in the media. En L. Ayalon y C. Tesch-Römer (Eds.), *Contemporary perspectives on ageism* (pp. 163–176). Springer. https://doi.org/10.1007/978-3-319-73820-8_11

Macassa, G., Burström, B., y Stankunas, M. (2021). Structural violence and health-related outcomes in Europe. *Journal of Public Health Research*, 10(2), 1967. <https://journals.sagepub.com/doi/10.4081/jphr.2021.1967>

Macassa, G., Zhou, Z., y Tomaselli, G. (2023). Does structural violence by institutions enable revictimization? *Global Health Action*, 16(1). <https://reference-global.com/article/10.5334/aogh.4137>

Mancomunidad Sierra Oeste. (s.f.). *Quiénes somos*. Mancomunidad Sierra Oeste.
<https://mancomunidadesierraoeste.org>

Martínez Álvarez, L. (2025). *Envejecimiento en el contexto rural. Un estudio cualitativo sobre la utilización de servicios sociales por las personas mayores* [Trabajo de Fin de Grado, Universidad de Valladolid].

Martínez Román, M. A. (1997). Pobreza y exclusión social como formas de violencia estructural. *Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social*, 5, 17–36.
<https://alternativasts.ua.es/article/view/4011>

Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review*, 50(4), 370–396. <https://psycnet.apa.org/record/1943-03751-001>

Microsoft. (2024). *Microsoft Copilot* [Herramienta de inteligencia artificial]. Microsoft.
<https://copilot.microsoft.com>

Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital. (2023). *Informe anual de administración digital: Informe CAE 2023*. Gobierno de España.
https://administracionelectronica.gob.es/pae_Home/dam/jcr:368b70f6-e2da-45a0-a3a5-333b39032504/CAE_2023_final.pdf

Ministerio de Medio Ambiente y Medio Rural y Marino (MARM). (2010). *Las personas mayores en el mundo rural: buenas prácticas*. Secretaría General Técnica, MARM.

Ministerio de Sanidad. (2019). *Receta electrónica del Sistema Nacional de Salud*. Gobierno de España.
<https://www.sanidad.gob.es/areas/saludDigital/recetaElectronicaSNS/home.htm>

Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. (2000). *El Plan Concertado de Prestaciones Básicas de Servicios Sociales en las Corporaciones Locales: memoria 1999/2000*. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

Ministerio para la Transformación Digital. (2024). *Informe anual de cobertura de banda ancha en España 2024*. Gobierno de España.

Ministerio para la Transformación Digital y de la Función Pública. (2020). *Declaración de accesibilidad del portal digital.gob.es*. Gobierno de España. <https://digital.gob.es/accesibilidad>

Ministerio para la Transformación Digital y de la Función Pública. (2024). *En 2023 España cerró la brecha digital fija*. Gobierno de España. <https://digital.gob.es/comunicacion/notas-prensa/secretaria-estado-telecomunicaciones-e-infraestructuras-digitales/2024/06/2024-06-12>

Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico (MITERD). (2021). *Informe sobre reto demográfico y despoblación en España*. MITERD. <https://www.miteco.gob.es/es/reto-demografico/estrategias-planos.html>

Monreal, P., Del Valle, A., y Serda, B. (2009). Los grandes olvidados: las personas mayores en el entorno rural. *Intervención Psicosocial*, 18(3), 269–277. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-05592009000300007

Monreal, P., y Del Valle, A. (2010). Las personas mayores como actores en la comunidad rural: innovación y empowerment. *Athenea Digital*, 19, 171–187. <https://atheneadigital.net/article/view/n19-monreal-delvalle>

Morales-Sáenz, F. I., Medina-Quintero, J. M., y Ortiz Rodríguez, F. (2024). Seguridad digital y violencias estructurales: perspectivas y desafíos contemporáneos. *Revista Dilemas Contemporáneos*, 12(Edición Especial), Artículo 59. <https://www.dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/4106>

Neves, B. B., y Amaro, F. (2022). Too old for technology? Ageism and digital exclusion of older adults. *Sociology Compass*, 16(5), e12952. <https://compass.onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/soc4.12952>

Newtral. (2023, 30 de septiembre). *El difícil acceso a los servicios básicos en la España rural*. Newtral. <https://www.newtral.es/espana-rural-servicios/20230930/>

NTT DATA y Fundación Cotec. (2023). *Sociedad Digital en España 2023*. Fundación Telefónica.

Nyqvist, F., Forsman, A. K., y Cattán, M. (2023). Social isolation, loneliness and health among older adults. *Aging & Mental Health*, 27(4), 659–671. <https://doi.org/10.1080/13607863.2022.2081105>

Observatorio Nacional de Tecnología y Sociedad (ONTSI). (2023). *Informe sobre la digitalización del medio rural*. ONTSI. <https://www.ontsi.es/es/publicaciones>

OECD. (2021). *Caregiving and long-term care: Policy brief*. OECD Publishing. https://www.oecd.org/en/publications/who-cares-attracting-and-retaining-elderly-care-workers_92c0ef68-en.html

Officer, A., Schneiders, M. L., Wu, D., y Chatterji, S. (2020). Valuing older people: Time for a global campaign to combat ageism. *Bulletin of the World Health Organization*, 94(10), 710–710A. <https://iris.who.int/handle/10665/271993>

Organización Mundial de la Salud (OMS). (2002). *Envejecimiento activo: un marco político*. OMS. <http://envejecimiento.csic.es/documentos/documentos/oms-envejecimiento-01.pdf>

Organización Mundial de la Salud (OMS). (2015). *Informe mundial sobre el envejecimiento y la salud*. OMS. <https://apps.who.int/iris/handle/10665/186466>

Orkestra-Instituto Vasco de Competitividad. (2018). Servicios públicos digitales. En *La digitalización del País Vasco 2018*. Orkestra. <https://www.orkestra.deusto.es/euskadi-economia-digital/2018/digitalizacion-pais-vasco-2018-sub-dimensiones-indicadores-servicios-publicos-digitales.php>

Park, S. (2017). Digital inequalities in rural Australia: A double jeopardy of remoteness and social exclusion. *Journal of Rural Studies*, 54, 399–407. <https://www.nintione.com.au/resources/rao/digital-inequalities-in-rural-australia-a-double-jeopardy-of-remoteness-and-social-exclusion/>

Pérez Díaz, J., Castillo Belmonte, A. B., Aceituno Nieto, P., y Ramiro Fariñas, D. (2024). *Un perfil de las personas mayores en España, 2024. Indicadores estadísticos básicos* (Informe Envejecimiento en Red n.º 33). CSIC. <https://digital.csic.es/handle/10261/384589>

Pérez Díaz, J., Ramiro Fariñas, D., Aceituno Nieto, P., Escudero Martínez, J., Bueno López, C., Castillo Belmonte, A. B., de las Obras-Loscertales Sampériz, J., Fernández Morales, I., Villuendas Hijosa, B., y Ordanovich, D. (2023). *Un perfil de las personas mayores en España, 2023. Indicadores estadísticos básicos* (Informe Envejecimiento en Red n.º 30). CSIC. <https://envejecimientoenred.csic.es/un-perfil-de-las-personas-mayores-en-espana-2023-indicadores-estadisticos-basicos/>

Plaza Osorio, A. (2024). Brecha digital en España: análisis de las iniciativas estatales, autonómicas y locales para reducirla. *RiiTE – Revista Interuniversitaria de Investigación en Tecnología Educativa*, 17. <https://revistas.um.es/riite/article/view/608541>

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD). (2024). *Guía para la digitalización de servicios públicos*. PNUD. <https://www.undp.org/es/cuba/publicaciones/guia-para-la-digitalizacion-de-servicios>

Ponce de León Romero, L., y Cabello, S. A. (2022). Envejecimiento activo en el ámbito rural en España. *EHQUIDAD*, 17, 145–172. <https://revistas.proeditio.com/ehquidad/article/view/1502>

Portal del Mayor. (2023). *Atención a las personas mayores en el medio rural*. IMSERSO. <http://envejecimiento.csic.es/general/index.html>

Prieto-Flores, O., Velasco, E., y Roca, M. (2020). Servicios de proximidad y autonomía personal en el medio rural. *Revista Española de Sociología*, 29(3), 89–104.

Real Decreto 806/2014, de 19 de septiembre, sobre organización e instrumentos operativos de las tecnologías de la información y las comunicaciones en la Administración General del Estado. *BOE*, núm. 234, de 22 de septiembre de 2014. <https://www.boe.es/eli/es/rd/2014/09/19/806>

Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público. *Boletín Oficial del Estado*, n.º 227, de 19 de septiembre de 2018. <https://www.boe.es/eli/es/rd/2018/09/07/1112>

Realpe, A., Morgan, K., Wallace, L., y Healey, E. (2023). Digital inclusion and older adults: A systematic review of interventions. *Journal of Aging & Social Policy*, 35(4), 412–435.

Red.es y Observatorio Nacional de Tecnología y Sociedad (ONTSI). (2022). *Uso de tecnología en los hogares españoles 2022*. ONTSI. <https://www.ontsi.es/es/publicaciones/uso-tecnologia-hogares-espanoles-2022>

Rodríguez Martín-Retortillo, M. C. (2023). La necesaria implicación de las Administraciones Públicas ante la brecha digital. *Anuario da Facultade de Dereito da Universidade da Coruña*, 27, 134–149. <http://hdl.handle.net/2183/36200>

Rojas Gómez, D. (2021). Trabajo social rural: trabajo visible en un entorno invisible. *Servicios Sociales y Política Social*, 126, 51–65.

Romo, N. M. (2016). El reto de la brecha digital y las personas mayores en el medio rural. *Revista de Estudios de Juventud*, 113, 165–185. <https://revistas.usal.es/cuatro/index.php/2172-9077/article/view/fjc201613165185>

RTVE. (2022). *La «revuelta de los mayores» frente a la banca*. RTVE Noticias. <https://www.rtve.es/noticias/20220405/desconexion-digital-revuelta-mayores-banca-sanidad/2304306.shtml>

Rubio, E., Comín, M., Montón, G., Martínez, T., y Magallón, R. (2014). Servicios sanitarios y sociales utilizados por las personas mayores del medio rural. *Revista Española de Geriatria y Gerontología*, 49(5), 217–222. <https://doi.org/10.1016/j.regg.2014.01.004>

Rueda Estrada, J. D. (2020). *Las personas mayores en el mundo rural: una ventana a la esperanza*. Fundación Caser. https://www.fundacioncaser.org/sites/default/files/adjuntos/fcaser_ra16b_jdrueda_las-personas-mayores-en-el-mundo-rural.pdf

Rueda Estrada, J. D. (2022). Envejecimiento y mundo rural: un diagnóstico con propuestas. *Agathos*, 22(4), 4–19.

Somos Digitales. (2023). *Uso de internet en personas mayores 2023*. Somos Digitales. https://somos-digital.org/wp-content/uploads/2023/09/Uso_de_internet_personas_mayores-.pdf

Telemedicina y entornos rurales. (2025). *Soluciones digitales para la atención sanitaria en el medio rural*. [Completar con la fuente exacta consultada: autor, editorial y URL].

Unión Española de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras (UNESPA). (2025). *Memoria social del seguro 2025*. UNESPA. <https://www.unespa.es/que-hacemos/publicaciones/>

Unión General de Trabajadores (UGT). (2025). *Mayores y exclusión tecnológica: radiografía de una desigualdad arrumbada* (Estudios n.º 41). Servicio de Estudios Confederal de UGT. https://ugt.es/sites/default/files/informes/Estudio_Mayores_y_Exclusion_Tecnologica.pdf

United Nations Economic Commission for Europe (UNECE). (2021). *Ageing in the digital era: Challenges and opportunities*. UNECE. <https://unece.org/ageing-digital-era>

Van Dijk, J. A. G. M. (2006). Digital divide research, achievements and shortcomings. *Poetics*, 34, 221–235. <https://ris.utwente.nl/ws/portalfiles/portal/6461579/Dijk06digital.pdf>

Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., y Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly*, 27(3), 425–478. <https://doi.org/10.2307/30036540>

Vercher Savall, N. (2024). Una aproximación a la dimensión territorial de la longevidad. En N. Vercher Savall (Ed.), *Longevidad, justicia social y políticas públicas* (pp. 108–120). [Completar editorial].

W3C. (2018). *Web content accessibility guidelines (WCAG) 2.1*. World Wide Web Consortium. <https://www.w3.org/TR/WCAG21/>

Walker, A. (2002). A strategy for active ageing. *International Social Security Review*, 55(1), 121–139. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/1468-246X.00118>

Walker, A. (2021). Social inequality and old age: Global trends and policy responses. *Journal of Population Ageing*, 14(1), 1–19. <https://doi.org/10.1007/s12062-020-09317-1>

Walsh, K. (2020). Rural old-age social exclusion: A conceptual framework on mediators of exclusion across the lifecourse. *Ageing & Society*, 40(11), 2311–2337. <https://www.cambridge.org/core/journals/ageing-and-society/article/rural-oldage-social-exclusion-a-conceptual-framework-on-mediators-of-exclusion-across-the-lifecycle/9CD0246B27DE8E8B2E96E1BC45F31DE4>

Walsh, K., y Scharf, T. (2020). Rural ageing. En D. Gu y M. E. Dupre (Eds.), *Encyclopedia of gerontology and population aging*. Springer. https://link.springer.com/rwe/10.1007/978-3-030-22009-9_630

World Health Organization (WHO). (2021). *Decade of healthy ageing 2021–2030*. WHO. <https://www.who.int/initiatives/decade-of-healthy-ageing>

12. DECLARACIÓN DE USO DE IA GENERATIVA.

Microsoft Copilot: utilizado como herramienta de edición y revisión asistida del texto, incluyendo la corrección gramatical, ortográfica, de puntuación, coherencia expositiva y legibilidad. Asimismo, se ha empleado como apoyo en la revisión formal de referencias bibliográficas, sin alterar en ningún caso el contenido de las fuentes ni generar citas no verificadas.

Consensus: utilizado como apoyo en la búsqueda, localización y síntesis preliminar de literatura científica relevante para el marco teórico, facilitando la identificación de estudios académicos pertinentes. Todas las fuentes finalmente incorporadas han sido consultadas directamente y verificadas por la autora.

Claude IA: utilizado como herramienta de apoyo en la mejora de la redacción, con el objetivo de optimizar la claridad, precisión y calidad expresiva del texto, sin intervenir en la generación de contenido original, ideas, análisis o conclusiones.

La estudiante ha revisado, editado y verificado todo el contenido generado por la IA, asumiendo total responsabilidad sobre el resultado final.

13. ANEXOS.

13.1. Anexo I. GUIONES DE LAS ENTREVISTAS.

Guion 1: Dirigida a → **Responsables Institucionales (presidenta y director de los SS.SS de la Mancomunidad).**

APARTADO 1: Contexto institucional y territorial:

Pregunta abierta → Desde su posición, ¿cómo describiría la realidad social de los municipios que forman la Mancomunidad, especialmente en relación con las personas de edad avanzada?

Dimensiones por cubrir en esta pregunta (Checklist):

- Perfil de la población mayor (edad, distribución, características).
- Necesidades identificadas (desde los Servicios Sociales).
- Recursos personales, sociales y comunitarios con los que cuentan.
- Características del territorio que condicionan o limitan la intervención, (dispersión geográfica, transporte, sobreenviejecimiento, aislamiento...).
- Peso de la población mayor dentro de la demanda de Servicios Sociales.

APARTADO 2: Digitalización en Servicios Sociales:

Pregunta abierta → ¿Cómo describiría el proceso de digitalización que están viviendo los Servicios Sociales en este territorio?

Dimensiones por cubrir en esta pregunta (Checklist):

- Nivel actual de digitalización: qué servicios se han digitalizado y cuáles no.
- Dificultades y oportunidades para incorporar la tecnología.
- Contribución de la digitalización, dificultades que suma...
- Si existe diferencias entre digitalización rural y urbana.

APARTADO 3: Brecha digital y acceso a servicios:

Pregunta abierta → En su experiencia, ¿qué relación observa entre las personas mayores del entorno rural y el acceso a los servicios digitalizados?

Dimensiones por cubrir en esta pregunta (Checklist):

- Brecha de acceso: disponibilidad de dispositivos y conectividad.
- Brecha de uso: frecuencia, variedad y calidad con la que se emplean los servicios digitales
- Brecha de competencias: nivel de alfabetización digital y habilidades para usar la tecnología de forma segura y eficaz.
- Gestiones o servicios que en la práctica solo pueden realizarse por vía digital.
- Trámites que generan más dificultades (sanitarios, bancarios, administrativos...).

APARTADO 4: Impacto y consecuencias:

Pregunta abierta → ¿Puede la digitalización ser una oportunidad para reducir desigualdades en Servicios Sociales en el medio rural, o está generando nuevas formas de exclusión?

Dimensiones por cubrir en esta pregunta (Checklist):

- Situaciones concretas en las que la brecha digital ha tenido consecuencias relevantes para personas mayores.
- Impacto sobre la autonomía personal y el bienestar emocional.
- Cómo tendría que desarrollarse esa digitalización para ser realmente inclusiva.
- Combinación de edad avanzada y entorno rural como situación específica de desventaja.

APARTADO 5: Redes de apoyo:

Pregunta abierta → Cuando una persona mayor no puede realizar una gestión por sí misma, ¿qué suele ocurrir?

Dimensiones por cubrir en esta pregunta (Checklist):

- Quién asume habitualmente esa responsabilidad (familia, vecindad, profesionales).

- Si el apoyo familiar puede generar mayor dependencia o pérdida de autonomía.
- Funcionamiento de redes vecinales como apoyo ante las dificultades digitales.

APARTADO 6: Respuesta institucional y propuestas:

Pregunta abierta → ¿Qué hace actualmente la Mancomunidad para que las personas mayores no queden excluidas por la digitalización, y qué considera que debería cambiar?

Dimensiones por cubrir en esta pregunta (Checklist):

- Medidas y recursos existentes actualmente.
- Limitaciones institucionales: recursos, personal, competencias, coordinación interinstitucional.
- Oportunidades identificadas.
- Valoración sobre si las políticas de digitalización tienen suficientemente en cuenta a la población mayor rural.
- Cambios necesarios para que la digitalización no genere desigualdad o exclusión.

Cierre → Para terminar, ¿hay algún aspecto relevante para esta investigación que no hayamos tratado y que considere importante mencionar?

Guion 2: Dirigida a → **Trabajadora Social de municipio perteneciente a la Mancomunidad de la Sierra Norte de Madrid.**

APARTADO 1: Contexto profesional y perfil de atención:

Pregunta abierta → Desde su experiencia, ¿cómo describiría su labor con las personas mayores en este municipio y cuáles son las principales características de la atención que les presta?

Dimensiones por cubrir en esta pregunta (Checklist):

- Función concreta en el municipio.
- Peso de la población mayor entre las personas atendidas.
- Necesidades y recursos más frecuentes en este grupo de edad.
- Evolución de las demandas en los últimos años.

APARTADO 2: Digitalización en la práctica profesional:

Pregunta abierta → ¿De qué manera la digitalización de los Servicios Sociales está transformando su práctica profesional y la intervención con las personas usuarias en su contexto de trabajo?

Dimensiones por cubrir en esta pregunta (Checklist):

- Qué se ha digitalizado en los Servicios Sociales de este municipio y qué no.
- Cómo está cambiando su manera de trabajar e intervenir.
- Qué dificultades y qué oportunidades trae la digitalización para los objetivos del trabajo social: autonomía, calidad de vida, participación comunitaria.
- Qué distingue la digitalización de los Servicios Sociales en el medio rural respecto a otros contextos.

APARTADO 3: Desigualdades digitales en personas mayores usuarias de Servicios Sociales:

Pregunta abierta → ¿Qué barreras o limitaciones relacionadas con el acceso, el uso o las competencias digitales observa en las personas mayores que atiende en su vida cotidiana?

Dimensiones por cubrir en esta pregunta (Checklist):

- Brecha de acceso: disponibilidad de dispositivos y conexión.
- Brecha de uso: frecuencia y variedad con que emplean lo digital.
- Brecha de competencias: habilidades para usar la tecnología de forma autónoma.
- Qué tipo de gestiones o servicios presentan más dificultades, si es que existen.
- Qué aporta el entorno rural a esta situación, si aporta algo específico.

APARTADO 4: Consecuencias de la digitalización en el acceso a derechos y apoyos:

Pregunta abierta → ¿Cómo está influyendo la digitalización de trámites y servicios en el acceso efectivo de las personas mayores que atiende a ayudas, prestaciones o recursos?

Dimensiones por cubrir en esta pregunta (Checklist):

- Situaciones concretas en las que la brecha digital ha tenido consecuencias relevantes: pérdida de ayudas, retrasos, bloqueo bancario, citas, etc.
- Impacto sobre la autonomía personal y el bienestar emocional.
- Si hay personas que dejan de acceder a determinados servicios o gestiones por la complejidad digital.
- Cómo tendría que desarrollarse la digitalización para no generar exclusión.

APARTADO 5: Apoyos informales o redes de apoyo:

Pregunta abierta → Cuando una persona mayor no puede realizar por sí sola determinadas gestiones (especialmente aquellas que requieren el uso de herramientas digitales), ¿cómo se resuelve habitualmente esa situación?

Dimensiones por cubrir en esta pregunta (Checklist):

- A quién recurren habitualmente y cómo se organiza ese apoyo
- Si el apoyo familiar es siempre positivo o puede generar mayor dependencia
- En qué medida el sistema está trasladando a las familias responsabilidades que deberían asumir las instituciones.

APARTADO 6: Valoración y propuestas:

Pregunta abierta → En conjunto, ¿cómo valora el proceso de digitalización desde su posición como trabajadora social en el medio rural?

Dimensiones por cubrir en esta pregunta (Checklist):

- Si los recursos actuales son suficientes para acompañar a las personas en estas situaciones.
- Si el diseño de los servicios digitales tiene en cuenta las capacidades reales de las personas mayores rurales.
- Balance: ¿la digitalización es más oportunidad o más fuente de exclusión en este contexto?
- Cambios necesarios desde la práctica profesional y desde las instituciones.

Cierre → Para terminar, ¿hay algún aspecto relevante para esta investigación que no hayamos tratado y que considere importante mencionar?

Guion 3: Dirigida a → **Animadora sociocultural de municipio perteneciente a la Mancomunidad de la Sierra Norte de Madrid.**

APARTADO 1: Contexto de intervención:

Pregunta abierta → ¿Podría explicarme en qué consiste su trabajo con personas mayores y qué tipo de actividades y formación digital imparte?

Dimensiones por cubrir en esta pregunta (Checklist):

- *Tipo de actividades y cursos que realiza.*
- *Perfil de participantes: edad aproximada, nivel previo, motivación.*
- *Si acuden por iniciativa propia o derivados por algún servicio o familiar.*

APARTADO 2: Relación de los mayores con la tecnología:

Pregunta abierta → ¿Cómo describiría la relación que tienen las personas mayores que usted atiende con la tecnología?

Dimensiones por cubrir en esta pregunta (Checklist):

- Actitud general al comenzar los cursos.
- Miedos o resistencias más frecuentes.
- Motivaciones: ¿para qué quieren usar la tecnología?
- Cómo acceden a ella y qué nivel de alfabetización digital tienen.
- Diferencias entre quienes viven en entorno rural y quienes tienen más contacto con contextos urbanos o familias digitalizadas.

APARTADO 3: Dificultades, barreras y brecha digital:

Pregunta abierta → ¿Cuáles son las principales dificultades que encuentran las personas mayores a la hora de aprender o utilizar herramientas digitales, y qué oportunidades observa?

Dimensiones por cubrir en esta pregunta (Checklist):

- Barreras más frecuentes en el aprendizaje o uso.
- Situaciones de desventaja por falta de dispositivos propios o conexión estable.
- Personas que, aun asistiendo a cursos, siguen dependiendo de terceros para trámites importantes.

APARTADO 4: Consecuencias y cambios observados:

Pregunta abierta → ¿Qué cambios observa en las personas mayores a medida que adquieren competencias digitales?

Dimensiones por cubrir en esta pregunta (Checklist):

- Cambios en autonomía o seguridad personal.
- Influencia en autoestima o percepción de capacidad.
- Casos en los que la falta de competencias digitales ha limitado la participación social o el acceso a servicios.

APARTADO 5: Entorno rural y límites estructurales de la inclusión digital:

Pregunta abierta → ¿Hasta qué punto la formación digital está siendo suficiente para que las personas mayores se desenvuelvan en un contexto cada vez más digitalizado?

Dimensiones por cubrir en esta pregunta (Checklist):

- Cómo condiciona el entorno rural el acceso o uso de la tecnología.
- Si la digitalización de servicios avanza a un ritmo superior al que pueden asumir las personas mayores.
- Límites estructurales que la formación por sí sola no puede resolver.

APARTADO 6: Valoración y propuestas:

Pregunta abierta → A partir de su experiencia formando a personas mayores, ¿en qué medida cree que los servicios y plataformas digitales actuales están adaptados a sus capacidades y necesidades?

Dimensiones por cubrir en esta pregunta (Checklist):

- Elementos de las plataformas que les resultan difíciles.
- Trámites que les cuestan más hacer.
- Requisitos técnicos que complican su uso (claves, certificados, etc.). Qué habría que cambiar para que sean más fáciles de usar.

Cierre → Para terminar, ¿hay algún aspecto relevante para esta investigación que no hayamos tratado y que considere importante mencionar?

Guion 4: Dirigida a → **Mayores rurales de municipio perteneciente a la Mancomunidad de la Sierra Norte de Madrid.**

APARTADO 1: Vida en el pueblo:

Pregunta abierta → ¿Cómo es su vida aquí en el pueblo? ¿Cuánto tiempo lleva viviendo aquí?

Dimensiones por cubrir en esta pregunta (Checklist):

- Día a día habitual.
- Cómo accede a servicios: médico, banco, trámites administrativos.
- Cómo accede a los Servicios Sociales o si los conoce / usa.

APARTADO 2: Tecnología y cambios en los trámites:

Pregunta abierta → ¿Ha notado que en los últimos años muchas cosas se hacen por internet o con el móvil? ¿Cómo le está afectando eso?

Dimensiones por cubrir en esta pregunta (Checklist):

- Si usa móvil u ordenador y para qué (o si no dispone de ellos).
- Qué le resulta fácil y qué le resulta difícil.
- Algo que antes hacía sin problema y ahora le cuesta más (cita médica, banco, ayudas...).
- Algo que ahora le resulta más fácil gracias a la tecnología.
- Cree que ahora las cosas son más fáciles o más difíciles que antes.

- Cómo valora la atención que recibe de los servicios o instituciones, y qué esperaría de ellos.

APARTADO 3: Ayuda y dependencia:

Pregunta abierta → Cuando algo le resulta complicado con el móvil o internet, ¿qué hace?

Dimensiones por cubrir en esta pregunta (Checklist):

- A quién pide ayuda habitualmente.
- Si le gustaría poder hacerlo por sí mismo/a o prefiere que alguien se encargue.

APARTADO 4: Consecuencias emocionales:

Pregunta abierta → ¿Cómo se siente cuando no puede hacer algo por internet o cuando tiene que pedir ayuda para un trámite?

Dimensiones por cubrir en esta pregunta (Checklist):

- (Se agobia, se enfada, le da igual, le preocupa, etc).
- Si alguna vez ha dejado de hacer un trámite porque le parecía demasiado difícil.
- Cómo vive esa situación emocionalmente.

APARTADO 5: Valoración.

Pregunta abierta → ¿Qué cree que debería cambiar para que el uso de la tecnología o de los servicios por internet resulte más fácil?

Dimensiones por cubrir en esta pregunta (Checklist):

- Por ejemplo, en páginas web o aplicaciones que tenga que usar.
- En trámites que se hacen por internet (citas, bancos, ayudas, etc.).
- Si necesitaría más ayuda o acompañamiento para hacerlo.
- Si hay algo que le resulta especialmente complicado al usar el móvil o el ordenador.

Cierre → Para terminar, ¿Hay algo más que quiera contarme sobre este tema?

13.2. ANEXO II. PLAN DE CODIFICACIÓN.

Bloque 1. Brecha digital y tipos de acceso.

Nombre del código (tema)	Definición operativa	Vinculación teórica
BRECHA: Acceso Motivacional → no quiere o le da miedo	Disposición psicológica, actitudinal y cultural hacia el uso de las TIC. Incluye interés o desinterés, miedos, ansiedad tecnológica, rechazo simbólico o sensación de que “no es para mí”. La percepción de que la tecnología requiere un esfuerzo cognitivo o físico elevado (que va a ser difícil de manejar o aprender), también actúa como barrera motivacional, pues puede desalentar el intento antes de que se produzca, alimentar la ansiedad tecnológica o reforzar el abandono ante la primera dificultad.	Brecha motivacional (Van Dijk, 2006) Mayores → Apt. 2 Animadora → Apt. 2 Trab. social → Apt. 3
BRECHA: Acceso Físico o Material → no tiene internet ni dispositivo	Disponibilidad efectiva de dispositivos y conexión: ordenador, smartphone o tablet; internet (calidad, estabilidad, coste); acceso en casa frente a depender de espacios públicos. Comprende también la disponibilidad de recursos de apoyo para el uso y desempeño de la tecnología, como la formación accesible, asistencia técnica y acompañamiento. La ausencia de estas condiciones facilitadoras (personas de referencia, servicios de capacitación o soporte técnico) forma parte del acceso físico-material, ya que sin ellas el dispositivo y la conexión no garantizan un uso real.	Brecha física/material (Van Dijk, 2006) Mayores → Apt. 2 Presidenta/Dir. → Apt. 3 Trab. social → Apt. 3

BRECHA: Habilidades Operativas → sabe lo básico pero se pierde	Capacidad para el uso básico del hardware y el software: encender dispositivos, abrir aplicaciones, usar el teclado o la pantalla táctil.	Brecha habilidades operativas (Van Dijk, 2006) Mayores → Apt. 2 Animadora → Apt. 3
BRECHA: Habilidades Formales → no sabe navegar ni hacer trámites	Capacidad para navegar por internet, entender la estructura de páginas web, completar formularios y seguir los pasos de un trámite online.	Brecha habilidades formales (Van Dijk, 2006) Mayores → Apt. 2 Animadora → Apt. 6 Presidenta/Dir. → Apt. 3
BRECHA: Habilidades Informacionales → no sabe buscar ni evaluar info	Capacidad para buscar, evaluar y seleccionar información en internet de forma crítica y eficaz.	Brecha habilidades informacionales (Van Dijk, 2006) Mayores → Apt. 2 Animadora → Apt. 3
BRECHA: Habilidades	Capacidad para usar internet como herramienta para mejorar la propia situación: gestionar derechos,	Brecha habilidades

Estratégicas → solo usa lo básico, no lo aprovecha para cosas importantes	salud, participación social o recursos. Más allá del uso básico.	estratégicas (Van Dijk, 2006) Mayores → Apt. 2 Animadora → Apt. 4 Trab. social → Apt. 3
BRECHA: Acceso de Uso → diferencia entre usar mucho y usar bien	Cómo, para qué y con qué intensidad se usan las tecnologías: frecuencia, diversidad de usos, tipo de actividades. Diferencia entre usos básicos y usos que generan beneficio real. La percepción de utilidad (si la persona siente que la tecnología le ayuda a mejorar su vida, gestionar sus asuntos o alcanzar metas personales y sociales) condiciona tanto la intensidad como la diversidad del uso. Quien no percibe beneficio real tiende a un uso superficial o puntual, limitando el aprovechamiento efectivo de estas tecnologías.	Brecha de uso (Van Dijk, 2006) Mayores → Apt. 2 Trab. social → Apt. 3 Presidenta/Dir. → Apt. 3

Bloque 2. Brecha por edad; edadismo y tecnología.

Nombre del código (tema)	Definición operativa	Vinculación teórica
BRECHA POR EDAD: Autoedadismo tecnológico o digital	La persona mayor ha interiorizado los estereotipos sociales que asocian la vejez con la incompetencia digital, lo que la lleva a anticipar el fracaso, a no intentar aprender tecnología o a abandonar ante la primera dificultad.	Internalización de estereotipos (Edadismo; Cap. 4 TFG)

→ asume que la tecnología “no es para su edad”.	No se trata únicamente de rendirse, sino que implica asumir que “la tecnología no es para mi edad”, reproduciendo internamente el discurso edadista aplicado al ámbito digital.	Mayores → Apt. 4 Animadora → Apt. 2
BRECHA POR EDAD: Trato infantilizador → otros actúan como si no pudiera	Otras personas como hijos, nietos, vendedores, funcionarios... dan por hecho que no puede aprender y le infantilizan, le hablan como si no tuviese suficiente capacidad de comprensión, se ríen, o hacen las cosas por ella sin explicarle. Este trato constituye también una forma de influencia social negativa, pues el entorno significativo (familiares, vecinos, personal de atención) no solo fomenta el uso de la tecnología, sino que lo desincentiva mediante mensajes que refuerzan la incapacidad digital. La persona puede interiorizar esa influencia como confirmación de su propia incompetencia digital y reforzando la barrera motivacional y reduciendo la confianza en su capacidad para utilizar las TIC.	Estereotipos y discriminación (Edadismo; Cap. 4 TFG) Mayores → Apt. 3 Trab. social → Apt. 5
BRECHA POR EDAD: Vergüenza y pérdida de confianza → le da apuro pedir ayuda	Por cómo la han tratado o por los errores cometidos, ha perdido confianza en sí misma. Le da vergüenza preguntar o admitir que no sabe.	Impacto en la autoeficacia (Edadismo; Cap. 4 TFG) Mayores → Apt. 4 Animadora → Apt. 4

BRECHA POR EDAD: Diseño no pensado para mayores → las apps y webs no están hechas para ella	Los dispositivos, aplicaciones o servicios digitales no están diseñados para las necesidades de las personas mayores: letra pequeña, botones diminutos, pasos confusos, lenguaje técnico, claves complejas.	Diseño no inclusivo (Edadismo digital; Cap. 2 TFG) Animadora → Apt. 6 Mayores → Apt. 5 Presidenta/Dir. → Apt. 6
--	--	---

Bloque 3. Brecha rural; territorio y digitalización.

Nombre del código (tema)	Definición operativa	Vinculación teórica
BRECHA RURAL: Infraestructura tecnológica o profesional insuficiente → en el pueblo no hay cobertura ni buena conexión	La cobertura de móvil o internet en el municipio es mala, inestable o inexistente. Esta barrera existe antes de que la persona intente usar la tecnología: el problema no es ella, es el territorio. Comprende también la infraestructura profesional y de atención, es decir, la disponibilidad de personal cualificado para el acompañamiento digital en el territorio rural. Los insuficientes ratios de profesionales por habitante y la carencia de seguimiento continuado son parte de esta brecha infraestructural, puesto que la persona puede disponer de conexión técnica pero no contar con nadie que la oriente o acompañe en su uso real.	Brecha infraestructura rural (Kerras et al., 2024; Cap. 2 TFG) Presidenta/Dir. → Apt. 2 Trab. social → Apt. 2 Mayores → Apt. 1

BRECHA RURAL: Aislamiento y falta de apoyo en el territorio → no hay nadie que ayude ni cursos cerca	Vivir en un pueblo pequeño significa no tener acceso a formación digital, ni técnicos, ni una persona de referencia a quien llamar cuando algo falla.	Brecha rural (EAPN España, 2022; Cap. 2 TFG) Animadora → Apt. 5 Presidenta/Dir. → Apt. 6 Trab. social → Apt. 6
BRECHA RURAL: Cierre de servicios presenciales → han cerrado el banco y la ventanilla: sol queda internet)	Han desaparecido el banco, la ventanilla del ayuntamiento o la consulta médica en el pueblo. La única alternativa es digital, y si no puede usarla, se queda sin servicio.	Exclusión servicios rurales (RTVE, 2022; AEPD, 2024; Cap. 3 TFG) Mayores → Apt. 1 y 2 Presidenta/Dir. → Apt. 3 Trab. social → Apt. 4
BRECHA RURAL: Distancia y falta de transporte → está lejos de todo y sin cómo desplazarse	La distancia física al médico, al banco o al ayuntamiento es un problema añadido que se agrava cuando el canal digital tampoco funciona y no hay transporte público.	Brecha territorial (Newtral, 2023; Cap. 1 TFG) Mayores → Apt. 1

		Presidenta/Dir. → Apt. 1
--	--	-----------------------------

Bloque 4. Violencia estructural.

Nombre del código (tema)	Definición operativa	Vinculación teórica
VIOLENCIA ESTRUCTURAL: Derechos vaciados por la digitalización → tiene derecho a algo pero no puede pedirlo, usarlo o renuncia a pedirlo	La persona tiene reconocida una prestación o ayuda pero no puede solicitarla, renovarla, usarla o renuncia a pedirlo porque el único canal disponible es digital y no puede usarlo. El derecho existe sobre el papel pero no en la práctica.	Violencia estructural: derechos vaciados (Galtung, 1969; La Parra y Tortosa, 2003; Cap. 4 TFG) Mayores → Apt. 4 Trab. social → Apt. 4 Presidenta/Dir. → Apt. 4
VIOLENCIA ESTRUCTURAL: Intermediación forzada → siempre hay alguien haciendo sus gestiones por ella	Para cualquier trámite depende de un familiar, el ayuntamiento o la trabajadora social. No puede gestionarlo ella directamente, lo que supone una pérdida real de autonomía sobre sus propios asuntos.	Intermediación forzada (Cap. 3 y 4 TFG) Mayores → Apt. 3 Trab. social → Apt. 5

		Presidenta/Dir. → Apt. 5
VIOLENCIA ESTRUCTURAL: Sin alternativa presencial → el sistema asume que todos saben usar internet	Los servicios han digitalizado sus trámites sin ofrecer alternativa presencial. El sistema da por hecho que todo el mundo puede usar internet, y quien no puede, se queda sin servicio. Incluye también otras manifestaciones de daño por diseño (formularios sin versión simplificada, plataformas sin accesibilidad, procesos automatizados que no contemplan excepciones, verificaciones digitales obligatorias para personas sin competencias básicas, configuraciones de del servicio que asuma una capacitación digital que no toda la población tiene, etc).	Violencia estructural: daño por diseño inadaptado (Galtung, 1969; Morales-Sáenz et al., 2024; Cap. 4 TFG) Animadora → Apt. 5 Presidenta/Dir. → Apt. 4 y 6 Trab. social → Apt. 4 y 6
VIOLENCIA ESTRUCTURAL: Normalización del daño → cree que es culpa suya, no del sistema	La persona ve su exclusión como algo inevitable o como culpa propia por no haber aprendido antes. No lo identifica como un fallo del sistema. Esto hace el daño invisible.	Normalización de la violencia estructural (Galtung, 1969; Cap. 4 TFG) Mayores → Apt. 4 y 5 Trab. social → Apt. 4

VIOLENCIA ESTRUCTURAL: Como brecha de oportunidad	Brecha de oportunidad por digitalización sin diseño inclusivo. Distancia entre lo que la tecnología podría aportar para reducir desigualdades y lo que realmente ocurre cuando su desarrollo no se realiza de forma inclusiva. Para las personas de más edad, esta brecha hace referencia a la imposibilidad de acceder a trámites concretos y en quedar al margen de la participación social, formación, información, atención sanitaria a distancia o gestión de derechos. Necesidad de recurrir a intermediarios para realizar gestiones, miedo a equivocarse y desconfianza de los entornos digitales llevan a renunciar a prestaciones o evitar el uso de servicios. El daño es acumulativo porque cada oportunidad perdida por carencia de acceso o competencias digitales profundiza las desigualdades previas y limita las posibilidades de ejercer una ciudadanía plena (y quedan por debajo las realizaciones efectivas que las potenciales de forma evitable: Galtung).	Brecha de oportunidad (Ge et al., 2025); Violencia estructural (Galtung, 1969); Cap. 2 y 4 TFG. Mayores → Apt. 4 y 5; Trab. social → Apt. 4; Presidenta/Dir. → Apt. 4 y 6.
VIOLENCIA ESTRUCTURAL: Propuestas de mejora → qué habría que cambiar	Qué cambios identifican los entrevistados para que la digitalización no deje a nadie fuera: más alternativas presenciales, plataformas más sencillas, más personal de acompañamiento, más formación.	Respuesta institucional (Cap. 4 TFG) Mayores → Apt. 5 Animadora → Apt. 6

		Trab. social → Apt. 6 Presidenta/Dir. → Apt. 6
--	--	---

13.3. ANEXO III. CONSENTIMIENTO INFORMADO Y CONFIDENCIALIDAD.

A continuación, el guion de consentimiento informado que firmaron todos los participantes y el compromiso de confidencialidad.

Introducción y consentimiento:

Buenos días/tardes. En primer lugar, quiero expresarle mi agradecimiento por acceder a participar en esta entrevista y por dedicarme su tiempo. Estoy estudiando el doble grado de Criminología y Trabajo Social y este encuentro forma parte de mi Trabajo de Fin de Grado de Criminología, en la Universidad Pontificia de Comillas, cuyo objetivo es analizar cómo la exclusión digital puede convertirse en una manifestación de violencia estructural que perjudica de manera particular a las personas mayores que residen en entornos rurales.

Mi objetivo en esta entrevista es comprender, cuáles son las principales dificultades que encuentran los mayores rurales, qué respuestas están dando las instituciones y qué posibilidades de mejora identifica usted desde su experiencia directa en el territorio.

Me gustaría aclarar que no existen respuestas correctas o incorrectas, ya que lo verdaderamente valioso para mi investigación es su perspectiva. Quiero garantizarle que todo lo que conversemos aquí tiene carácter confidencial y anónimo y sólo será tratado con fines académicos. Su nombre no aparecerá en ningún apartado del Trabajo Final de Grado. Además, la participación es completamente voluntaria: puede decidir no responder alguna pregunta si así lo prefiere y detener la entrevista si lo considera oportuno.

¿Le parece bien si comenzamos? ¿Tiene alguna pregunta antes de empezar?

Agradecimiento:

Le agradezco sinceramente el tiempo que me ha dedicado, su disponibilidad y las aportaciones tan valiosas que ha compartido conmigo.

Compromiso de confidencialidad → Firmado por todos los entrevistados, (plantilla en la siguiente página).

Compromiso de confidencialidad

Declaro que:

He recibido información sobre los objetivos y contenido del Trabajo Fin de Grado realizado por la alumna LORENA LÓPEZ PRIETO, para el que se solicita mi participación. He entendido su significado, se me ha informado/a de todos los aspectos relacionados con la confidencialidad y protección de datos en cuanto a la gestión de datos personales que comporta el proyecto y las garantías tomadas en cumplimiento del Reglamento General de Protección de Datos y de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales.

Mi colaboración en esta investigación es totalmente voluntaria y tengo derecho a retirarme de la misma en cualquier momento. No proporcionaré nombre o apellidos ni ningún otro dato que permita mi identificación.

Por todo ello, **doy mi consentimiento a:**

- Participar en las entrevistas, que serán grabadas.
- Que la estudiante responsable de realizar este trabajo, así como la tutora de este, gestionen la información que se genere en el contexto de su realización. Se garantiza que se preservará en todo momento mi identidad e intimidad, con las garantías establecidas en el Reglamento General de Protección de Datos y en la ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales y normativa complementaria.
- Que la estudiante responsable de realizar este trabajo, así como la tutora de este, conserven todos los registros efectuados con la información aportada por mí, con las garantías y los términos legalmente previstos, si estuviesen establecidos, y a falta de previsión legal, por el tiempo que fuese necesario para cumplir las funciones del proyecto para las que los datos fueron recogidos.

Y para que conste a los efectos oportunos, se firma en _____, a ____ / ____ / ____.

Firmado por la persona participante:

Nombre: _____

Firma: _____

Firmado por la alumna - Autora del TFG: LORENA LÓPEZ PRIETO.

13.4. ANEXO IV. TRANSCRIPCIONES DE LAS ENTREVISTAS.

- Mancomunidad de Servicios Sociales de la Sierra Norte de Madrid.
- Carácter: Confidencial. Todos los datos han sido anonimizados conforme a los principios de protección de datos.
- Los nombres propios, lugares y referencias identificativas han sido suprimidos o sustituidos por "X".

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTA 1.

Código: E1.

Perfil: Responsable institucional de Servicios Sociales de la Mancomunidad

Carácter: Confidencial. Datos anonimizados conforme a los principios de protección de datos.

E: Hola "X", disculpa porque he tenido problemas para la conexión ahora, no sé, me ha fallado.

P: No te preocupes, yo ni es habitual tener problemas con la informática, sabes, porque aquí en esta zona no hay una buena cobertura y entonces es frecuente que no tenemos. Pero nada, ya nos hemos conectado, ya nos hemos visto, así que nada, cuando quieras.

E: Vale, bueno, te cuento un poco. Estoy investigando la violencia estructural hacia personas mayores del medio rural, a través de la exclusión digital en general. O sea, me estoy centrando más en la exclusión digital como forma de violencia estructural. Y bueno, estoy realizando entrevistas a trabajadoras sociales, a animadoras socioculturales, y justo mi padre me dijo, pues yo tengo, y por eso contacté contigo, así que muy contenta y muy agradecida, muchas gracias. Y bueno, contarte que es confidencial y anónima la entrevista, totalmente, y voluntaria. Entonces, bueno, te pasa igualmente el compromiso

de confidencialidad, luego si puedes me lo firmas y me lo mandas por tenerlo, y si quieres, si te parece, comenzamos ya la entrevista.

P: Sí.

E: Bueno, primero te quería preguntar respecto al contexto institucionalizado, en cuanto al contexto institucional, te quería preguntar cómo describirías la realidad social de las personas mayores en los municipios que forman la mancomunidad. O sea, el perfil de la población mayor, las necesidades que identificáis.

P: Bueno, ya sabes que la soledad no deseada y la lucha que se está llevando a cabo desde las instituciones para paliarla, aquí en los ámbitos rurales por un lado lo es en el sentido de que no tienen posibilidades de ocio, de salir, pero por otro lado yo creo que en los pueblos, y especialmente en los pueblos pequeños, todavía existe esa relación de vecindad donde esos apoyos vecinales, esos apoyos todavía de las familias, entonces bueno, hace que no sea tanto. Luego, por otro lado, nosotros desde la mancomunidad y a través de nuestras trabajadoras sociales, que son verdaderamente nuestro primer punto de contacto con la gente mayor, sí que es verdad que tenemos un conocimiento casi personalizado de las situaciones de las personas mayores que pueden estar en esa situación de soledad y de vulnerabilidad a veces. Y luego nosotros, lo que te digo desde la mancomunidad, tratamos con los distintos programas que tenemos pues atender esas necesidades, seguirlo a su bien y sobre todo también acompañar a la gente en su día a día. Por eso, no sé si conoces algunos de los programas que tenemos, que a lo mejor me ponéis la pregunta.

E: No, no los conozco, pero cuéntame.

P: Pues te comentaba, por ejemplo, tenemos un programa que le llamamos "X", y dentro de ese programa hay unos centros que llamamos centros abiertos rurales. En esos centros son como una especie de sucedáneo, por llamarlo de alguna manera, del centro de día, donde los mayores van a comer, pero no por el hecho de que no tengan cubierta sus necesidades de alimentación, que aquí no hay esa situación de penuria económica entre los mayores, pero muchas veces es para estar acompañados, obligarles, entre comillas, a que tengan la obligación, y valga la redundancia, de salir de casa, y una vez que salen de casa ya se ven obligados a desearse, a vestirse, en fin. Y también es una manera de controlar si hay algún problema en aquellas personas que viven solas, por ejemplo. Yo aquí en "X" tengo ese servicio, tanto en el programa "X", como hace años, a través de un programa de centros abiertos que llevaba la Mancomunidad. Hace poco una señora "X", que tiene cerca de 90 años ya, que vive sola, porque tiene que ser autónoma. Tienen que ser personas no dependientes. También lo que se trata es de garantizar que esas personas

en un momento dado se hagan dependientes y un poco también un envejecimiento activo. Como te decía, esta persona de pronto no va a comer. Entonces, el compromiso de los ayuntamientos es disponer del personal que esté allí, que atienda a las personas mayores, que trate después de que hagan actividades, tipo crucigramas, que juegan las cartas, en fin, pequeñas cosas, pero que les crea ya la necesidad de salir. Y como te decía, esta persona de pronto me llama a la monitora y me dice, oye, que "X" no ha llegado. Pues ya inmediatamente llamamos a su sobrina, que vive aquí en el pueblo, resulta que "X". Había ido al médico y había perdido el autobús y había llegado más tarde. Pero bueno, te quiero decir que es muy eficaz, es un sistema muy eficaz para la lucha contra la soledad no deseada. Y luego, aparte de eso, pues llevamos otro tipo de programas, como son programas de actividades.

Por ejemplo, también dentro del "X", pues el servicio de podología a domicilio, peluquería a domicilio, que parece una jugada, pero también se trata en aquellos municipios donde no hay peluquería. Acompañamiento también, por ejemplo, a citas médicas, cuando la familia no puede o no tiene familia. Y ya también, por ejemplo, llevarles hasta "X", en algunos casos, aquellos municipios donde no hay farmacia, para que puedan adquirir las medicinas que necesiten. Al centro de salud, si necesitan analítica, citas médicas, incluso ahora ya, pero esto solamente es hasta el mes de mayo, les llevamos a las citas médicas en el "X" y acompañándoles. Entonces, terapia ocupacional también hacemos con ellos. Es decir que, como verás, nos tratamos por todos los medios de que no tengan carencias por el hecho de vivir en la ciudad.

Por otro lado, lo que sí que estamos tratando poco a poco, y nos está costando trabajo, pero lo estamos consiguiendo, porque generalmente las sierras son como muy agredadas. La gente piensa que no necesita ayuda, ¿sabes? Ya van conociendo nuestros servicios. Casi hacemos una labor de proselitismo. Más que sea el usuario que se dirija a nosotros, somos nosotros los que nos dirigimos a los potenciales usuarios. Porque lo hemos visto a veces en el tema de dependencia y las prestaciones que de pronto van a hacer la evaluación a una casa y en nuestra zona. Ah, no, no, yo puedo, bien, ¿no? Y somos ellos los que dicen que no puede. Claro que puede, pero puede con mucho esfuerzo, pues yo qué sé lo que te voy a decir, así hacen. Que ya hasta que no están en una situación límite no recurren a pedir ayuda. Y eso poco a poco lo estamos ya mitigando. La gente va conociendo, como cada vez en un pueblo, pues a "X" resulta que va esto, pues ¿por qué no? ¿Sabes? Entonces yo en eso estoy bastante contenta, porque esto no es algo que sea inmediato,

pero que poco a poco vamos consiguiendo que la gente sea consciente de que hay unos servicios y que pueden acogerse a ellos para poder vivir mejor.

E: Ya, qué bien. Y esos servicios que me cuentas, ¿cómo se le hacen llegar a las personas mayores?

P: Lo que te decía, casi muchas veces, desde la mancomunidad, hay, digamos que hay, tiene que haber unas inversiones, ¿no? Entre lo que es la política por parte de los ayuntamientos, después también profesional, por parte de la trabajadora social y luego de las familias, del conocimiento de los servicios. Ese parte del conocimiento de los servicios ya creo que casi casi siempre todo es mejorable, pero a esa parte ya hemos llegado, ¿no? Y después está, hay ayuntamientos que quieren, o sea, que los responsables políticos pues les implican mucho y tratamos de hacer llegar a nuestra trabajadora social aquellas personas que nosotros, cuya situación personal ha cambiado, pensamos que pudieran necesitarlo y la trabajadora social, a lo mejor muchas veces, es la que les llama sin esperar a que ellos vengán, ¿sabes? O nosotros, los propios ayuntamientos, los concejales de servicios sociales o los propios alcaldes, llamamos, oye, "X", "X", estoy hablando de pueblos, de una población que todavía tenemos esa relación personal y ese conocimiento de nuestros vecinos. Entonces, muchas veces, yo, por ejemplo, "X", es que tendría que, oye, ¿por qué no vas? O ¿por qué no tal? ¿Sabes? Entonces es un poco, lo que te he dicho, hacer un proselitismo social, pero bueno, nunca mejor empleado ese término.

E: Sí, muy bien. Y respecto a las características del territorio, como me cuentas que son pueblos de poquitos habitantes, ¿crees que en comparación con entornos urbanos se puede limitar la intervención o favorece que sea un pueblo pequeño para tener una mejor intervención con ellos? O sea, si las características del territorio de ser pueblos pequeños facilitan o perjudican la intervención. Si crees que es mejor o peor que sea...

P: Pues vamos a ver. Cuentas con la ventaja del conocimiento y cuentas con el hándicap de los servicios. Por ejemplo, aquí te voy a hablar de algo económico. A nosotros se nos encarece muchas veces poder prestar servicios como ayuda a domicilio, etcétera, etcétera. Porque bueno, eso requiere tiempo de desplazamiento. Somos pueblos pequeños y muy dispersos, ¿no? Entonces esa dispersión geográfica a veces es un hándicap para muchas cosas, incluso para los profesionales. Por ejemplo, nosotros dentro de otros servicios que prestamos son fisioterapia en los centros abiertos, donde los hay, sino en domicilio. Bueno, pues a veces nos cuesta mucho trabajo conseguir profesionales que quieran venir aquí a través de los programas de empleo, que muchas veces es como lo hacemos.

O en el caso de las propias trabajadoras sociales. Y por eso siempre trato de ayudar e informar y atraer a la gente joven, los profesionales que son de la zona, porque es los que tenemos garantía de que se queden. ¿Qué ocurre? Que hay veces que vienen trabajadoras sociales a través de nuestra bolsa de empleo. Después te hablo de trabajadoras sociales, como te hablo de psicólogos, como te hablo de terapeutas. Después hay una convocatoria o una posibilidad de trabajo en "X" y resulta que ellos viven en "X" y los dejan a medio contrato. Eso, por ejemplo, es un hándicap. Una ventaja, el que te permite el conocimiento casi individualizado de las personas y poder atenderles. Son necesidades mejor, pero no es perfecto.

E: Y desde los servicios sociales, ¿cuáles son las principales necesidades que identificáis en las personas mayores?

P: Bueno, pues sobre todo lo que te estaba comentando, la soledad, el acceso a determinados servicios, que es lo que nosotros tratamos de paliar. Y en eso de principio, por parte de la comunidad de Madrid, continuamente se ha atendido a todas aquellas necesidades que hemos planteado, como esto que te estaba comentando del "X". Pero, o sea, vivimos en un entorno privilegiado, pero que tiene esas cuestiones. Entonces nosotros, por ejemplo, tratar de hacerles llegar los servicios, la lucha contra la soledad no deseada, que igual que en zonas urbanas o grandes ciudades. Quizás existe allí en mayor medida que aquí, y cuidarles. Es lo que pretendemos y que, por ejemplo, el tema del ocio, ese tema de cosas, pues tratar de estos centros que te he dicho. En Madrid, en una gran ciudad, en un gran municipio, tienen los centros de día donde la gente mayor puede acudir, no sé si a lo mejor en mayor o menor medida que aquí. Pero aquí es como más fácil hacerles que vayan y que haya una continuidad. Entonces, por ejemplo, que una persona, lo que tratamos es que una persona, porque viva en "X", porque viva en "X", no pueda disponer de un servicio de fisioterapia si lo necesita. Claro. O sea, a lo mejor tenerse que desplazar a una ciudad, pues conjurante no lo hará. Sí, totalmente. Tengo que ir a "X", tengo que ir en transporte, tal cual. Bueno, pues se lo acercamos. Lo que te decía es acercar esos servicios a la casa. Una cosa que a lo mejor sí que deberíamos incidir más, pero claro, vamos a lo urgente, a lo necesario, a lo prioritario. Que es eso, la atención en sus necesidades. Pero luego, por ejemplo, el tema del ocio, que a veces sí que hemos hecho alguna vez, lo hacemos los ayeres, que muchas veces también son, tratamos de que sean, como tendría yo, pues a la vez que didácticos, pero entretenidos y todo eso. Pero, por ejemplo, salir a determinado teatro, salir, a lo mejor, no por cada pueblo, sino por zona, ¿no? De poder hacer actividades de este tipo. Y como nosotros, con nuestros medios

y con nuestros convenios, que van un poco, son penalistas. O sea, van determinadas cosas y a lo mejor en ese aspecto no podemos incidir. Pero sí que a veces decimos a los ayuntamientos o proponemos a los ayuntamientos actividades de este tipo, en la que los ayuntamientos puedan financiar el transporte y los mayores puedan financiar. Pero esa parte sí que tenemos todavía que ampliar. Lo estamos haciendo ahora a través de la mancomunidad con los jóvenes, con los niños, pero con los mayores tenemos que ir también a eso.

E: Y respecto a la población mayor dentro de los pueblos, ¿crees que hay gran porcentaje de población mayor o cómo crees que es el peso de esta población?

P: Sí, sí, es mayor. Sí, tenemos mucha población mayor. Ahora, como consecuencia del encarecimiento de la vida en las grandes ciudades, especialmente de la vivienda, sí que es verdad que se está viniendo a nuestros pueblos gente a vivir, a vivir permanentemente. Pero sí que hay mucha gente mayor, claro. Y lo que tratamos es que esa gente mayor permanezca mucho tiempo entre nosotros, que no termine, no tenga que irse a una residencia.

E: Claro, muy bien. Y bueno, ahora respecto a la digitalización, te iré a preguntar cómo crees que está siendo el proceso de digitalización que se está viviendo en los servicios sociales en ese territorio, en el acceso a los servicios. ¿Crees que se han digitalizado muchos servicios?

P: Sí, sí. Por ejemplo, todavía, afortunadamente, no en la medida que pueda haber en... Perdón un momento.

E: Sí, sí, no te preocupes.

P: Bueno, ahora vale. Yo quiero decir que, por ejemplo, aquí todavía en nuestros pueblos está la banca, por ejemplo, en los servicios bancarios. Aquí todavía en nuestros pueblos, en los pequeños pueblos, viene la oficina bancaria. Además, ahora mismo nos hemos cambiado de local de ayuntamiento, porque estamos en obras. Ah, no sabía. Pero antes en la plaza lo veía con mayor frecuencia. Cuando viene la oficina bancaria, yo desde la plaza y entonces yo desde la ventana del ayuntamiento estaba viendo en mayor medida el agente mayor, los usuarios de esa oficina bancaria presencial. Bueno, pues eso para ellos es una ventaja, ¿no? El cajero, cuando el cajero lo tenemos al lado del ayuntamiento y a veces las propias personas... Yo te hablo de mi ayuntamiento y supongo que es en otros lugares así, ¿no? El propio personal del ayuntamiento con la forma, ahora, ahora, seguido, ayuda, enseña a los mayores. Oye, mira, esto para poner la cartilla, bueno, pero tienes que meter así. Entonces, bueno, en ese aspecto sí. Las citas médicas que antes se hacían, por

ejemplo, "X", ahora es llamando al centro de salud, que antes era simplemente ir al médico y ya está. Y hacer esperar, pedir una vez y tenías tu cita, ¿no? Bueno, en ese aspecto sí, pero sobre todo eso es lo que es el tema de salud y las oficinas bancarias. Y bueno, pues para eso también nosotros les ayudamos, por ejemplo, en el servicio de "X", ¿no? Ese conocimiento que tienes de las personas y de las necesidades y que no tienes ninguna especie de prevención ni redundancia hacia nada. Ni ellos hacia nosotros ni nosotros hacia ellos. Esa confianza hace que podamos ayudarlos más.

E: Sí, porque solicitan muchas ayudas los mayores a la hora de acceder a esos servicios. Cuando los servicios presentan barreras digitales, me refiero, ¿necesitan la ayuda de terceros para poder acceder a ellos?

P: Sí, depende. Hay personas, por ejemplo, ahora nosotros están impartiendo distintos cursos precisamente para eso. Para la utilización digital, ayudar a la gente a conocer lo básico. Por ejemplo, en otros muchos pueblos se están haciendo cursos de ese tipo. Algo muy básico, pues con el móvil, desde mirar tu cuenta bancaria, poder hacer una transferencia y pedir citas médicas o acceder a tu historial. Es lo básico. Todo eso se está haciendo. Lo que pasa es que hay mucha gente, ya depende de las franjas de edad, por ejemplo, la gente que ya es muy mayor, te dicen esto para mí.

E: Ya, que no se sienten ya capaces.

P: Por ejemplo, gente que está en la franja de edad desde los 65 hasta a lo mejor los 80, sí.

E: Y respecto a los servicios sociales, bueno, los recursos que ofrecen servicios sociales de teleasistencia, ayuda a domicilio, ¿todo eso también está digitalizado en los municipios?

P: No, no, no.

E: Eso os encargáis vosotras, ¿verdad?

P: Eso, el sistema es mediante la trabajadora social, ya está. Vale. Vienen, hablan con la trabajadora social, complementan los documentos y ya está.

E: Vale, ¿y a la hora de cuando los mayores acuden con la trabajadora social, ¿acuden sin cita previa o tienen que pedir una cita anteriormente?

P: Sí, sí, mediante cita previa.

E: ¿Y esa cita cómo la...?

P: Pues llaman a un teléfono y solicitan...

E: Por llamada, ¿verdad?

P: Eso es, por una llamada.

E: Vale, genial. Y bueno, ahora, ¿qué relación observas entre las personas mayores del entorno rural y el acceso a los servicios digitalizados?

P: Es más o menos lo que hemos estado hablando ya.

E: Que me habías dicho que dependiendo de los rangos de edad tenían una alfabetización digital u otra, ¿verdad?

P: Claro.

E: Y luego los cursos que impartís de alfabetización digital, que me has dicho que impartíais alguno, ¿cómo trata esas diferencias de conocimiento, por decirlo así, entre las personas? ¿Lo hace de forma individualizada, por rangos de edad o todos juntos?

P: No, simplemente se publicita, digamos, el curso y después las personas se van... Generalmente, ahora yo comento últimamente, pues las personas que están asistiendo a esos cursos son personas de 70 años, más o menos, que tienen un móvil y que solamente utilizan el móvil para llamar, para enviar whatsapps y todo eso. Entonces, ahora lo que se les está enseñando son las utilidades del móvil, desde lo que te comentaba, muy básico. O sea, no es... es simplemente que sean capaces de utilizar un correo electrónico, por ejemplo, que muchos de ellos no tenían, aunque, te soy sincera, lo que más les interesa es lo que te he dicho, temas de gestiones bancarias y temas de salud. Y luego ya, pues generalmente, estas personas saben manejar su móvil, saben enviar whatsapps, etcétera, etcétera.

E: Sí, y estas gestiones de salud y trámites bancarios, ¿hay algunos que solo pueden realizarse por vía digital?

P: ¿Cómo que si hay algunos?

E: O sea, ¿hay algunos mayores que solo puedan, o sea, que no esté la opción presencial de realizar algunos trámites bancarios y sanitarios?

P: No, no. O sea, cuando viene, vamos a ver, cuando viene la oficina bancaria, como es un autobús, es como si tú vas a una oficina del banco y ya está. Ahí, si tienes que hacer ingresos, si tienes que sacar, si tienes que hacer una transferencia, si quieres informarte, digamos, de tu estado de tu cuenta, pues acá te lo imprimen, te lo apelan y todo eso. Yo, bueno, otro tipo ya de gestiones, no sé, préstamos y cosas de estas, eso ya no sé cómo lo pueden hacer.

E: Y en cuanto a los trámites de salud, por ejemplo, el pedir las citas en el centro de salud y todo eso, ¿sí que vas solamente por vía digital o para pedir citas, por ejemplo, en el hospital con la especialización?

P: Se hace a través, se puede hacer a través del centro de salud. O sea, llaman al centro de salud, piden cita, por ejemplo, para el consultorio local o piden cita para el especialista o se lo hacen desde el centro de salud. Que luego tú quieres por tu cuenta ver otras opciones y todo eso, pues la gente que puede acceder a él lo hace. Pero vamos, digamos que no hay ninguna persona que no vaya, que no pueda hacer una gestión, o sea, porque no la puede hacer mediante el teléfono.

E: Vale, vale. Y bajo tu percepción desde tu trabajo, ¿crees que la digitalización está suponiendo una oportunidad de reducir desigualdades en los servicios sociales del medio rural? Es decir, que como el medio rural siempre ha estado, siempre se ha visto más excluido, ¿crees que mediante la digitalización, bueno, que es algo positivo para reducir esas desigualdades de exclusión o se está generando nuevas formas de exclusión porque hay ciertas personas que no pueden acceder a ella?

P: Vamos, yo creo que en eso, tanto el medio rural como el medio urbano tienen muy poquita diferencia. Para las personas más jóvenes es una oportunidad, para la gente que quiere vivir en el mundo rural y puede permanecer aquí trabajando, por ejemplo, también es verdad que debe mejorar mucho la calidad de la cobertura que tenemos. Pero que puede ser, para los jóvenes puede ser una oportunidad muchas veces para formarse, para, vamos a ver, es que yo creo que no es ni bueno ni malo en sí mismo, depende de cómo lo puedas hacer. Para las personas mayores, pues depende de lo que te estoy diciendo, puede ser una forma también de entretenimiento, mirando también cosas, recetas de cocina, por ejemplo, yo qué sé. Y luego para otras personas que se encuentren que aunque no tienen capacidad ni ánimo ni curiosidad por aprender lo básico, pues puede ser un handicap, pero mientras exista la posibilidad de los servicios más básicos poderlos hacer a través de otra forma, pues ese problema no existirá, no lo tendrán, pero a lo mejor en un futuro sí pueden.

E: Vale, ¿y crees que esta digitalización está impactando sobre la autonomía de las personas mayores? O sea, si son más autónomas, menos autónomas, ¿qué crea dependencia, el hecho de la digitalización crea dependencia de terceras personas, de familias o incluso de las trabajadoras sociales?

P: Pues yo qué sé, hombre, no lo sé, no sabría decirte. Evidentemente, antes, ¿qué es lo que te estaba diciendo? Si llega un momento que tú no tienes la oficina bancaria, que venga tu pueblo, y tienes que cobrar la pensión, tienes que hacer pagos, tienes que eso, evidentemente, y no eres capaz de hacerlo a través de los medios digitales, pues eres dependiente. Era lo que te decía, nosotros quizás estamos ahora en ese proceso

intermedio, ¿no? Mixto, casi, que existe, todavía existe la posibilidad de hacer las cosas presencialmente. En el momento que todo fuera digitalizado, pues evidentemente tendrían un problema. Pero aquí, en los hospitales, las personas que no sean capaces de tener unos conocimientos elementales para poder realizar determinadas gestiones.

E: Vale, y bueno, ya estamos terminando, te quería preguntar, en base a lo que te estaba preguntando de esa autonomía y dependencia, cuando a una persona mayor hay alguna gestión o trámite que no puede realizar por sí misma, entiendo que se lo comunica a la trabajadora social, a la familia, ¿en quién crees? ¿Al ayuntamiento? Vale, justo, era la pregunta, ¿quién crees que asume esa responsabilidad de no poder hacer el trámite? ¿Quién se lo soluciona, por decirlo así?

P: A los ayuntamientos generalmente. Lo que iba a decir antes respecto a la digitalización y a los nuevos, que por ejemplo, sí que hay unos sistemas también ahora que permiten a los mayores que viven solos sentirse más seguros, como es la teleasistencia, que cada vez es mucho más avanzada. Incluso nosotros hablábamos de unas pulseras que te permiten saber si tienen algún problema de salud. Incluso pusimos en un principio, en una cosa de decirte, un sistema mediante el cual teníamos más o menos establecido cuáles eran las rutinas de la persona. Si se levantaba, lo primero que hacía era ir al frigorífico para coger esto, entonces nos avisaba si no se había hecho esa rutina. Bueno, pues todo eso, sí que viene muy bien para cuidar y para proteger a los mayores. Y para que ellos se sientan más seguros con lo que ellos llaman la medalla. Es que también me ofrece muchas oportunidades. Siempre que se use bien, claro. No se dé de lado a las personas por las circunstancias que no han podido llegar a eso. Y en eso yo creo que tenemos que estar en las instituciones. Sí. Porque como tú no le hace falta que le enseñes... Bueno, siempre se aprende algo siempre. Sí, sí, pero bueno.

E: Vale, pues ya está, estas han sido las preguntas. No sé si algo más que me quieras comentar, pero por mi parte ya está todo.

P: Por mi parte nada más.

E: Me alegro mucho de haber tenido esta conversación contigo, te lo agradezco mucho.

P: Yo igual, me alegro mucho. Y sobre todo saber que tiene una con estas inquietudes y deseo de trabajar en este ámbito, sí.

E: Muchísimas gracias por tu tiempo.

P: Nada. Adiós.

E: Adiós.

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTA 2.

Código: E2.

Perfil: Director de Servicios Sociales de la Mancomunidad

Carácter: Confidencial. Datos anonimizados conforme a los principios de protección de datos.

E: Desde su posición, ¿cómo describiría la realidad social de los municipios que forman la Mancomunidad, especialmente en relación con las personas de edad avanzada?

P: Personas de + de 65 años, con y sin dependencia, características presentadas respecto a soledad no deseada, dificultad en el acceso a servicios y recursos. Un porcentaje de la población cuenta con recursos personales y apoyos, pero existe otro que carecen de recursos y habilidades personales y escasez de apoyos (o se encuentran lejos), además algunos territorios presentan mayor escasez de recursos comunitarios que otros. Se observa una gran dispersión geográfica, escasez de transporte, y, en muchos casos aislamiento geográfico y de recursos (no tecnologías). Según el estudio de soledad no deseada, siguiendo los datos del INE en la Comunidad de Madrid el 19,87% de la población en la zona de la Mancomunidad de la Sierra Norte tiene 65 años o más.

E: ¿Cómo describiría el proceso de digitalización que están viviendo los Servicios Sociales en este territorio?

P: Independientemente de que los Servicios Sociales están llevando a cabo desde hace años un proceso de digitalización que permitirá, una vez en funcionamiento todas las herramientas disponibles, una gestión más eficiente y una comunicación más directa Administración-ciudadan@, no todas las personas mayores hacen uso o cuentan con herramientas y conocimientos digitales. Existen diversos programas destinados a intentar minimizar la brecha digital pero es cierto que carecemos de datos suficientes en relación a sus resultados.

E: ¿Qué relación observa entre las personas mayores del entorno rural y el acceso a los servicios digitalizados?

P: Muchas de estas personas usuarias disponen de hardware (teléfonos) con una mayor antigüedad/obsolescencia para el acceso a servicios digitalizados. El manejo de herramientas como smartphones, tablets o pc's son muy dificultosos para la mayoría. También es preciso considerar el rechazo que el uso de estas nuevas tecnologías genera en muchas de las personas mayores atendidas. No se basa tanto en una brecha de acceso o de uso, sino más bien de competencias. Cada vez más, las gestiones se encuentran digitalizadas (sanitarias, seguridad social, bancarias, etc.) y este tipo de trámites en algún

aspecto u otro les generan alguna dificultad, encontrándose más cómodos/as y acompañados/as, además de más tranquilos/as, ante las gestiones presenciales.

E: ¿Puede la digitalización ser una oportunidad para reducir desigualdades en Servicios Sociales en el medio rural, o está generando nuevas formas de exclusión?

P: A nuestro juicio se puede observar la brecha digital en algunas personas y otras, por el contrario, se rebelan contra ella. Hemos podido conocer personas que utilizan whatsapp, youtube, entre otras aplicaciones tecnológicas, y, por otro lado, otras personas que directamente no desean aprender habilidades digitales y se resisten a su uso. Quizás futuras generaciones envejecidas no tengan una brecha digital tan pronunciada en el acceso ni en el uso a/de las nuevas tecnologías, al ser algo más común. Pero, actualmente, nos encontramos con personas que no han hecho uso de ninguna herramienta digital jamás.

Ello tendrá una consecuencia directa en la autonomía de dichas personas, al precisar de un apoyo para la realización de algunas gestiones del día a día. La resistencia al conocimiento y la disponibilidad al uso de estas NNTT son, efectivamente y en algunos casos, factores de exclusión social.

A pesar de que la edad y el entorno rural son dos circunstancias que dificultan cualquier proceso de digitalización entre la población, es preciso abordar, a nuestro juicio, procesos de digitalización enfocados a la persona para una necesaria adquisición de habilidades digitales.

E: Cuando una persona mayor no puede realizar una gestión por sí misma, ¿qué suele ocurrir?

P: Cuando una persona no puede realizar una gestión por sí misma, la suele asumir la familia (en aquellas situaciones que se encuentra cerca), ya que en muchos casos la familia vive en otros municipios o ciudades más lejanas. También los vecinos y profesionales son un gran apoyo en gestiones siendo personas muy presentes en su día a día. Sí, se puede observar cómo en ocasiones el apoyo familiar o de otras personas genera dependencia o falta de autonomía al realizar las gestiones por ellos/as sin enseñarles cómo hacerlo, o no dejándoles tomar sus propias decisiones con la premisa de "protegerles". Se ha podido observar gran red comunitaria y un fuerte apoyo vecinal y profesional.

E: ¿Qué hace actualmente la Mancomunidad para que las personas mayores no queden excluidas por la digitalización, y qué considera que debería cambiar?

P: La Mancomunidad ha trabajado y trabaja para facilitar el acceso a las nuevas tecnologías con personas mayores. Se han realizado multitud de talleres de digitalización

desde la formación más básica (utilización de un teléfono móvil o también de un smartphone) hasta fomentar el uso de Internet. El desarrollo de estas formaciones ha sido posible mediante la colaboración con el sector privado (por ejemplo, la Fundación Cibervoluntarios, entre otras) o con la propia Administración Autonómica (mediante talleres organizados desde la Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia, o impulsando el Proyecto RetoMadrid, entre otras iniciativas).

Todas las administraciones deberían continuar apostando por esta línea de trabajo en pos del fomento de una mayor autonomía de este colectivo en un mundo en el que, cada vez más, las pequeñas tareas del día a día precisan de un conocimiento digital que, aparte de agilizar la gestión, elimina barreras burocráticas.

También es cierto que este proceso de digitalización deberá tener como objetivo a la persona en su entorno, atendiendo a sus necesidades reales, sobre todo teniendo en cuenta que el nuestro es un entorno rural no asimilable al trabajo en grandes municipios de la Comunidad de Madrid.

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTA 3.

Código: E3.

Perfil: Trabajadora Social de la Mancomunidad (UTS)

Carácter: Confidencial. Datos anonimizados conforme a los principios de protección de datos.

E: Desde su experiencia, ¿cómo describiría su labor con las personas mayores en este municipio y cuáles son las principales características de la atención que les presta?

P: Desde mi experiencia como trabajadora social, la labor con las personas mayores del municipio se centra en informar, orientar y acompañar en distintos trámites y situaciones de vulnerabilidad. Atendemos desde gestiones relacionadas con discapacidad y dependencia, hasta casos más complejos como situaciones de desamparo o falta de apoyos.

A falta de estadísticas exactas, estimo que aproximadamente la mitad de las personas atendidas son mayores.

Las necesidades más frecuentes están vinculadas a: acceso a recursos municipales del programa Cúdame (traslados a hospital, podología, peluquería, fisioterapia); tramitación de dependencia, discapacidad y prestaciones de la Seguridad Social; orientación económica, bonificaciones sociales y apoyo en gestiones de suministros.

En los últimos años, las demandas han evolucionado: además de los trámites, ha crecido la necesidad de actividades comunitarias, apoyo frente a la soledad no deseada y acciones preventivas relacionadas con el riesgo social y el bienestar emocional.

E: ¿De qué manera la digitalización de los Servicios Sociales está transformando su práctica profesional y la intervención con las personas usuarias en su contexto de trabajo?

P: La mayoría de los trámites vinculados a la Comunidad de Madrid —vivienda, dependencia, discapacidad, prestaciones y solicitudes administrativas— se gestionan ya de forma totalmente digital y requieren presentación online.

Esto supone una dificultad importante para personas mayores y población con baja competencia digital, que no siempre pueden acceder o comprender estos procedimientos. Aunque desde Servicios Sociales ofrecemos apoyo, no es posible cubrir todos los trámites de todas las consejerías, por lo que muchas personas siguen encontrando barreras.

La digitalización obliga a dedicar más tiempo a gestiones informáticas, verificación de documentos electrónicos, claves, certificados digitales y plataformas, lo que modifica el ritmo habitual de la intervención social.

Además, se produce una brecha: quien no sabe usar la tecnología queda fuera, y parte de la intervención consiste ahora en acompañar, enseñar o realizar trámites directamente para evitar que la persona quede desatendida.

También incrementa la coordinación online con otros organismos y reduce desplazamientos innecesarios.

Oportunidades: en un contexto rural, la digitalización evita tener que desplazarse pueblo por pueblo con documentación delicada, lo que ahorra tiempo, mejora la seguridad, agiliza los envíos y reduce la responsabilidad directa sobre documentación física. Permite registrar y enviar solicitudes de forma más rápida, con justificantes inmediatos.

Dificultades: amplía la brecha digital, especialmente en personas mayores. Aumenta la carga administrativa y el tiempo de oficina. Puede alejar la intervención del contacto directo, afectando la relación profesional–usuario. En momentos de saturación o caídas de plataformas, retrasa procesos urgentes.

En el entorno rural, la digitalización tiene un impacto especialmente relevante porque antes no existían registros cercanos, y era habitual que los profesionales tuviéramos que transportar documentación personal en nuestros propios vehículos para registrarla en otros municipios.

La digitalización reduce riesgos, evita desplazamientos y protege más la información, lo que supone una mejora notable respecto al funcionamiento previo.

Aun así, las dificultades de acceso a Internet, la edad de la población y la falta de recursos tecnológicos hacen que la brecha digital sea más acusada que en zonas urbanas.

E: ¿Qué barreras o limitaciones relacionadas con el acceso, el uso o las competencias digitales observa en las personas mayores que atiende en su vida cotidiana?

P: En las personas mayores que atiendo se observan varias barreras digitales:

Brecha de acceso: muchas no disponen de ordenador o smartphone actualizado, y en algunos casos no cuentan con una conexión estable en el domicilio.

Brecha de uso: utilizan lo digital muy poco y solo para acciones básicas (llamadas, algún WhatsApp), sin variedad de herramientas ni uso regular.

Brecha de competencias: presentan dificultades para manejar certificados digitales, claves, formularios online o aplicaciones administrativas, lo que impide una gestión autónoma.

Gestiones más difíciles: trámites de dependencia, discapacidad, prestaciones, registros electrónicos y cualquier procedimiento que requiera identificación digital.

Factor rural: la brecha se acentúa por menor cobertura, menos recursos tecnológicos disponibles y mayor edad media de la población, lo que amplifica la dependencia del apoyo profesional.

Cabe destacar: además de las desigualdades digitales propias de las personas mayores, en el medio rural se suma la falta de recursos y de personal especializado. En municipios pequeños no existen figuras dedicadas exclusivamente a acompañar y orientar en gestiones digitales o informativas, como sí ocurre en localidades más grandes.

Esto hace que la trabajadora social asuma todas las funciones: información, apoyo digital, tramitación, acompañamientos y proyectos de intervención, lo que incrementa notablemente la carga de trabajo y dificulta llegar a todas las necesidades.

E: ¿Qué consecuencias observa en las personas mayores cuando no pueden acceder a los servicios o trámites digitalizados?

P: La digitalización ha generado barreras importantes para las personas mayores. Muchas no entienden por qué ya no pueden realizar los trámites "como antes", cuando los Servicios Sociales funcionaban como un "cajón desastre" y se resolvían gestiones muy diversas (bancos, multas, hacienda...). Ahora, al estar todo centralizado y digitalizado, no podemos asumir trámites que no corresponden a Servicios Sociales, lo que provoca quejas y frustración.

La brecha digital provoca retrasos, pérdidas de citas e incluso renunciadas a ayudas, porque no tienen certificados digitales ni conexión en casa. En trámites especialmente sensibles,

como dependencia, la situación es crítica: el procedimiento solo puede hacerse online y, si la persona vive sola o sin Internet, debemos hacer auténticos malabares para gestionarlo. Sin apoyo técnico por parte de Comunidad de Madrid, muchas personas quedarían directamente desatendidas.

La complejidad digital genera inseguridad, frustración y sensación de incapacidad, afectando a su autonomía y al bienestar emocional. Muchas personas sienten que "el sistema no es para ellas".

Sí. Hay personas mayores que desisten de ayudas y prestaciones por la burocracia y la dificultad de las gestiones online, aunque desde el ámbito municipal intentamos ser lo más flexibles posible.

Sería necesario contar con personal de apoyo específico en cada municipio para acompañar en trámites digitales.

No tiene sentido que la trabajadora social —cuyo objetivo es la intervención social— tenga que asumir también la parte informática, porque eso desplaza tiempo y energía del trabajo realmente esencial.

E: Cuando una persona mayor no puede realizar por sí sola determinadas gestiones (especialmente aquellas que requieren el uso de herramientas digitales), ¿cómo se resuelve habitualmente esa situación?

P: Las personas mayores, cuando no quieren "molestar" a sus hijos o no tienen apoyo familiar cercano, suelen acudir directamente a la trabajadora social como profesional de referencia. Esto genera una fuerte dependencia del servicio, especialmente porque muchos trámites solo permiten seguimiento digital y, por protección de datos, la Administración no facilita información al profesional sin autorización expresa. Cuando la familia no participa, se pierde parte del control sobre la tramitación y se dificulta garantizar un acompañamiento adecuado.

Generalmente, las personas mayores acuden primero a Trabajo Social antes que a sus hijos, en muchos casos para no molestarles. Desde aquí se les orienta y se intenta implicar a la familia en los trámites siempre que sea posible.

Cuando existe apoyo familiar, se les facilita la información necesaria para que puedan realizar los trámites más sencillos de forma autónoma. Sin embargo, cuando no hay apoyo o la persona no dispone de medios digitales, Servicios Sociales debe asumir todo el proceso: obtener certificados digitales, presentar solicitudes y hacer el seguimiento. Esto aumenta significativamente la carga de trabajo y contribuye a la saturación de agendas.

En algunos casos el apoyo familiar facilita enormemente las gestiones; pero en otros puede generar mayor dependencia de los hijos, tensiones en la relación o que la persona mayor delegue en exceso, perdiendo autonomía en asuntos propios. Además, cuando la persona no tiene relación fluida con sus hijos, o estos no pueden o no quieren implicarse, el proceso se complica y recae completamente en Servicios Sociales.

La digitalización está derivando a las familias la responsabilidad de manejar certificados digitales, gestionar trámites y realizar seguimientos que antes podían hacerse presencialmente. Esto sobrecarga a las familias y, cuando no pueden asumirlo, termina trasladándose a Servicios Sociales, que hace funciones que en realidad deberían estar cubiertas por dispositivos específicos de apoyo digital y administrativo en cada municipio.

E: En conjunto, ¿cómo valora el proceso de digitalización desde su posición como trabajadora social en el medio rural?

P: Desde la posición de trabajadora social en el medio rural, la digitalización ha supuesto avances, pero también importantes desafíos.

Los recursos actuales no son suficientes para acompañar adecuadamente a las personas mayores en los trámites digitales. Esto provoca una sobrecarga de agendas y nos obliga a asumir tareas administrativas que no forman parte del núcleo profesional del trabajo social, desviando tiempo de la intervención sociofamiliar.

Aunque recientemente se aprecia algo más de sensibilidad hacia las dificultades de este colectivo, durante años las personas mayores del medio rural han sido las grandes olvidadas en el diseño de los servicios digitales: trámites complejos, plataformas poco intuitivas y exigencia de certificados digitales que no están a su alcance.

La digitalización aporta algunas oportunidades, especialmente en términos de seguridad y eficiencia para los profesionales, al evitar desplazamientos y manejo de documentación física.

Sin embargo, para las personas mayores del entorno rural es, sobre todo, una fuente de exclusión, porque limita su acceso efectivo a derechos, ayudas y prestaciones.

Sería imprescindible disponer de personal específico para apoyar en trámites digitales y acompañar a las personas mayores en su realización. Contar con perfiles administrativos o de apoyo digital en cada municipio permitiría que el trabajo social pudiera centrarse en su función principal: la intervención social, la prevención y el acompañamiento integral. Además, los servicios digitales deberían ser más accesibles, presenciales y flexibles, garantizando alternativas no digitales para quienes no pueden utilizarlas.

Un aspecto que considero fundamental mencionar es la protección de los profesionales de Servicios Sociales. La digitalización ha cargado sobre nosotros funciones que no forman parte de nuestro perfil profesional: no somos personal administrativo ni especialistas en tecnología, pero a menudo debemos asumir tareas informáticas complejas mientras trabajamos en solitario y gestionamos situaciones de riesgo importantes.

Aunque la digitalización aporta cierta seguridad —al no depender todo del soporte físico y al implicar más a las familias cuando pueden participar—, seguimos estando muy desprotegidos, especialmente en el medio rural. No todo puede recaer en los equipos de Trabajo Social. Se necesitan recursos, apoyo técnico y figuras específicas que descarguen estas tareas, para que podamos centrarnos en lo verdaderamente esencial: la intervención social.

El reto es que los Servicios Sociales sigan siendo trabajo social... y no acabemos convirtiéndonos en técnicos digitales que sostienen un sistema que todavía no está pensado para quienes más lo necesitan.

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTA 4.

Código: E4.

Perfil: Trabajadora Social de la Mancomunidad

Carácter: Confidencial. Datos anonimizados conforme a los principios de protección de datos.

E: Desde su experiencia, ¿cómo describiría su labor con las personas mayores en este municipio y cuáles son las principales características de la atención que les presta?

P: Como trabajadora social de la Mancomunidad atiendo semanalmente dos municipios y 1 pedanía. La población mayor en los municipios de menor población es mayoritaria en relación con los más grandes. Por tanto el peso de la atención a las personas mayores, en los municipios pequeños, es mucho más significativo que en los grandes. A grandes rasgos en los municipios pequeños probablemente la atención a los mayores suponga un 75% y el 25% restante a otros sectores de población mientras que en los grandes podría ser de un 40% frente a un 60% de otros colectivos. La principal demanda del colectivo de mayores son atenciones relacionadas con la gestión de la valoración del grado de Dependencia, así como los servicios de atención en el entorno: Ayuda a Domicilio y Teleasistencia. También, hay una demanda significativa de información en relación con pensiones contributivas/no contributivas.

Función concreta en el municipio: desempeñar las funciones de atención primaria de servicios sociales, tal y como se ampara en la ley de servicios sociales actual, L 12/2022 de 21 de diciembre de Servicios Sociales de la CM.

Evolución de las demandas en los últimos años: hace unos años, las demandas fundamentales eran gestión de prestaciones de seguridad social tanto contributivas como no contributivas, así como los servicios de Ayuda a Domicilio y Teleasistencia, que se contemplaban dentro del Plan Concertado, como recursos de proximidad y mantenimiento de la persona mayor en su entorno, garantizando una buena calidad de vida y favoreciendo su bienestar.

En la actualidad, cada vez más, las demandas se centran en la valoración, así como la gestión de las prestaciones y servicios vinculados con la dependencia.

E: ¿De qué manera la digitalización de los Servicios Sociales está transformando su práctica profesional y la intervención con las personas usuarias en su contexto de trabajo?

P: La digitalización de los servicios sociales en la actualidad, es fundamental para el trabajo diario.

Teniendo en cuenta que la Mancomunidad de Servicios sociales es un ente público municipal, se ve directamente afectado por la legislación que regula la Ley de procedimiento administrativo del 2015, donde ya se establece la obligatoriedad de que las relaciones entre el administrado y la administración deben de ser fundamentalmente por vía electrónica. Al mismo tiempo las directivas europeas a través de los Fondos europeos, ha facilitado la dotación de medios electrónicos para la gestión de los Servicios sociales en España. A partir de ahí la automatización de procesos ha sido progresiva, también en un afán de ahorro de papel, directiva interna de la gestión de la propia Mancomunidad.

En ese sentido la Mancomunidad cuenta con las mismas aplicaciones, que el resto de municipios de la Comunidad de Madrid, en este momento desde el pasado 2025 el aplicativo Historia social Única, y anteriormente el Sistema unificado de Información de Servicios Sociales SIUSS (Estatál). Paralelamente, se utilizan aplicativos de gestión unificados para toda la CM, sobre la gestión de Dependencia y Renta Mínima de Inserción. Todos los datos que se recogen a nivel de Comunidad autónoma revierten a nivel estatal al Ministerio competente.

Todo esto hace que en la actualidad el uso del papel, prácticamente se haya limitado a la solicitud de servicios y prestaciones y los documentos que aporte el usuario que no se puedan consultar por las aplicaciones habilitadas de consulta de datos. Que los procesos de trabajo sean más ágiles y la recogida de información más rápida y eficaz.

La principal ventaja que yo observo en la digitalización de estos procesos de cara a los usuarios es que les facilita la tediosa tramitación de solicitudes, ya que evita desplazamientos, que en el caso de los municipios de la Sierra a veces generaba una gran dificultad (p. ej: conseguir declaración de la renta para un SAD, suponía desplazamiento a "X" de la persona salvando las dificultades físicas que pudiera tener, carencia de medios para llegar, etc.). Por tanto creo que los usuarios ganan en autonomía, mejorando en consecuencia, su calidad de vida.

Por el contrario, el gran problema de la digitalización, es la BRECHA DIGITAL, muchos de los usuarios (aunque cada vez menos), desconocen el manejo de las aplicaciones informáticas, o tienen conocimientos muy precarios que les hacen sentir gran inseguridad. Es decir, por ejemplo: cuando el acceso a la gestión de una Pensión de jubilación se tiene que hacer, online o previa cita por la página web de la Seguridad Social y la persona no tiene o no sabe acceder, en multitud de ocasiones este problema se cubre porque en el tiempo de la atención presencial de la trabajadora social de atención primaria, se dedica una parte a esa gestión de la cita. Teniendo en cuenta que es un problema de acceso a otro sistema de protección como son las pensiones de la Seguridad social. Una vez más el sistema de servicios sociales sirve para cubrir las deficiencias del resto de sistemas de protección social.

Por otro lado, bajo mi criterio profesional en la actualidad, la digitalización de los servicios sociales en el medio rural es igual que en el medio más urbano de grandes municipios.

E: ¿Qué barreras o limitaciones relacionadas con el acceso, el uso o las competencias digitales observa en las personas mayores que atiende en su vida cotidiana?

Relacionado con la pregunta anterior, bajo mi criterio profesional el colectivo de personas mayores es el más perjudicado con la BRECHA DIGITAL, ya que la mayoría de las personas mayores no se manejan con los aplicativos online, y si lo hacen es de manera muy básica con mucha inseguridad debiendo depender en la mayoría de las veces de los hijos. Sobre todo el colectivo de mayores de 80 años son los que mayor desconocimiento tienen.

Las solicitudes de tramitación de cualquier servicio presentan dificultades, pero sobre todo aquellas que corresponden a otros sistemas de protección (pensiones, vivienda, justicia, sanidad...)

En cuanto al entorno rural, quizá pueda aportar la facilidad de contar con el apoyo de la red vecinal que en un momento dado puede ayudar a una persona en una gestión, o acercarla en su medio de transporte a gestionar la prestación que sea.

E: ¿Cómo está influyendo la digitalización de trámites y servicios en el acceso efectivo de las personas mayores que atiende a ayudas, prestaciones o recursos?

P: Pues en la gestión de los recursos que corresponden a Servicios sociales de atención primaria, la trabajadora social en su acompañamiento social, también ayuda a la persona en esta gestión, cuando el usuario, además muestra esa dificultad específica.

Creo que en los servicios sociales de los municipios además esto es más frecuente ya que añadimos a la brecha digital la distancia en kilómetros para acudir a los servicios gestores, o donde se pueden conseguir los documentos necesarios para aportar a la solicitud (p. ej: Hacienda).

Impacto sobre la autonomía personal y el bienestar emocional: considero que específicamente en los mayores, les hace depender de su familia, limitando su autonomía, pero también a veces eso es una oportunidad para que le presten más atención. Que los nietos ayuden al abuelo/a, estrecha las relaciones entre ambos con beneficios positivos afectivos para ambos.

Sobre si hay personas que dejan de acceder a determinados servicios o gestiones por la complejidad digital: puede ser, aunque creo que es una minoría.

Cómo tendría que desarrollarse la digitalización para no generar exclusión: bajo mi punto de vista la digitalización tiene que ser progresiva en general, pero en la administración que atiende a ciudadanos siempre tendría que existir la opción de que el ciudadano pueda ser atendido directamente, sin necesidad de citas digitales, pudiendo pedir las telefónicamente y atención presencial. La atención presencial al ciudadano actualmente debería de estar garantizada en todas las administraciones públicas y no solo en la administración más cercana al ciudadano como es la local. Aunque sea cubrir unos mínimos, pero no puede desaparecer por completo porque entonces no llega a todos los ciudadanos.

E: Cuando una persona mayor no puede realizar por sí sola determinadas gestiones (especialmente aquellas que requieren el uso de herramientas digitales), ¿cómo se resuelve habitualmente esa situación?

P: Si la persona mayor tiene familia se recurre a ella normalmente y organizan el apoyo como ellos consideran. Como he mencionado anteriormente a veces este apoyo puede ser positivo o no y ello dependerá de las relaciones previas existentes en la familia.

Sobre si el sistema está trasladando a las familias responsabilidades que deberían asumir las instituciones: no considero que se esté trasladando un problema a las familias, al revés creo que entra dentro de las responsabilidades familiares, apoyar al mayor, ya que la institución solo es responsable de la gestión y tramitación de la prestación o servicio, pero no de la información que se aporte ni de la cumplimentación de las solicitudes, eso es responsabilidad del usuario y si no puede del familiar que se ocupe de su cuidado. Esta cuestión no es un problema de brecha digital es un tema de responsabilidad familiar, y por tanto es indiferente a como se haga la gestión de la solicitud.

E: En conjunto, ¿cómo valora el proceso de digitalización desde su posición como trabajadora social en el medio rural?

P: En general, el proceso de digitalización es positivo para los usuarios y creo que en el medio rural, en mayor medida por el tema del desplazamiento que es un problema añadido y específico de la Sierra Norte. Por tanto, profesionalmente lo valoro como una oportunidad. Eso no quita, la necesidad de que se deben visibilizar las dificultades, que para algunas personas este proceso todavía supone. Por tanto sería imprescindible, que se realizasen en los municipios, más cursos de manejo de las nuevas tecnologías, uso del móvil.... Debería de ser una prioridad de los Ayuntamientos e incluirlos en las formaciones y cursos con periodicidad anual. Por parte de las TS de los municipios, se debe orientar e informar a nuestros perfiles más vulnerables de usuarios a su inscripción y utilización para que puedan mejorar su autonomía personal y en consecuencia su bienestar.

También sería interesante, que se crearan voluntarios o facilitadores en este tema, que puedan apoyar a los vecinos sin familia (sean mayores o no) o sin red social, para que no queden excluidos en los accesos o solicitudes de prestaciones.

E: Para terminar, ¿hay algún aspecto relevante para esta investigación que no hayamos tratado y que considere importante mencionar?

P: Nada más, muchas gracias.

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTA 5.

Código: E5.

Perfil: Animadora Sociocultural de la Mancomunidad

Carácter: Confidencial. Datos anonimizados conforme a los principios de protección de datos.

E: Estoy haciendo entrevistas a trabajadores sociales y gente que trabaje con mayores en el mundo también de la exclusión digital. Bueno, entonces me acuerdo de ti. Digo, pues a lo mejor puedes ayudarme. Y... Y bueno, que es confidencial, anónimo, voluntario... Te voy a preguntar primero sobre el contexto de intervención, que es básicamente lo que haces con ellos, en qué base vas a tu trabajo con ellos.

P: Pues mira, aquí en el... Lo llamamos espacio adulto y suelen venir personas mayores de 65 años que está abierto a menores o hay gente que viene que es más joven. Ah, vale. Entonces también se provoca ahí un rollo un poco de intergeneracional, porque, por ejemplo, tenemos gente de 50, 50 y tantos, 60, ¿vale? Y luego ya están 60 y muchos, 80 y muchos. Ya. Hay personas con deterioro cognitivo, hay personas que no lo tienen y todas vienen al mismo espacio. Que digo, se llama espacio adulto. Igual que está... O sea, está por un lado espacio adulto, espacio joven y espacio infantil.

Y entonces, en cada una de esas franjas de edad, espacio adulto siempre se hace de lunes a jueves. Bueno, digo, siempre te voy a decir otra... Otra votación, porque también tenemos actividades por la mañana ahora, pero son de cuatro a cinco y media y siempre tienen una actividad aquí. Entonces, luego también ahora con "X", con la incorporación de "X" en la bibliotecaria, también hay los martes por la mañana y los jueves por la mañana. Y entonces tienen actividades de todo tipo. Por ejemplo, tienen actividades relacionadas con la historia del arte, o sea, tiene una actividad "X", por ejemplo, que vincula obras de arte con escritura, tiene un pequeño taller de escritura. También a partir de relatos, de un miniclub de relatos. Luego también hay un club de lectura con una persona externa que viene. Y yo, por ejemplo, lo mío se centra más en...

Los jueves tenemos una actividad que la llamamos foro o forum, que es cuando... Es la que me sirve para transmitirle todo lo que he hablado en reuniones con la trabajadora social, con los cursos que hemos podido conseguir. Si tiene que venir la trabajadora social, viene en esa hora. En plan, se genera un ambiente como de informalidad para que se puedan ir transmitiendo todos los proyectos que se están haciendo. O va a haber un curso de tal, hay que apuntarse a tal, o vamos a preparar los disfraces para carnaval, o para el Día de la Mujer vamos a hacer un tal, entonces vamos a hacer un... Ahora estamos con un mural cooperativo y lo usamos los jueves.

Y los martes es el día en el que damos gimnasia mental, que se llama. Entonces ahí trabajamos con diferentes ejercicios, no hacemos siempre lo mismo. Ahora, por ejemplo, estamos estudiando música clásica. Ah, qué chulo. Porque como lo que hace trabajar más el cerebro o las partes del cerebro es aprender un lenguaje nuevo, pues estuvimos

aprendiendo el lenguaje alfabeto aeronáutico. Ya saben hablar como los Guardia Civiles, en plan de Beta, Charlie, Gamma. Está desmovida. Y ahora estamos con el lenguaje musical. Estamos dando historia de la música desde el barroco hasta aquí, no nos hemos ido a la prehistoria.

Y luego los jueves, que es el día de foro, es cuando hacemos también capacitación digital.

E: Y en ese que dices que viene a veces la trabajadora social también.

P: Sí, los jueves que es como el que está abierto. Antes era solo teatro. Pero como ahora vamos a tener un grupo de teatro que van a venir a dar las clases de teatro de las señoras, esa hora se queda para foro, que es un poco consultas. Ellas expresan lo que quieren aprender y ese jueves se dedica a eso. Por ejemplo, me dicen este jueves no sé cómo pasar las imágenes del móvil, me dice el móvil que está lleno y que tengo que pasar las imágenes a un ordenador. Si yo vengo con un pincho, tú me enseñas a... Y entonces ese jueves lo dedicamos a cómo se pasan las imágenes del móvil al ordenador. Antes nos mandaban cursos de la CAISA o de la Comunidad de Madrid que eran más genéricos, que iban como de capacitación digital, pero como para todas. Y nos dimos cuenta de que no llegaban a mucho. ¿Por qué? Porque necesitan atención una a una. Ah, vale.

E: Porque hay diferentes niveles, entiendo.

P: Claro, muy diferentes. Y que luego tú te pones a explicar a una y la otra nos está enterando. Esto tiene que ser más personalizado. Sí, sí. Entonces cada jueves es para una. Una viene que quiere las fotos, quiere hacer carpetas.

E: Pero vienen todas.

P: Vienen todas, se genera en la mesa que cada una se pone a tomar un café mientras está explicando a la otra o si hay dos que quieren saber lo mismo, se traen su ordenador o su móvil.

Hay cosas que son más grupales y otras que son más... Mira, es que yo no sé descargarme la tarjeta sanitaria o quiero cambiar la cita del médico de hospital y no sé cómo hacerlo.

E: Ah, y las ayudáis vosotras.

P: Sí, sí. Desde aquí.

E: ¿Te encargas tú solo? Y cuando viene la trabajadora social... Es que eso no me he enterado muy bien. ¿Qué función tiene cuando viene aquí?

P: Nosotros nos solemos reunir... La trabajadora social tiene la UTS de "X", creo que es.

E: Ah, pero dices que viene al ayuntamiento.

P: Claro.

E: Ah, pensaba que dices que viene al foro.

P: Yo voy hablando con ella porque yo siempre me suelo reunir... Pues una vez al mes me reúno con la trabajadora social.

E: Ya, qué bien.

P: Y entonces ahí es cuando ella... O bien me dice o me habla de casos particulares en los que a lo mejor hay que hacer alguna intervención y yo lo que hago es, a través del ocio, se ofrece un... Ah, qué bien. Una actividad en la que trabajar con "X" personas o en "X" circunstancias. Y luego cuando tienen algún tipo de dotación, ya sea de subvención o alguna propuesta de curso o tal, también viene y me dice... "X", hay estos cursos disponibles. Habla con las señoras o habla con los jóvenes o habla con tal para ver cuáles les interesa. Qué guay. Y lo que quise yo es eso, que ella los conociese, que fuese un trato más directo, porque ya que luego las señoras vienen a... Aquí, por ejemplo, se ofrece peluquería, fisio... Sí. Le ofrecen un montón así de servicios.

Lo de peluquería y fisio, por ejemplo, lo tiene ahora. Es que está muy guay. Sí, está muy bien. Y vienen y como van a tener que ponerse en contacto con ella, dije qué guay que las puedas conocer en un ambiente más cercano. Sí, es verdad. Para que luego vayan ahí a verte... Es verdad. Entonces justo las trinqué, que salían de yoga, y tenía yo aquí a "X" y dije... Y se la presenté.

Y entonces ese es el trabajo que hacemos un poco con... Con el trabajo ahora social. Luego también, en cuanto a mayores...

E: O sea, cuando salen cursos y así, servicios que... O sea, para que lleguen a los mayores, muchas veces hacen estudios de mediadora para contárselos.

P: Sí, siempre. Pero es que claro, también les interesa a los que dan cursos. Porque, por ejemplo, aquí en "X" ya hay un grupo que funciona mucho.

E: De que van a los cursos.

P: O sea, participación extrema. Yo no he visto ningún pueblo... Y, de hecho, les pasa a la Manco de Servicios Sociales, nos mandan todos a nosotros porque saben que en "X" van a hacer una foto con 20 personas, que muchas veces les interesa la foto. Ya, sí, totalmente. Para... Que eso también nos tenemos que guardar mucho las espaldas porque las señoras de aquí muchas veces están sobrecargadas. O sea, aquí tienen 12 clases con nosotras.

E: Ah, vale, sí.

P: Más luego los cursos, que además van un poco como que se sienten a un lugar lejos. Encima que nos han conseguido esto. Ya, ¿cómo no? Vamos a ir. Y eso es algo que

también he estado incidiendo un poco con los servicios sociales, de decir, tampoco os paséis.

Porque también necesitan un día de descanso. Vale. Pero, vamos, suelen acabar muy contentas con todos los cursos. Pero hay un nivel de participación muy bueno. Entonces, cualquier estudio que quieras hacer aquí o prueba con ellas.

Te van a acoger... Ya, sí, de que participan siempre. En todo.

Y además muy activamente y han llegado a un nivel, además... O sea, tú piensas que cuando, por ejemplo, empecé ya a dar aquí las clases de gimnasia mental, que solo teníamos los martes antes. Yo al principio muchas clases las tuve que dar de ortografía.

E: Y la edad que me decías que variaba... O sea, hasta qué edad... ¿Quién es la...? La más mayor...

P: Bueno, ¿qué edad tiene la más mayor? Es "X" y tiene 87.

E: Ya. Y eso es un grupo de 20 o así me has dicho.

P: Sí. Joder. Ahora también viene mucha gente de... Bueno, se han apuntado personas de "X" y "X".

E: Ya.

P: Entonces, también eso las ha molado, el rollo de que se haya abierto.

E: Sí.

P: Porque yo pensaba al principio que a lo mejor no las gustaba. Pero las ha gustado mucho.

E: Qué bien. ¿Y cuando vienen aquí vienen por iniciativa propia o porque los familiares se lo dicen o...? No, no, por iniciativa propia y además, de hecho... ¿De qué quieren ellas?

P: De hecho, muchas, por ejemplo, estaban en el papel de abuelas cuidadoras y esto les ha servido para marcar límites a la hora de decir, este es mi tiempo y no se pasa por aquí. Entonces, las familias ya lo tienen como algo fijo, como si fuese trabajo.

E: Ya, sí.

P: Yo sé que de 4 o 5 media no puedo contar con mi madre para que cuide a los niños. Y eso lo tienen como muy calado.

E: ¿Y tú crees que hay gente del pueblo que no viene por tener ese rol de familia cuidadora? Sí, sí.

P: Bueno, te lo dicen abiertamente. Sí. Gente que venía, por ejemplo, mujeres que venían que han dejado de venir porque han tenido nietos. Porque se las... Bueno, la sociedad las utiliza para eso, para... Para criar.

E: Sí, que está muy visto, que está muy normalizado, que las abuelas tienen que cuidar y ya está y no las queda otra.

P: Que la conciliación pase por tener a la abuela... Sí, sí. Haciéndose cargo, sí.

E: Vale. Y respecto a los cursos de capacitación digital, ¿cómo describirías la relación que tienen los mayores con la tecnología? O sea, a nivel de... Bueno, tanto la actitud que tienen al comenzar los cursos, cómo ves el nivel que tienen ellos...

P: Les produce mucha... Mucha, en algunos casos menos, a lo mejor, pero siempre es ansiedad un poco y... El no saber utilizarla. Y sensación de que se sienten estúpidas. O sea, piensan que es algo que no van a aprender nunca. Ya. En la parte súper negativa es... Además, sienten ese rechazo de la sociedad de esto, lo hacen para que nosotros no nos enteremos. Sí. Estamos obsoletas. Sí. Pero es verdad que, en cuanto consiguen algo pequeñito, el subido en la autoestima es brutal.

Pero, claro, les pasa como con los juegos de mesa también, que al principio son como muchas instrucciones y todo muy difícil, pero se dan cuenta de que es algo que son capaces de sacarlo y que es entrenable. Sí. Porque, claro, muchas que no utilizan ni siquiera WhatsApp... Sí, sí, sí. Ahora ya lo utilizan a nivel pro. Saben que se cambian la foto, ven los estados... Ya. Y eso les da mucho subido. Pero de primeras, como lo... Como se enfrentan de primeras o como se enfrentaban de primeras era con rechazo. Sí. De miedo, de...

E: Sí, o sea, que no se querían acercar casi a las tecnologías.

P: Al principio no, no, no.

Y todo le supone el triple esfuerzo. O sea, si es algo relacionado con tecnología... Por ejemplo, en clases de 45 minutos es lo que suelen morder, si es de tecnologías más de 30... Es maltrato, o sea... Lo ves, además, en ellas, que es...

E: Ya. Sí, de malestar.

P: Sí, contra natura.

E: Y cuando dicen de que... Bueno, cuando siente la necesidad de tener que usar la tecnología, ¿qué motivación tienen para ello? ¿Tengo que sacar una cita médica y tengo que aprender a usar esto? ¿Tengo que...? No sé.

P: Sí, o sea, está la parte, digamos, vinculada a médicos, bancos, etcétera, pero fíjate, yo creo que sobre todo es social. ¿Sí? O sea, está la parte esa de no necesito porque me han dicho que es más fácil cambiar la cita con la aplicación que por teléfono.

E: Sí.

P: Pero más el rollo social de acercarse a lo demás, o sea, las fotos...

Pues tengo un familiar que vive lejos, o mis hijos, la foto de los nietos, las... Ya. Al final, sí, siento social. O enterarse de las actividades de aquí, porque os dije, claro, yo no estoy en el WhatsApp. No. No estoy en un grupo de WhatsApp.

Me ha dicho mi hija, porque es la que está en el grupo de WhatsApp, que tenemos comida el domingo. ¿Sabes? Sí, como pasen tres integrados también, esa parte. Sí, por integración también social, sí.

E: Y bueno, tú no sé si has trabajado con gente que... con mayores de entornos más urbanos. Son en pueblos, ¿verdad? ¿O no?

P: Entornos urbanos... No, "X", te iba a decir. Sigo más urbano que esto de "X", pero no.

E: Y al ser "X" un poquito más grande, ¿notas diferencia?...

P: Mucha.

E: Sí.

P: Mucho mejor "X". Sí, pero me refiero... Justo estuve hablando con una señora mayor, que es vecina mía, antes de ayer. Que me paró por la calle. Sí. Y porque le estuve preguntando, oye, ¿tienen allí un... un aula del mayor? Sí. Que también es bar. Y el bar ahora se ha cerrado.

E: Sí, creo que es el que dices, el que estaba en la segunda parada.

P: Eso es. Y ahí, por ejemplo, cuando estaba el bar, pues había mucho ambiente, y entonces como que había más participación. Son un grupo de señoras que se llaman la Asociación de Mujeres del Manantial, o algo así se llaman.

Y se movían un montón, cogen todos los cursos igual de la CAISA, de capacitación digital, de todo. Hacen manualidades, son las que hacen los mantos estos. Sí. Y me estaba diciendo que ahora estaba de capa caída, pero es que, claro, en "X" no hay ninguna gente, o sea, no hay ningún técnico, ningún animador sociocultural, no hay nada... Que trabaje con ellos. Que trabaje en participación.

Y entonces, claro, me decía, es que claro, me están contando que en "X" se hacen muchas cosas, que no sé qué, y aquí digo, fíjate, casi 5.000 habitantes. Ya, es verdad. Y... y no existe ese...

E: Y tú estás solo aquí ahora, ¿no?

P: Sí, sí, sí. Empecé en la Manco del Embalse en el 2018, que hice las prácticas, y desde 2019 aquí, en exclusiva.

E: ¿Y las barreras más frecuentes en el aprendizaje de uso?

P: O sea, ¿qué es lo que...? Pues mira, yo, por ejemplo, creo que hay una, que ahora se les ha quitado, pero que al principio lo decían mucho, de es que mi hijo o... o es que mi familia me dice que no toque, porque a ver si voy a hacer algo que...

O sea, hay limitación ahí también. Que esto nos ha pasado también a los niños cuando hemos ido pequeños, ¿no? Que no, no toques, que a ver si vas a... ¿sabes? O no coges el teléfono a ver si te van a timar o no... ¿Sabes? Un poco como de...

E: Sí, de que tú no tienes capacidad para usar esto.

P: Sí, de incapacitarlas. Sí, un poquito.

E: Vale. ¿Y crees que, al estar en el medio rural, existe también una desventaja por falta de dispositivos o conexión? No, ¿no? ¿Aquí no?

P: Bueno, depende, la verdad que con el tema de los apagones y luego lo que tardan en arreglar a veces si que supone una desventaja, aunque dispositivos, o sea, pueden conseguirlo perfectamente...

E: Sí, justo. Y conexión aquí hay en principio.

E: ¿Crees que, de las personas que vienen a los cursos y conoces, ¿crees que siguen dependiendo de algunas, por ejemplo, de su familia o de, por ejemplo, de ti, para hacer trámites importantes? Sí. Sí, ¿no?

P: Sí, sí, sí.

E: Para pedir citas... Sí.

P: Eh... Las más mayores, sobre todo.

E: Ya. O sea, se nota ahí la franja de edad.

P: Sí. Bueno, en algunos casos. Por ejemplo, estoy pensando en mi madre, que también viene a las actividades. Y mi madre, aunque ya la he acostumbrado a que lo haga ya sola, siempre necesita... Lo hace, pero conmigo delante.

E: Ya.

P: Es como... No, pero estate tú aquí. Pero si te sabes hacerlo. O sea, por ejemplo, tiene que hacer un bízum.

E: Ya.

P: Pero si tú sabes hacerlo, ya, pero... Sí, estoy más segura, sí. Ya. Sí. Y yo creo que parte de eso de un poco... No sé si las familias o la sociedad en general es como que hace...

Hace de la tecnología un poco como se ha hecho siempre con las matemáticas y el inglés, de... No, es que esto es muy difícil.

Siempre han puesto como... Es que es muy difícil. Y por eso mucha gente se ha bloqueado con las matemáticas y el inglés. ¿Por qué? ¿Quién dice que es difícil?

E: Ya. Sí, sí, es verdad. Eh... Vale, y esto también me lo has dicho antes respecto a la autoestima, pero ¿qué cambios observas en las personas mayores según adquieren competencias digitales? O sea, tanto...

P: Autonomía. Una autonomía que las... Y que las... Pues que las proporciona un subidón de autoestima increíble. Eh... Facilidades a la hora de relacionarse. O sea, por ejemplo, de los varios grupos que tenemos de WhatsApp, porque, claro, tenemos varios grupos, aunque parezca una tontería, lo de... Todos los días se dan los buenos días y las buenas noches. Todos los días, con... Fotos de piolín. Con fotos de estas... de una virgen o... O sea... Sí, sí. Un cachorrito, o sea... Que luego las he enseñado a lo de que no se descarguen las fotos del WhatsApp, ¿sabes? Para que no se las llene la memoria, porque se me ojera de todos los mensajes. Tengo la memoria llena porque mandáis mierda. Pero eso que parece un gesto tonto... El rollo de la soledad no deseada, ¿no? Sí. O del acompañamiento también les ayuda. El rollo de sentirse más acompañadas. En la pandemia lo vimos, por ejemplo, que las enseñé a hacer videollamada para verlas cómo estaban. Pero... Pero sí, eso, autoestima... Compañía... Y... Y independencia.

E: Vale. ¿Y has tenido casos de personas en las que no tener esta... Como este conocimiento de... Digital... ¿Le ha... ¿Le ha limitado la participación a... A servicios... O sea, a acceder a servicios?

P: Por ejemplo, acceder a actividades nuestras, sí. Sí, ¿no? Porque, por ejemplo... O sea, estoy pensando en dos casos que no tienen móvil y que coincide con que, además, son personas que tienen principio de deterioro cognitivo. Ya. Y... Y el descontrol de, pues, venir a horas a las que no son. Ya. Preguntar todos los días por el horario.

Desorientación, a lo mejor, las ha... Y desconexión un poco.

E: Sí, tampoco tienen móvil ellas, ¿no?

P: No.

E: Ya. Vale. Y... ¿Tú crees que la formación digital está siendo suficiente para que estas personas se desenvuelvan en el contexto que es cada vez más digitalizado en la sociedad?

P: Yo creo que no. O sea, lo que te decía, que... Que se ofrecen cursos, pero que creo que la metodología no puede ser grupal. Sí, que... Que es más difícil, pero que debería ser más personalizada y... Sí, porque cada uno tiene un nivel y cada uno tiene las necesidades.

E: Y con más tiempo.

P: Porque dicen, son dos sesiones de dos horas o tres sesiones de dos horas. Eso ya la produce ansiedad, porque saben que en seis horas no van a ser capaces. O creen. Ya, sí,

sí. Que a lo mejor sí luego aprenden cosas, ¿sabes? Pero es difícil. Creo que hace falta más tiempo y más...Individualidad. Y...

E: Y, bueno, ¿en qué medida crees que los servicios y las plataformas digitales actuales están... adaptados a las capacidades y necesidades de las personas mayores? ¿O crees que... O sea, que elementos de las plataformas les resultan más difíciles, los trámites que les cuesta más hacer?

P: Eh... Bueno, esto ya a nivel, yo creo que de todas las personas, no solo de las mayores, la mezcla de papel con digital... Sí. Me parece un poco ya el rizo del rizo. O sea, ayer, por ejemplo, es que justo ayer una de las señoras necesitaba que le aclarase lo de la cita sanitaria. Y en la cita sanitaria tú pones atención hospitalaria, le das... Y te pone que pongas el número del papel. Ya, sí, sí, es verdad. Que escribas el número del... Del papel. Y entonces decían, ya, pero es que solo tengo en casa. Y lo que para ti y para mí puede ser, bueno, pues, busco el papel. Ya. Y ya lo meteré. Para ellas sí que tienen, las da la sensación como de que una vez que se han metido... Ya. Ya no van a poner a hacerlo y les produce un estrés de tengo que ir a casa por el papel. Y es de, no, tranquila, cuando lo cojas, nos volvemos a meter la aplicación. Y esto no se va a ir a ninguna parte, o sea... Creo que a lo mejor eso la... Pero creo que es aprendizaje. O sea, que no depende de que las plataformas estén diseñadas de una manera u otra. Ya. Si ellas aprendiesen... Tendrían interiorizado el... El idioma digital como lo tenemos nosotras. O sea, que cueste de tiempo.

E: Sí, pero... Y ellas te he comentado alguna vez si creen que ha sido como un cambio muy brusco de lo digital, porque ellas al final realmente ha sido como en muchos años...

P: Sí, para ellas ha sido de un día para otro. Porque ellas, por ejemplo, antes podían permitirse no hacer ni caso al mundo digital y seguir su vida.

E: Y ahora si no lo hacen caso no pueden acceder a muchas cosas.

P: Y ahora es imperativo, o sea, que tienen que tenerlo sí o sí.

E: Ya. Vale. Y ya hemos terminado. Bueno, si hay algo más que me quieras comentar...

P: ¡Oh, qué bien!, no, nada más.En un momento. ¡Olé!

E: Muchas gracias por tu participación.

P: A ti cariño, gracias por acordarte de mí.

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTA 6.

Código: E6.

Perfil: Persona mayor residente en municipio de la Mancomunidad

Carácter: Confidencial. Datos anonimizados conforme a los principios de protección de datos.

E: ¿Cuánto tiempo lleva viviendo aquí en este pueblo?

P: Me gusta mucho vivir aquí en "X", llevo muchos años, desde que mis hijos eran pequeños muchos domingos veníamos al río "X" para pescar y nos llevábamos a casa alguna trucha, lo pasaba bien la familia. Así que luego compré una casita para venir todos los fines de semana, mi hija "X" se casó con un "X" y tuvo una hija ("X") que viven aquí. Qué pena cuando enfermó y hace cinco años ya, murió mi hija "X". Yo vivía con mi mujer en otro pueblo cerca, en "X", pero el cáncer también se la llevó y mi nieta me trajo a vivir cerca de ella porque estaba solo, como mi hijo se ha ido y no daba señales de vida, se fugó. Ahora ya sabemos que está en "X" y alguna vez viene a visitarme, pero no quiero que venga conmigo porque me ha engañado. Menos mal a mi nieta "X".

P: Vivo puerta con puerta con ella, en la casa pared con pared, en la casa de su madre. Vivir, vivir en "X" llevo desde noviembre de 2015 que se murió mi mujer.

E: ¿Cómo es su vida aquí en el pueblo?

P: Yo cuando me levanto me lavo bien y desayuno un vaso de leche con una magdalena, para que me siente bien las pastillas. Voy a comprar el pan hasta la carnicería para darme un paseo que está al final de la calle. También voy a la farmacia a por las medicinas que me han dicho que me tengo que tomar.

Ahora la médica nueva me entiende bien, voy algún jueves a que me vea. Pero tengo que llamar antes a "X" por teléfono, vaya, la que han liado, yo ya no me entero, fui al ayuntamiento a preguntar.

Aquí no hay banco, antes venía el banquero a las casas y pagaba la pensión a los viejos. Luego había un cajero automático pero lo quitaron. No hay na de naa.

Eso del Asistente social está en el ayuntamiento, pero yo no voy, pa qué.

Para el banco a veces viene un autobús del banco de "X", yo voy a ver que me dicen porque eso de las tarjetas yo no lo entiendo.

E: ¿Ha notado que en los últimos años muchas cosas se hacen por internet o con el móvil? ¿Cómo le está afectando eso?

P: Vinieron a dar un curso de ordenador ahí cerca en la biblioteca, yo fui a ver pero no me entero mucho, sí diploma tengo. Ya se me ha "olvidao" yo daba a las teclas que me mandaban pero tengo que preguntar porque como no tengo ordenador, aunque uso el de la biblioteca no se me da bien. Mira que nos dijeron que para ir al médico por aquí se

hacía bien. Yo lo que hago es llamar ahí a "X" y me apuntan para cuando venga a "X" la médica.

El teléfono que tengo es de estas teclas grandes que yo esos que tocáis no lo entiendo, no me entero bien cómo hacer para llamar por teléfono.

Hoy día todo se hace por el internet ese, yo lo veo en la tele, como puedan nos engañan a los viejos. Yo no quiero ni tocarlo a ver si voy a dar otra tecla en el ordenador de la biblioteca, y mira que me enseñaron, pero no se yo hacerlo. Es muy difícil.

Yo ahora no hago nada de eso, el banco o si hay que ir al asistente social se lo digo a mi nieta "X". Ella viene conmigo y lo hace todo, yo no se na. Y mira que antes era listo con las cuentas, ahora con esta tecnología no me fío que no se y lo mismo me engañan.

Pa la gente que sepa será fácil, mira los chicos cómo están con el teléfono que no hacen otra cosa, es que hay bancos ahí dentro, y los usan, para ellos la vida más fácil para ellos, pa nosotros no. Yo se lo digo a mi "X" que es muy lista, mira el banco con el ordenador.

E: ¿Cómo le está afectando eso?

P: Ya no valgo pa na, habrá que dar paso a los que saben, mira que hemos trabajado los viejos pero esto ya no está pa nosotros, anda que antes.... yo sabía mucho de cuentas y entendía todo. Ahora no puedo hacer las cosas del banco, ni casi pa ir al médico, porque llamo por teléfono sino... yo no se usar eso del ordenador ni mi teléfono vale pa eso.

Las cosas pa nosotros los viejos son más difíciles que antes, yo a mi "X", anda que sino.... Ahora ya ni se cuando me toca ir a la farmacia, así que voy con la tarjeta y la pregunto a la de allí, pa que me mire cuándo me salen las medicinas. Ahora todo más difícil, hay que pedir favores a los vecinos. Pero si vas a otro sitio por ahí, encima te ponen malas caras porque yo no se y les pregunto y molesto, no te creas que les gusta a los del Centro de Salud que les preguntes.

E: Cuando algo le resulta complicado con el móvil o internet ¿qué hace?

P: Yo se lo digo a mi nieta "X". Ella entiende de eso. Mira que mi hijo nos ha engañado y es que estaba sacando dinero porque ha dicho que soy yo, así que "X" y yo hemos ido al banco y ella ha explicado a la del banco, hemos anulado la cuenta y hemos ido al notario. Cuando venga de "X" yo no quiero que se acerque, ¡mira que me la ha liado veces...!

Así que yo no hago na, yo no me fío a ver si me van a timar los de la calle, si me engaña el hijo... Yo prefiero que lo haga mi "X", que a mi me engañan.

E: ¿Cómo se siente cuando no puede hacer algo por internet o cuando tiene que pedir ayuda para un trámite?

P: Ahora yo confío en "X" y como vive puerta con puerta se lo digo a ella y en paz. Mira que no me gusta molestar pero si lo hago yo me pongo nervioso, me enfado y ¡me llevan los demonios! Estoy muy preocupado, y cómo no. Muchas veces he dejado de saber las cosas del banco, y mira que mi hijo se aprovecha y me ha engañado. Así que muy disgustado con esto de las tecnologías, que nosotros los viejos no sabemos.

E: ¿Qué cree que debería cambiar para que el uso de la tecnología o de los servicios por internet resulte más fácil?

P: Pues dar más cursos y darnos un ordenador para conocerlo mejor. Que nos ayude el asistente social del ayuntamiento o esos que hay tantos ahí trabajando para que los viejos nos acostumbremos a usar esto del ordenador. Mira que es difícil y con un curso creen que vale. Nos tienen que dirigir al principio del diploma.

Difícil es también que ya ni vemos, bien grande tenía que estar la letra.

E: Para terminar, ¿hay algo más que quiera contarme sobre este tema?

P: Na, quién me iba a decir a mí. Tú estudias que los tiempos cambian y luego no se sabe uno hacer las cosas. Las tecnologías son muy complicadas para nosotros los viejos, vosotros lo sabéis usar bien.

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTA 7.

Código: E7.

Perfil: Persona mayor residente en municipio de la Mancomunidad

Carácter: Confidencial. Datos anonimizados conforme a los principios de protección de datos.

E: ¿Cuánto tiempo lleva viviendo aquí en este pueblo?

P: Desde siempre, mis padres ya vivían aquí en "X" y aquí me casé, mis tres hijos también viven aquí en "X". Toda la familia, porque mi marido también es natural de "X".

E: ¿Qué le parece vivir siempre en este pueblo?

P: Sí me parece muy bien vivir aquí en "X", acabo de cumplir 70 años, ahora cuido de mis cinco nietos y así ayudo a mis hijos. He estado trabajando de limpiadora aquí en el pueblo, en la residencia hasta hace cinco años que me jubilé. Así que contenta de vivir aquí junto a mi trabajo, cuando lo tenía y mi familia. También tenemos huerta y todo está cerca de casa.

E: ¿Cómo es su vida aquí en el pueblo?

P: Bien, pendiente de si algún hijo se va a algún sitio y tengo que cuidar de los nietos, que tienen de dos a doce años. El marido me ayuda, pero él va a lo suyo, que si a la huerta,

que si para acá o para allá. Cuando hay que ir a comprar, al banco, al médico, me lleva con el coche, que yo no conduzco y hay que ir al pueblo de al lado. Por las mañanas hago la casa y la comida para todos, por la tarde paso unas horas al cuidado de los nietos o con las vecinas charlando de las cosas que hay por aquí, nos sentamos en la calle y lo pasamos distraídas.

E: ¿Hace uso de algún recurso de Servicios Sociales?

P: No, hay un programa que se llama "X", que me avisó mi vecina, para apuntarme pero se lo dije a mi hija y al final no me apunté. Hay que ir a la trabajadora social a pedir peluquería, fisioterapia, comedor, y son cosas que no me hacen falta, cuando tengo que ir a la peluquera me lleva mi hija a la peluquera de siempre.

E: ¿Ha notado que en los últimos años muchas cosas se hacen por internet o con el móvil?

P: Sí ya me he dado cuenta, ya, todo se hace por internet. Yo no sé usar el ordenador, vamos que ni tengo. Yo no puedo hacer nada, se lo pido a mi hija que ella sabe mucho de eso, porque los chicos casi tampoco saben, pero mi "X" sí entiende más. La gente hace hasta la compra, yo no, a mí me lleva mi marido al pueblo de al lado, yo no sé usar estas tecnologías.

E: ¿Y qué opina de que ahora todo sea con el teléfono móvil?

P: Yo estoy preocupada, porque no se usan estas tecnologías y ahora todo es con el teléfono móvil que tienen de todo, hasta para llamar no sabe uno donde hay que dar al botón. Es muy difícil para mí. Es que una no vale para nada ya, todo está muy complicado para las que nos vamos haciendo mayores.

E: ¿Cómo le está afectando eso?

P: Confío en mi familia y dependo de ellos para todo. Igual que yo les ayudo a cuidar de sus hijos, ellos me ayudan a las gestiones del banco, a hacer los trámites para el médico, a todo.

E: ¿Cómo se siente entonces?

P: Me siento torpe e incapaz, pero qué puedo hacer si no he aprendido a utilizar las tecnologías, antes no hacía falta para nada. En el trabajo también las compañeras miraban con el móvil el cuadrante, la nómina, etc y a mí me lo miraban ellas o mi hija desde casa.

E: ¿Tiene teléfono móvil u ordenador?

P: No, tengo un teléfono de estos que tienen solo las teclas, solo para que me llamen y llamar, que se abre y cierra la tapa, este es fácil para mí y ordenador no tengo.

E: ¿Cómo valora la atención que recibe de los servicios o instituciones, qué espera de ellos?

P: Yo voy con mi marido o con mis hijos, me atienden bien. No exijo nada, si no puedo pedir ni usar los servicios porque no tengo conocimientos, qué puedo hacer, para mí es muy difícil pero no espero nada, si no se nadie tiene la culpa, ¡qué puedo hacer yo! Las tecnologías y los servicios avanzan y yo me quedo atrás.

E: Cuando algo le resulta complicado con el móvil o internet ¿qué hace?

P: Se lo pido a mi familia. Ellos se encargan.

E: ¿Cómo se siente cuando no puede hacer algo por internet o cuando tiene que pedir ayuda para un trámite?

P: Para mí es decepcionante, me siento torpe, indefensa, triste, incompetente. No lo doy más vueltas y les pido ayuda sin dudarle, sé que tiene que ser así.

E: ¿Qué cree que debería cambiar para que el uso de la tecnología o de los servicios por internet resulte más fácil?

P: Tendrían que acercar a las personas que vivimos en el pueblo cursos, tutores que vengan a enseñarnos, ya bastante les pido a mis hijos, están trabajando y no van a perder tiempo en enseñarme a usar el ordenador o el móvil más moderno.

P: Si nos enseñaran fácilmente todo sería más fácil.

E: Para terminar, ¿hay algo más que quiera contarme sobre este tema?

P: Que es muy importante estar preparado en la vida, yo fui poco al colegio y ahora con esto me siento mal porque no sé si sería capaz de aprender aunque vinieran a enseñarme con cursos.

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTA 8.

Código: E8.

Perfil: Persona mayor residente en municipio de la Mancomunidad

Carácter: Confidencial. Datos anonimizados conforme a los principios de protección de datos.

E: ¿Cuánto tiempo lleva viviendo aquí en este pueblo?

P: Desde que me jubilé, hace ya unos quince años vivo a diario aquí en "X". Antes veníamos la familia solo los fines de semana. Cuando me jubilé nos quedamos mi mujer y yo a vivir aquí, ella murió hace ya diez años y vivo solo, mis tres hijos viven cerca pero no en "X".

E: ¿Qué le parece vivir en este pueblo con tan pocos habitantes?

P: Me gusta vivir en "X", es un pueblo tranquilo, pequeño y muy agradable. Está muy cerca de la carretera a "X" y además tiene cerca varios pueblos grandes como "X", "X",

"X", "X". Eso me gusta mucho porque yo todavía conduzco y puedo ir a hacer la compra a los supermercados.

E: ¿Cómo es su vida aquí en el pueblo?

P: Por la mañana desayuno en casa tranquilo, me acompaña mi perrito. Doy un paseo antes de comer hasta el parque y si veo a alguien del pueblo nos saludamos. Después de comer a pasar la tarde en casa viendo la televisión. Al comer nos encontramos varios vecinos que vamos al comedor que han puesto hace poco para nosotros.

E: ¿Para comprar cómo dice que hace?

P: Me gusta ir a alguno de los pueblos, todos ellos están a diez minutos y así doy una vuelta y compro lo que necesito, voy una vez a la semana. Mis hijos se quejan un poco porque dicen que me pueden traer ellos la compra, pero no hace falta.

E: ¿La atención médica qué tal aquí?

P: Viene el médico y la enfermera al consultorio dos días en la semana, así que alguna vez voy dando un paseo andando. Para pedir cita llamo por teléfono y hablo con los de "X".

E: ¿Hace uso de algún recurso de Servicios Sociales?

P: Sí me apunté en el ayuntamiento, en la trabajadora social, que nos dieron una charla de un programa que traían comedor de lunes a viernes y nos hemos apuntado varios vecinos. Solo eso, estoy contento de ir juntos a comer al salón.

E: ¿Ha notado que en los últimos años muchas cosas se hacen por internet o con el móvil?

P: Yo creo que todo. Yo uso el Whatsapp para ver las fotos de mis nietos, tenemos un grupo la familia y siempre decimos algo. Todo es por internet hoy día. A mí no me gusta tanto.

E: ¿Y qué opina de que ahora todo sea con el teléfono móvil?

P: Me pongo un poco nervioso porque yo no sé, y no me fío.

E: ¿Cómo le está afectando eso?

P: Yo veo las noticias en la tele y cuentan las estafas que hay engañando a los que somos viejos, así que yo prefiero hablar por teléfono para pedir los servicios o ir en coche a enterarme al pueblo de al lado. A mí me da miedo que me engañen con el internet y el teléfono.

E: ¿Cómo se siente entonces?

P: Cuando voy a hacer algo nuevo llamo a mi hija y ella me va dirigiendo, me siento mal de tener que estar pidiendo favores y no poder hacer estas cosas solo.

E: ¿Tiene teléfono móvil u ordenador?

P: Tengo este teléfono, que mira que está bien y un ordenador que lo uso para ver el Facebook también. Así me entero de la política y sé de familiares de "X" que ya no veo.

E: ¿Qué hace fácilmente ahora?

P: Sí me viene bien para saber de esos primos y sobrinos que tengo en el pueblo que me crié de "X" y otra familia que viven en "X". Les veo en el Facebook las fotos y les saludo con mensajes. De cosas de política tengo cuidado y no digo nada, que según están las cosas ahora...

E: ¿Cómo valora la atención que recibe de los servicios o instituciones, qué espera de ellos?

P: A mí me atienden muy bien, aquí en el ayuntamiento cuando voy bien. Pero yo no pido que me atiendan en más sitios, en el banco un poco regular porque solo quieren que use el cajero y a mí me gusta más que me atiendan, regular porque no quieren tanto. Quieren que pase la cartilla por el cajero y no me gusta tanto así.

E: Cuando algo le resulta complicado con el móvil o internet ¿qué hace?

P: Llamo a mi hija y ella me lo hace, si me explica no me entero bien y prefiero que lo haga ella. Viene y lo hace con el ordenador o desde su casa con su teléfono. Yo así no aprendo pero así no me engañan, que yo no sé.

E: ¿Cómo se siente cuando no puede hacer algo por internet o cuando tiene que pedir ayuda para un trámite?

P: Me siento mal, a mí me gusta hacer las cosas solo, voy con el coche a los sitios cerca, pero con lo del internet me da miedo y no me siento seguro, indefenso es lo que estoy con esto del ordenador y el teléfono.

E: ¿Qué cree que debería cambiar para que el uso de la tecnología o de los servicios por internet resulte más fácil?

P: Que sigan atendiéndonos a los que ya somos viejos porque nos ponemos nerviosos y no nos gusta usar el ordenador. Que nos enseñen bien con cursos y vengan al pueblo a enseñarnos y nos ayuden más.

E: Para terminar, ¿hay algo más que quiera contarme sobre este tema?

P: Que las noticias de la televisión no nos metan miedo y nos enseñen más de cómo hacer las cosas del teléfono bien.

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTA 9.

Código: E9.

Perfil: Persona mayor residente en municipio de la Mancomunidad

Carácter: Confidencial. Datos anonimizados conforme a los principios de protección de datos.

E: ¿Cuánto tiempo lleva viviendo aquí en este pueblo?

P: Desde pequeñita vivo aquí en "X". Se trata de un pueblo pequeño que ha cambiado mucho, antes nos conocíamos todos, ahora ya hay mucha gente que no conozco, somos muy poquitos los de siempre, ahora la mayoría de los vecinos son de fuera, que han venido de por ahí a vivir aquí.

E: ¿Qué le parece vivir siempre en este pueblo?

P: A mí me parece bien porque tengo a mi familia más cercana. Yo tengo ya 69 años y ahora quiero una vida tranquila, estoy contenta de vivir aquí, siempre aquí, salía al pueblo de al lado a trabajar en la residencia de "X".

E: ¿Cómo es su vida aquí en el pueblo?

P: Aburrida, me levanto, desayuno tranquila, arreglo la casa y cocino para dos o tres días. Vivo sola, soy soltera, vivía con mi padre yo le cuidaba, mi hermano y su familia viven aquí al lado. Hace dos años que murió. Después de comer me doy un paseo por el campo y veo la tele. Una vez al mes bajo a "X", yo conduzco por estos pueblos cerca, a "X" voy en autobús. Con el coche voy a la compra al supermercado y al banco.

E: ¿Para comprar cómo hace?

P: Si es comprar comida voy con el coche al pueblo de al lado, a "X", si es algo de la farmacia lo compro aquí, que hay en "X". Si es ropa voy a "X" en el autobús. Me dicen que puedo comprarlo on-line, unas amigas de cuando trabajaba, pero yo no me fío, yo no sé hacerlo.

E: ¿La atención médica qué tal aquí?

P: Aquí en "X" hay un Centro de Salud que pasa consulta tres días a la semana. Pido la cita por teléfono, porque yo no sé hacerlo de forma digital, como dicen mis amigas de antes.

E: ¿Hace uso de algún recurso de Servicios Sociales?

P: No, hace poco que me jubilé y ahora no necesito. Cuando estaba mi padre, ¡que era tan mayor! Tampoco hacía uso de nada de Servicios Sociales, mi padre estaba en casa conmigo y yo misma le atendía, sin ayuda de servicio de ayuda a domicilio, sin ninguna otra ayuda. Yo me encuentro bien y ahora no hago uso de ningún recurso de Servicios Sociales. Me han contado que hay un programa para las personas mayores independientes pero yo estoy bien así, prefiero seguir yendo a la peluquera de siempre y no cambiar para unos meses.

E: ¿Ha notado que en los últimos años muchas cosas se hacen por internet o con el móvil?

P: Ya cuando hace dos años me jubilé todas las cosas se hacían por internet, pero yo allí no tenía problema porque me ayudaban las compañeras, a través de su móvil miraban lo del cuadrante o algo que les preguntara. Ahora todo sigue igual, o más cosas se hacen por internet, porque ahora la gente también realiza la compra desde el ordenador. Yo no sé, yo prefiero coger mi cochecito e ir a la tienda de "X".

E: ¿Y qué opina de que ahora todo sea con el teléfono móvil?

P: Me parece mal, yo ya no tengo interés de aprender, mira que me dicen mis amigas que me apunte a algún curso y aprenda, pero.... A mí me da apuro, vamos, que si me apunto y luego no lo llego a aprender... porque esto es muy complicado y no estoy segura que me defienda con ello.

E: ¿Cómo le está afectando eso?

P: Mal, es como que quiero pero a la vez me da miedo ponerme a estudiarlo y que no sea capaz. Es como si fuese cobarde y prefiero no enfrentarme a esto de las nuevas tecnologías. Y si luego no soy capaz...

E: ¿Cómo se siente entonces?

P: Me siento avergonzada, mucha gente sabe pero yo no, y es que no me atrevo. Cada vez es más difícil yo creo.

E: ¿Tiene teléfono móvil u ordenador?

P: Tengo un teléfono móvil con el WhatsApp y poco más. El correo electrónico no me mandan casi nada, así que si hay algo importante me lo explica mi sobrina. Ordenador no tengo, solo el móvil con lo más esencial.

E: ¿Cómo valora la atención que recibe de los servicios o instituciones, qué espera de ellos?

P: Bien, yo solo uso el médico y la enfermera y estoy muy contenta con esto del Centro de Salud de "X", vienen desde el pueblo de "X", atienden muy bien. En el ayuntamiento también me atienden muy bien, están las administrativas de siempre y cualquier cosa que necesite me ayudan con mucha confianza y agrado. Lo demás no lo uso.

E: Cuando algo le resulta complicado con el móvil o internet ¿qué hace?

P: Enseguida que el teléfono, me llega un mensaje que no entiendo o no me fío se lo digo a mi sobrina que vive aquí al lado. Ella se encarga de todo lo que yo no entiendo. Me gusta mucho que sea mi vecina porque tengo mucha confianza con ella y enseguida me soluciona todos mis problemas con el internet.

E: ¿Cómo se siente cuando no puede hacer algo por internet o cuando tiene que pedir ayuda para un trámite?

P: Tengo mucha paciencia porque no quiero molestarla y a veces me espero un día entero para esperar cuando ella pueda o haya venido de trabajar.

Me da vergüenza, pero con mi sobrina tengo mucha confianza. Me da apuro molestarla, pero me dice que no importa que en cualquier momento la envíe un mensaje para luego ayudarme.

También a veces voy al ayuntamiento y les pregunto a los que trabajan allí que los conozco bien y nos apreciamos. Ellos también me ayudan con internet. Me siento menos, como que valgo menos que mucha gente que se entiende con las cosas del internet y el teléfono móvil.

E: ¿Qué cree que debería cambiar para que el uso de la tecnología o de los servicios por internet resulte más fácil?

P: Tienen que enseñarnos más, hacer cursos que vengan al pueblo y nos enseñen. Luego que nos acompañen y nos sigan cómo vamos con ello durante algún mes más.

E: Para terminar, ¿hay algo más que quiera contarme sobre este tema?

P: Cuando trabajaba tenía ganas de jubilarme porque yo ya no me enteraba con los avances del internet, y tenía que preguntar a las compañeras. Ahora que estoy en casa me siento igual o peor, porque cada vez es más necesario, ahora hasta para comprar y que te traigan las cosas a casa. Algún día tendré que perder el miedo y aprender.

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTA 10.

Código: E10.

Perfil: Persona mayor residente en municipio de la Mancomunidad

Carácter: Confidencial. Datos anonimizados conforme a los principios de protección de datos.

E: ¿Cuánto tiempo lleva viviendo aquí en este pueblo?

P: Yo nací en "X" de Arriba, éramos cinco hijos y mis padres. Cuando tenía quince años nos bajamos toda la gente del pueblo a vivir aquí abajo, haciendo cada uno su casa de piedra y en "X" estoy, ¡toda la vida!

E: ¿Qué le parece vivir siempre en este pueblo?

P: Tengo 81 años, aquí hice la comunión y me casé, he salido poco del pueblo. El mejor pueblo, ya lo ves cuánta gente viene a visitarnos, el pueblo está lleno de gente los fines de semana.

E: ¿Cómo es su vida aquí en el pueblo?

P: Estoy tan a gusto, vivo en esta calle, que los de abajo no querían dejar la tierra, así que se quedó más pequeña y pasan pocos coches. Todos los días me doy un paseo por la mañana y otro por la tarde, me siento en aquél banco. Aquí están los dos gatos conmigo, también se vienen de paseo por la calle todos los días y paran a ver a la gente, digo ¡un día se los llevan!

E: ¿Para comprar cómo hace?

P: Hago la compra cuando viene el frutero a la puerta de mi casa, los miércoles. Lo demás se lo encargo a mis hijos que viven aquí en el pueblo también.

Así que después del paseo de la mañana hago la comida, luego veo la película, otro paseo y si hace buena tarde me siento aquí en la puerta a que me dé el aire.

E: ¿La atención médica qué tal aquí?

P: Algún jueves a medio día viene a verme la enfermera, ella sabe cuándo la toca venir, yo no tengo que estar pendiente.

E: ¿Hace uso de algún recurso de Servicios Sociales?

P: No todavía no. Yo no voy, van mis hijos a ver a la trabajadora social algún miércoles al ayuntamiento. Yo no se cómo ponerme en contacto con ella porque allí no puedo bajar y por correo electrónico no se me da bien.

E: ¿Ha notado que en los últimos años muchas cosas se hacen por internet o con el móvil?

P: Sí todo, mira que yo tengo el teléfono y lo miro a ver si me entero, también tengo un ordenador, que aprendí a usarlo. Cuando se murió mi marido, que soy viuda desde los 49 años, entonces solo estaba el teléfono fijo. Ahora ya todo se hace con el móvil.

E: ¿Y qué opina de que ahora todo sea con el teléfono móvil?

P: Pues que el que no sepa ¡a ver qué hace!, como yo, que se lo digo a mis hijos, pero mira que no quiero, solo yo quiero saber mis cosas pero tengo que decírselo porque yo no lo entiendo.

E: ¿Cómo le está afectando eso?

P: Pues mira, como no me gusta que sepan de mi dinero, yo lo que hago es que llamo a la que lleva mis cuentas del banco y que me diga si hay que hacer algo. Luego tengo que oír que si por qué no dejo que ellos sepan las cosas para hacer lo mejor, y yo no quiero porque el dinero lo que trae son guerras.

E: ¿Cómo se siente entonces?

P: Yo me molesto cuando ellos me dicen, yo no quiero que nadie cuente con mi dinero, pero como no sé hacerlo con el teléfono, tengo que llamar por teléfono a la del banco a

ver cómo van mis dineros. Me enfada que con el teléfono (mira que tengo la aplicación de los dos bancos) pues no sé hacerlo, me da miedo a ver si voy a dar a una tecla y me pasa algo porque hay estafadores. Así que preocupada porque yo quiero guardar todo el dinero en el banco para que me dé más y como no se hacerlo y me da miedo, pues no vivo tranquila, tengo que estar llamando a la mujer del banco porque yo la he dicho que ella me lo vigile.

E: ¿Tiene teléfono móvil u ordenador?

P: Yo tengo ordenador y el teléfono. Me entero de muchas cosas porque tengo Facebook, me dan gustas.

E: ¿Qué hacía antes más fácil que ahora?

P: Para pedir la cita en el médico yo ahora no se. Me pongo nerviosa cuando doy a la aplicación y no se poner los datos que me piden, es muy complicado porque como no lo hago nunca, me pongo con ello pero no me sale.

E: ¿Qué hace fácilmente ahora?

P: Con el whatsapp nos mandamos mensajes y hablo con familia (hermanos, sobrinos) y amigos que hace tiempo no veo, todos los días hablo con mi nieto y mi nieta aunque estén atareados nos mandamos mensajes y hablamos por teléfono. Lo demás es más difícil ahora porque para ir al médico, yo no sé pedir la cita, mejor les digo a mis hijos que me pidan la cita al médico y ellos se ponen en el teléfono y lo hacen en un santiamén. Pero yo sola no puedo.

P: También me es fácil enterarme de cosas que pasan con el Facebook.

E: ¿Cómo valora la atención que recibe de los servicios o instituciones, qué espera de ellos?

P: Pues como viene la enfermera o la médica a verme a casa porque yo no puedo ir hasta allí porque camino despacito con el bastón, a mí me atienden bien.

En el ayuntamiento dieron un curso de alfabetización digital pero no hemos entrenado para ver si al final aprendemos algo.

E: Cuando algo le resulta complicado con el móvil o internet ¿qué hace?

P: Se lo digo a mis hijos o a mi nieto y a mi nieta que ellos saben y me explican. Pero claro, lo hacen (pedir cita al médico, comprar, etc) ellos más rápido, yo casi lo prefiero. Para ver las cuentas del banco ya estoy aprendiendo pero tengo que poner el código que me han dado en la oficina y a la vez me da miedo por si doy algún botón mal.

E: ¿Cómo se siente cuando no puede hacer algo por internet o cuando tiene que pedir ayuda para un trámite?

P: Mal, prefiero que lo hagan mis hijos o mi nieto o mi nieta. Me siento indefensa, con miedo a hacer algo mal y que me puedan estafar, me pongo de mal humor y nerviosa.

E: ¿Qué cree que debería cambiar para que el uso de la tecnología o de los servicios por internet resulte más fácil?

P: Que cuando den un curso luego vengan o nos pregunten cómo nos va para si nos tienen que repetir dónde hay que dar para que eso funcione. Nos dejan con el curso pero luego en casa no funciona igual.

Así que yo digo a mi nieto, a mi nieta, a mi yerno o a mis hijos, mirarlo vosotros, porque a ver si voy a ir a otro sitio que sea peligroso y hay algún estafador.

E: Para terminar, ¿hay algo más que quiera contarme sobre este tema?

P: Nada, que yo estoy contenta de usar el whatsapp y el Facebook pero a más no me atrevo porque no estoy preparada y mi familia puede ayudarme.