



Informe
**Retos de las personas
mayores frente a la
transformación digital:
La exclusión digital como
forma de exclusión
social.**

Diciembre
2025



- 🌐 www.ferrerguardia.org
- ☎ 936 011 644
- ✉ fundacio@ferrerguardia.org
- 🐦 @f_ferrerguardia
- 📍 C.Avinyó 44, 1r · 08002 Barcelona

Diciembre 2025

Realización

Fundació Ferrer i Guàrdia

Dirección: Hungria Panadero Hernández

Coordinación de investigación: Sandra Gómez Marín

Técnicas de investigación: Marta Fullola Isern, Elena Mengual Rodríguez, Mònica Vila Ribera, Lluç Cahís Raga, Queralt Tornafoch Chirveches.

Diseño y maquetación: Andrea González García

Retos de las personas mayores frente a la transformación digital: la exclusión digital como forma de exclusión social. Informe de resultados © 2025 by Fundació Ferrer i Guàrdia is licensed under CC BY-NC-SA 4.0. To view a copy of this license, visit <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Con el apoyo de:



ÍNDIX

Introducción	6
Objetivos de la investigación.....	7
Metodología.....	8
<i>Análisis documental</i>	8
<i>El Comité de personas expertas</i>	8
<i>Grupos de discusión y entrevistas</i>	10
<i>Prospección de experiencias</i>	0
<i>Artículos divulgativos</i>	0
<i>Las dimensiones de análisis</i>	1
Aproximación teórica	4
El fenómeno de las brechas digitales o desigualdades sociodigitales	4
Brecha digital y personas mayores	9
Retos de las personas mayores frente a la transformación digital	13
Los elementos condicionantes de la inclusión digital	13
<i>Brecha digital de acceso</i>	15
<i>Brecha digital de uso</i>	15
<i>Brecha digital de aprovechamiento</i>	17
Las barreras y potencialidades para la inclusión digital	18
<i>Actitudes hacia la tecnología</i>	18
<i>Opiniones y motivaciones</i>	4
<i>Accesibilidad y usabilidad</i>	6
<i>Comprensión del entorno digital y sus códigos</i>	9
<i>Formación</i>	12
<i>Tecnología y cuidados</i>	15
<i>Participación, representación y seguridad</i>	17
<i>Edadismo y estereotipos</i>	20
<i>Autonomía y dependencia en el entorno digital</i>	23
<i>Brecha digital y género</i>	26
Experiencias de éxito	29

Conclusiones y orientaciones37

Conclusiones 37

Recomendaciones 39

Referencias.....41



Introducción

La transformación digital que vive nuestra sociedad y las implicaciones de ésta en todos los ámbitos de la vida y la cotidianidad de las personas hace que el abordaje de la brecha digital deba considerarse una prioridad en el marco de las políticas públicas. Y para que este abordaje pueda incidir de forma efectiva sobre el conjunto de elementos que condicionan las posibilidades de inclusión social y digital, resulta imprescindible disponer de datos que posibiliten un análisis en profundidad de estas desigualdades.

La brecha digital se profundiza y los estudios muestran que el fenómeno de las desigualdades sociodigitales resulta muy complejo, tanto en lo que se refiere a su análisis como a su abordaje. En el caso de los colectivos de personas mayores dicha comprensión y abordaje resulta, si cabe, aún más complejo debido a las limitaciones en la disponibilidad de datos al respecto, lo que dificulta poder explicar los condicionantes de estas desigualdades digitales en esta etapa del ciclo vital.

La dificultad es mayor, además, si se pretende ahondar en la inclusión/exclusión digital según las diferentes coherentes de edad, debido, entre otros, a aspectos como la falta de datos para las cohortes mayores de 75 años en las encuestas oficiales o la dificultad para acceder a la población de mayor edad que vive sola o que no puede participar en estudios cualitativos por distintos motivos.

Las personas mayores no han estado en el centro de las políticas de digitalización y tampoco lo han estado sus necesidades en el desarrollo del diseño tecnológico. No se tienen en cuenta las necesidades de las personas mayores en el diseño de productos y servicios digitales y, cuando se atiende a dicha cuestión, presenta limitaciones. Así mismo es necesario argumentar que, a menudo, las desigualdades sociodigitales que se presentan se ven reforzadas por los estereotipos existentes sobre las personas mayores.

Estas tendencias han contribuido a cierta invisibilización de las desigualdades sociodigitales que afectan a los colectivos de personas mayores; realidad que viene acompañada de una tendencia a atribuir a los cambios tecnológicos la responsabilidad respecto a determinados fenómenos que consideramos problemáticos, sin plantearnos los elementos estructurales que los condicionan.

En la construcción de una ciudadanía digital, la atención a los colectivos más vulnerables resulta imperiosa y se traduce en una cuestión de calidad democrática de nuestras sociedades. Los procesos de transformación digital no pueden, ni deben, contribuir a ahondar las dificultades y desigualdades que sufren los colectivos en situación de vulnerabilidad. Tomando en consideración, además, las implicaciones que supone la falta de inclusión en una sociedad digital para las personas mayores, resulta imprescindible disponer de conocimiento, datos, que permitan el desarrollo de estrategias que contribuyan a la reducción de las desigualdades para impedir que los procesos de transformación digital las profundicen.

El presente estudio pretende ahondar en el conocimiento sobre las desigualdades sociodigitales que atraviesan a los distintos colectivos de personas mayores, aportando una visión amplia del fenómeno y de la diversas de personas que se encuentran en esta franja de población; libre de estereotipos; que atienda a la complejidad y que aglutina voces y miradas distintas en torno a los procesos de digitalización y sus impactos; las barreras y potencialidades de la inclusión digital, así como los elementos que la condicionan; la autonomía y dependencia en el entorno digital; y las medidas para la promoción de la inclusión digital entre las personas mayores.

Objetivos de la investigación

El objetivo general es realizar una investigación de ámbito estatal sobre el estado de la cuestión de las brechas digitales entre los colectivos de personas mayores en España contribuyendo, así, a la promoción y la defensa de los derechos de dichos colectivos en relación con el entorno digital.

De este modo, se pretende contribuir a profundizar en el conocimiento sobre las desigualdades sociodigitales, los derechos en el entorno digital y la construcción de la ciudadanía digital, así como sobre la incidencia e impactos de las brechas digitales, atendiendo a la necesidad imperiosa de observar la cuestión de forma concreta para los colectivos de personas mayores.

Este objetivo general, se traduce en una serie de objetivos específicos:

- 1** Analizar en profundidad las principales necesidades a abordar en relación con las desigualdades sociodigitales y los derechos en el entorno digital de los colectivos de personas mayores.
- 2** Detectar los principales retos y oportunidades en el abordaje de las brechas digitales y en la promoción y defensa de los derechos en el entorno digital de la población mayor.
- 3** Potenciar y contribuir a la promoción de la inclusión sociodigital y la defensa de los derechos de las personas mayores en relación con el entorno digital.
- 4** Aportar orientaciones y trabajar en propuestas colaborativas a través de la participación expertas y de las personas mayores de colectivos diversos.

Metodología

Para dar respuesta a las preguntas de investigación, este estudio se basa en una metodología principalmente de carácter cualitativo, a partir de la cual se han recogido y tratados los distintos elementos que configuran el fenómeno de las brechas digitales entre la población mayor.

Las fuentes de información tratadas han sido de cuatro tipos: análisis documental, grupos de debate (tanto con personas expertas y profesionales de todo el territorio estatal como con personas mayores), entrevistas y prospección de experiencias de éxito promotoras de los derechos digitales en el ámbito nacional e internacional. Estos resultados se han sistematizado a partir de distintas dimensiones y bloques temáticos. A continuación, se detalla la metodología para cada uno de los puntos.

Análisis documental

A partir de un análisis documental, se ha desarrollado el marco teórico de esta investigación. Este se ha nutrido a partir de la recopilación y análisis de un conjunto de documentos que incluye artículos y libros académicos, informes, y datos estadísticos. La recopilación de esta información se ha realizado principalmente a través de la red, usando buscadores académicos.

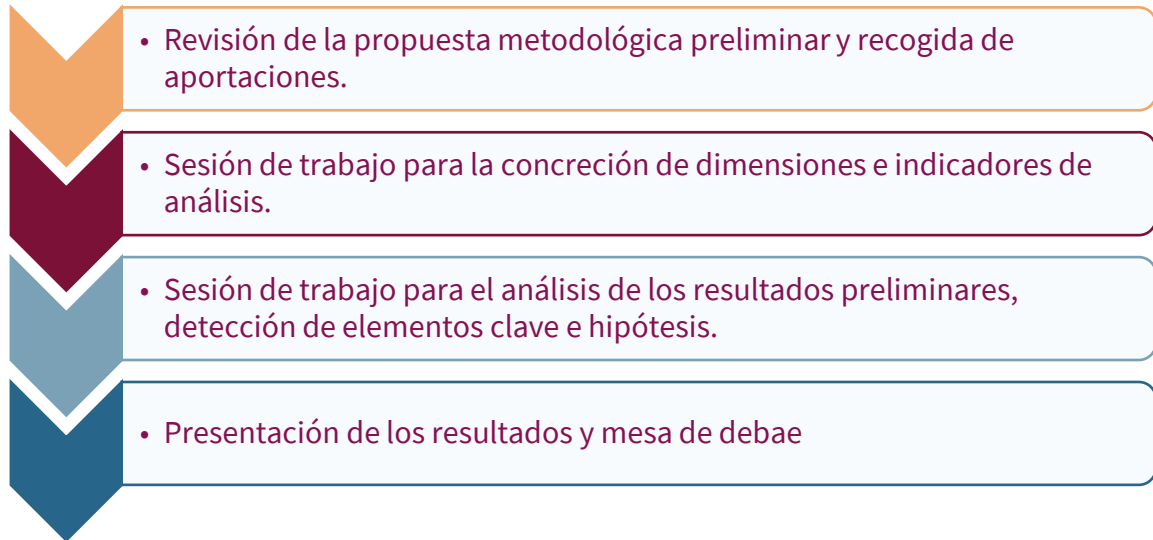
El Comité de personas expertas

El Comité de personas expertas constituye un espacio de creación colectiva con personas expertas en distintas materias (transformación digital, desigualdades digitales, inclusión social, gerontología, etc.), vinculados a centros de investigación y entidades del tercer sector social.

A través del trabajo de co-creación entre el equipo investigador y las personas del Comité, se ha dado respuesta a los siguientes objetivos:

- a.** Definir las principales dimensiones que permitan el desarrollo del análisis de la brecha digital entre la población mayor.
- b.** Definir un diseño metodológico óptimo para el desarrollo del trabajo de campo.
- c.** Definir hipótesis, indicadores y variables clave para el análisis de los resultados.
- d.** Revisar los resultados obtenidos.
- e.** Reflexionar y proponer orientaciones para la acción pública.

Para la consecución de estos objetivos, se constituyó un Comité de personas expertas que participó de distintos espacios de trabajo:



El Comité de personas expertas ha estado formado por:

Hungria Panadero Hernández – Fundació Ferrer i Guàrdia

Sandra Gómez Marín – Fundació Ferrer i Guàrdia

Marta Fullola Isern – Fundació Ferrer i Guàrdia

Nil Garrell Candela – Fundació Ferrer i Guàrdia

Adela Mesa del Olmo – EPV-EHU

José Miguel Pérez Taboada – Inciso Integración

Leopoldo Abad Alcalá – CEU San Pablo

Mar Beneyto Seoane – Uvic-UCC

Miquel Àngel Prats Fernández – URL

Natalia Papí Gálvez - UA

Sergi Arenas i Guarch – UAB

Grupos de discusión y entrevistas

Grupos con profesionales

Se han llevado a cabo distintos grupos con profesionales y expertos vinculados a distintos ámbitos de interés para la investigación: inclusión digital; gerontología; promoción del envejecimiento activo; políticas públicas y transformación digital; derechos en el entorno digital, etc.:

- Universidades:
 - Universitat Autònoma de Barcelona
 - Universitat de Vic
 - Blanquerna - Universidad Ramon Llull
 - Universidad de Alicante
 - Universidad CEU San Pablo
 - Universidad del País Vasco
- Tercer Sector Social:
 - AUPEX
 - Inciso Integración

Grupos con personas mayores

Se han llevado a cabo grupos de discusión con personas mayores de distintos perfiles atendiendo a distintas variables: edad, género, nivel de estudios, formación previa en competencias digitales, territorio rural o urbano, etc.

- Aula de extensión universitaria (Barberà del Vallès).
- Grupo interregional (Cuenca – Madrid – Bizkaia)
- Grupo baja alfabetización digital (Extremadura)
- Grupo media alfabetización digital (Extremadura)
- Grupo mayores de 70 años (Extremadura)
- Grupo mujeres mayores (Extremadura)
- Grupo mayores de 60 años (Terrassa)
- Grupo mayores de 60 años (Terrassa)

Para el desarrollo de los grupos de discusión se ha contado con la colaboración de las siguientes entidades:

- | | |
|-------------------------|---------------------------------------|
| ○ UAB | ○ OMC Radio – Lideresas de Villaverde |
| ○ Unión de Pensionistas | ○ Saregune |
| ○ AUPEX | ○ Delaguila Games |

Prospección de experiencias

Se ha realizado una prospección de experiencias de ámbito estatal e internacionales que, desde la intervención y la investigación, trabajan para la defensa de la inclusión sociodigital, la promoción de los derechos en el entorno digital de las personas mayores, y/o el binomio tecnología y envejecimiento. De esta prospección y para aportar una panorámica de las distintas estrategias para la promoción de la inclusión sociodigital, se ha profundizado en las experiencias que presentamos a continuación.

A **nivel estatal**, destacamos las siguientes experiencias de éxito:

- 1) Amigabilidad digital
- 2) Digitalízate con la Rioja
- 3) Extremadura Rural Conectada y Digital, proyecto de AUPEX (Asociación de Universidades Populares de Extremadura)
- 4) Más digitals
- 5) Plataforma Red Conecta: ciudadanía comprometida
- 6) Saregune: Komunitate Teknologia
- 7) SeniorLab (Citilab de Cornellà)
- 8) Somos digital

A **nivel internacional**, destacamos xx experiencias de éxito:

- 1) Seniors Go Digital (Singapur)
- 2) Be Connected (Australia)
- 3) Cyber-Seniors (Canadá)
- 4) OATS-Senior Planet (Estados Unidos)
- 5) Digital Communities Wales (Reino Unido)
- 6) Nonni su Internet (Italia)

Artículos divulgativos

Finalmente, para complementar los resultados de la investigación, se han incluido tres artículos divulgativos para profundizar en las temáticas siguientes:

- **Autonomía y dependencia digital en el medio rural: claves para una inclusión que llegue a todas las personas** de José Miguel Pérez Taboada (Inciso Integración).
- **La tecnología como promotora de inclusión digital: la otra cara de la moneda de la alfabetización digital**. Natalia Papí Gálvez (Universidad de Alicante - UA).
- **Personas mayores e inclusión digital: Hacia una sociedad digital adaptada a las personas**. Adela Mesa del Olmo (Universidad del País Vasco - UPV/EHU)

Las dimensiones de análisis

Los resultados del presente estudio se han organizado en 2 dimensiones de análisis, que comprenden 13 ámbitos identificados durante la investigación, abordando aspectos fundamentales para comprender el fenómeno de las brechas digitales en las personas mayores.

1. Los elementos condicionantes de la inclusión digital

- **Brecha digital de acceso:**

En la primera dimensión de elementos condicionantes de la inclusión digital de las personas mayores es necesario analizar la permanencia de desigualdades que se encuentran relacionadas con las posibilidades de acceder al entorno digital. En este ámbito toman especial relevancia, las cuestiones relacionadas con las problemáticas de accesibilidad y con las desigualdades en la calidad de acceso que enfrentan distintos colectivos.

- **Brecha digital de uso:**

En la segunda dimensión se analizan las cuestiones relativas al desarrollo de competencias digitales y la diversidad de usos que estas permiten.

- **Brecha digital de aprovechamiento:**

En la tercera dimensión, se analiza la capacidad que tienen las personas de traducir su acceso y uso en beneficios concretos.

Estas tres dimensiones se analizan de forma conjunta a través del **Índice IDAUA**, que permite poder comparar la magnitud de las brechas digitales entre estos colectivos y el conjunto de la población y analizar cómo se distribuye la población mayor en función de su perfil de inclusión digital.

2. Las barreras y potencialidades para la inclusión digital

- **Actitudes hacia la tecnología**

En este bloque temático se analizan las actitudes hacia las tecnologías, en tanto que elemento clave en los procesos de inclusión/exclusión sociodigital de las personas mayores. Las actitudes reflejan el modo en que las personas interiorizan su vínculo con las tecnologías y cómo ello influye en la forma en que se perciben a sí mismas, tanto en términos de sus competencias como de la confianza que tienen para adaptarse a un contexto tecnológico en constante transformación.

- **Opiniones y motivaciones**

En este bloque temático se analiza las percepciones y valoraciones respecto a la digitalización por parte de las personas mayores, así como las razones que

impulsan o frenan su uso. Incluye tanto las críticas como los intereses, necesidades y deseos que favorecen el aprendizaje, la adaptación y la participación en el entorno digital.

- **Accesibilidad y usabilidad**

Entre los elementos que interfieren en el acceso a las tecnologías digitales y su uso entre las personas mayores destaca el importante peso que comportan las cuestiones de accesibilidad y usabilidad. En este eje se analiza como estas, constituyen barreras para el acceso a la tecnología y la adquisición de competencias digitales y contribuyen a la reproducción de actitudes negativas hacia las tecnologías y la integración de perspectivas edadistas.

- **Comprensión del entorno digital y sus códigos**

En este bloque se analiza el grado en que las personas mayores entienden el entorno digital, es decir, los lenguajes, símbolos, terminologías y lógicas de uso que estructuran el ecosistema digital. Esta dimensión permite identificar las dificultades relacionadas con la interpretación de conceptos técnicos o procesos, y cómo estas cuestiones influyen en su capacidad para desenvolverse con seguridad y autonomía.

- **Formación**

La capacitación digital y el desarrollo de competencias destaca como un claro factor de protección ante los procesos de exclusión digital y resulta una de las demandas más extendidas entre los distintos colectivos de personas mayores. En este eje se analiza cuál es su impacto en la mejora del vínculo que tienen las personas mayores con el entorno digital y cuáles son las demandas que ellas expresan para constituir espacios formativos más adecuados a sus particularidades.

- **Tecnología y cuidados**

En este bloque se pone el foco en cómo las personas mayores incorporan las herramientas digitales en la gestión de su salud y el cuidado de los demás. Se examina tanto los usos relacionados con el acceso a servicios sanitarios y administrativos como aquellos que favorecen la comunicación, el apoyo mutuo y la participación comunitaria. De esta manera, se pone de relieve el papel de la tecnología como recurso para el bienestar, la autonomía y el sostenimiento de los vínculos relacionales.

- **Participación, representación y seguridad**

En este bloque se analiza cómo la percepción de inseguridad digital influye en la participación de las personas mayores. Se pone el foco en cómo las experiencias de inseguridad afectan la confianza, la autoestima y la disposición a ejercer sus derechos. Se centra en la relación entre sensación de

vulnerabilidad y participación efectiva, mostrando que la falta de protección y acompañamiento institucional puede limitar la autonomía digital y la representación de intereses de las personas mayores.

- **Edadismo y estereotipos**

El edadismo o la discriminación por razones atribuidas “a la edad” de las personas constituye un eje de desigualdad transversal que atraviesa todas las esferas de la inclusión digital. Este bloque analiza cuáles son los discursos predominantes que hacen referencia a las dificultades de las personas mayores para adaptarse a los cambios tecnológicos. Se pone énfasis en entender el rol que juega el factor edad en estas narrativas y si la brecha digital se vincula a una cuestión meramente etaria o si se introducen los elementos estructurales en su análisis.

- **Autonomía y dependencia en el entorno digital**

En este bloque se aborda la incidencia de las situaciones de dependencia entre las personas mayores en su relación con el entorno digital que, no solo condiciona el desarrollo de competencias y el aprovechamiento de los usos digitales, sino que también impacta sobre las posibilidades de hacer efectivos sus derechos.

- **Brecha digital y género**

Las desigualdades de género atraviesan la brecha digital, afectando el acceso, la participación, la motivación y la autonomía digital de las mujeres. En este bloque se analiza varios de los factores estructurales que alimentan los sesgos de género en el mundo digital, con especial énfasis en el rol de los trabajos reproductivos, la división sexual del trabajo, las normas culturales, y los espacios de actualización digital.

Aproximación teórica

En la sociedad digital contemporánea, las tecnologías digitales constituyen un elemento esencial de la vida cotidiana, mediando en ámbitos tan diversos como el acceso a servicios públicos, la comunicación o la participación ciudadana. No obstante, esta incorporación de las tecnologías no avanza de forma equitativa entre todos los grupos sociales. Las personas mayores constituyen uno de los colectivos donde las desigualdades sociodigitales se expresan con mayor intensidad, generando exclusiones que trascienden lo tecnológico, que van más allá del acceso o el uso de tecnologías y que impactan en su calidad de vida, inclusión social, la protección de sus derechos y los propios procesos de envejecimiento.

La literatura especializada ha mostrado que estas desigualdades no se explican únicamente por la edad, sino por la interacción de múltiples factores estructurales y simbólicos que inciden en la relación de las personas mayores con las tecnologías digitales (Neves, Waycott & Malta, 2018; Fernández-Ardèvol, Suárez-Gonzalo & Sáenz Hernández, 2023; Mubarak & Suomi, 2022). Esta aproximación teórica pretende integrar las aportaciones más relevantes sobre desigualdades sociodigitales y derechos digitales desde una perspectiva de envejecimiento y justicia digital.

El fenómeno de las brechas digitales o desigualdades sociodigitales

En una época en la que la tecnología digital ha transformado profundamente nuestra sociedad, las tecnologías digitales ofrecen oportunidades para mejorar la vida de las personas, pero no son la solución a las grandes desigualdades sociales. Al contrario, también pueden reforzar y ampliar las desigualdades existentes.

Estas desigualdades están provocando que toda una parte de la sociedad esté quedando excluida de este nuevo paradigma tecnológico. Es lo que se conoce como “brecha digital”. Este concepto abarca tres dimensiones interrelacionadas que impactan profundamente nuestra vida cotidiana: el acceso, el uso y el aprovechamiento.

En este sentido, se observa una tendencia en la literatura científica hacia el análisis de la brecha digital desde una perspectiva que comprende dicho fenómeno desde múltiples niveles. En este sentido, se observa cierto consenso en la concepción de la brecha digital como un fenómeno de desigualdad que comprende la desigualdad en la disponibilidad de acceso (brecha digital de acceso), seguida por diferencias en habilidades digitales y usos efectivos de la tecnología (brecha digital de uso), y finalmente por las desigualdades en los beneficios obtenidos de su uso (tercera brecha de aprovechamiento) (Van Dijk, 2020). Estas desigualdades en el ámbito digital se han conceptualizado de diferentes maneras a medida que ha avanzado la incorporación de las tecnologías en la sociedad, y, por lo tanto, han evolucionado las brechas digitales. Por este motivo, encontramos una amplia diversidad de

definiciones del concepto “brecha digital”, en tanto que se centran en diferentes aspectos de esta esfera de desigualdad.

1. Brecha de acceso

La primera dimensión de la brecha digital es la brecha de acceso, que se centra en la disponibilidad de dispositivos y la conectividad a Internet. A pesar de los avances significativos en la accesibilidad a la tecnología, especialmente en cuanto a los smartphones, todavía existen disparidades importantes.

Según datos de las encuestas sobre brecha digital en España que desarrolla la Fundació Ferrer i Guàrdia (Ferrer i Guàrdia, 2024) en el año 2024, aunque el 91,6% de la población tiene acceso a Internet, este porcentaje baja drásticamente entre los sectores más vulnerables de la sociedad. En los hogares con ingresos inferiores a 1.100€ mensuales, sólo el 79,1% tiene acceso a Internet, comparado con el 99% de los hogares con ingresos superiores a 2.700€. Estos datos reflejan cómo la situación económica puede limitar significativamente el acceso a las tecnologías básicas.

La evidencia hasta la fecha coincide en apuntar que la brecha digital de acceso proviene de desigualdades relacionadas con la edad, el género, la ocupación, el nivel educativo y el nivel de ingresos (Van Deursen y Van Dijk, 2019; Vassilakopoulou y Hustad, 2023). A partir de una revisión de la literatura, Vassilakopoulou y Hustad (2023) constataron de nuevo cómo la brecha digital es una problemática multidimensional que refleja desigualdades preexistentes en la sociedad y se ve influenciada por diversos factores interrelacionados.

Además, tal y como concluyen Van Deursen y Van Dijk (2019), esta brecha ya no se limita solo a la conexión y el acceso a los dispositivos, sino que ahora también abarca el acceso material, es decir, la diversidad y calidad de los dispositivos, el acceso a dispositivos auxiliares y la capacidad económica para mantener hardware, software y suscripciones como a programas de antivirus.

Un 20% de la población no tiene acceso a un ordenador, lo que limita severamente su capacidad de desarrollar competencias digitales esenciales y de realizar trámites en línea, que a menudo requieren certificados digitales. Sólo la mitad de los hogares con ingresos inferiores a los 1.100€ mensuales tienen acceso a un ordenador. Y si nos fijamos en la composición de los hogares, observamos que en el caso de los hogares monomarentales el acceso a un ordenador se reduce hasta un 32,7%.

El tipo de dispositivo a que se tiene acceso condiciona el tipo de tareas y el tipo de competencias que se pueden desarrollar. Igualmente, es imprescindible prestar atención a la autonomía en el acceso a estos recursos. Como expone Selwyn (2004) “el acceso a la tecnología es inútil sin las habilidades, los conocimientos y el apoyo para utilizarla de forma eficaz”.

Analizar las condiciones de acceso a Internet es crucial. La falta de autonomía en este acceso crea barreras significativas. Esto se observa, por ejemplo, cuando hay que desplazarse físicamente para acceder a Internet, hacer deberes con un *smartphone* o ahorrar datos por falta de recursos. En este sentido, se observa que la literatura evoluciona desde una visión dicotómica del acceso (acceso y no acceso) hacia una mayor relevancia también de las condiciones que marcan dicho acceso. Es decir, se han dedicado esfuerzos en definir no solo el acceso a las TIC, sino también la calidad de dicho acceso. “La calidad del acceso se refiere a la velocidad, el tipo y la consistencia de las conexiones y el funcionamiento de los dispositivos. La ubicuidad se refiere a la disponibilidad de las TIC en todos los espacios físicos por los que nos movemos, incluyendo la posibilidad de llevar dispositivos o plataformas a dondequiera que vayamos. Utilizo la autonomía como un concepto más amplio que la posibilidad de comprar, poseer y actualizar un dispositivo. Denota la libertad de usar los dispositivos de maneras que permitan el aprendizaje mediante ensayo y error” (Helsper, 2021).

Por último, también resulta necesario destacar que las innovaciones tecnológicas a menudo no aprovechan todo su potencial para mejorar la autonomía y la calidad de vida de todos, debido a la falta de un diseño universal que beneficie a personas con diferentes capacidades y las haga más inclusivas.

2. Brecha de uso

La segunda dimensión es la brecha de uso, que se refiere no sólo a la capacidad de las personas para utilizar la tecnología (la capacitación y las competencias), sino también a la variedad e intensidad con que se utiliza, que varía ampliamente, dependiendo de factores como la educación, la formación en competencias digitales y la familiaridad con la tecnología.

Hargittai acuña el concepto “segunda brecha” o “brecha de segundo nivel” (Hargittai, 2002). Así, Hargittai se enfocaba en las competencias o habilidades necesarias; Bonfadelli, en los distintos usos de la red (Bonfadelli, 2002); y Van Dijk, utiliza el concepto de “brecha profunda” (*deepening divide*) para enfatizar que el problema de la desigualdad digital no termina con el acceso, sino cuando el uso de los medios digitales se encuentra plenamente incorporado en la vida cotidiana de la persona (Van Dijk, 2005).

Las barreras que configuran la segunda brecha digital han sido definidas de diferentes maneras, según los elementos en los que cada autor/a se ha enfocado en mayor medida. Así observamos como, por ejemplo, autores como Warschauer (2004) y Antonio y Tuffley (2014) se focalizan en la forma en que se retroalimentan la primera y la segunda brecha digital y en cómo esto contribuye a agravar las situaciones de exclusión social o bien servir como instrumento de inclusión.

En este sentido, Van Dijk (2020) vinculó los recursos socioeconómicos con el acceso a internet, lo que, a su vez, afecta los resultados de la participación en internet. El autor distingue cuatro aspectos del acceso a Internet: (1) actitudes hacia internet, (2) acceso físico, (3) habilidades digitales y (4) uso de Internet. De este modo, destaca que el mero acceso a los recursos tecnológicos no es suficiente, sino que el uso o las posibilidades para usar la tecnología varía en función de otros elementos.

Van Deursen et al. (2019) constata como aquellas personas con mayor nivel de educación y nivel de ingresos presentan actitudes más favorables hacia las tecnologías, además también son las primeras en adquirir estas tecnologías, siendo las primeras en desarrollar las competencias necesarias y adoptar diferentes usos de dichas tecnologías.

En esta misma línea, hemos observado que conforme se incrementa el perfil de inclusión digital también aumenta la diversidad de usos que se realizan y su intensidad. A nivel general, los usos relativos a la comunicación son los más comunes, mientras que las tareas más complejas, como las relacionadas con la Administración pública, presentan más desigualdades. Así, un 20% de la población necesita ayuda para hacer trámites en línea con la Administración (Ferrer Guardia, 2023). En consecuencia, observamos que son los colectivos en mayor situación de vulnerabilidad los que menos acceden a los trámites, incluso cuando están específicamente diseñados para estos colectivos.

Esta brecha de uso subraya la necesidad de una capacitación digital que vaya más allá de las competencias instrumentales básicas, incluyendo una comprensión crítica y una capacidad de uso autónomo y efectivo de las tecnologías digitales.

3. Brecha de aprovechamiento

La tercera dimensión, la brecha de aprovechamiento, se focaliza en cómo el acceso y el uso de las tecnologías se traducen en beneficios concretos para las personas. No hay inclusión digital cuando todos/as podemos acceder o utilizar las tecnologías, sino cuando tenemos las mismas oportunidades para sacarle provecho. Las desigualdades en el aprovechamiento pueden acentuar las estratificaciones sociales existentes y crear nuevas formas de exclusión.

Como sucedía en las otras dimensiones, las condiciones socioeconómicas y los capitales social y cultural de las personas influyen no sólo cómo acceden a la tecnología y sacan provecho, sino también sus actitudes hacia ésta y la manera en que perciben sus propias habilidades digitales. En este sentido, aunque hombres y mujeres puedan tener el mismo nivel de estudios, ingresos y competencias digitales, a menudo las mujeres perciben sus habilidades tecnológicas de manera menos positiva. Esta falta de confianza impacta significativamente en su presencia en los estudios y profesiones STEAM, especialmente en roles de liderazgo.

En esta línea, Helsper (2021) se centró en las desigualdades en los beneficios tangibles que las personas obtienen de su uso de Internet. Para entender estas desigualdades, argumentó que se deben analizar las desigualdades en los recursos de internet (actitudes hacia internet,

acceso, habilidades y uso). Entre estos tipos de recursos, incluyendo los recursos socioeconómicos, y los resultados de internet, la autora apunta que se da una relación recíproca, por lo tanto, estos elementos se retroalimentan entre ellos. En ambos modelos, las actitudes hacia la tecnología se presentan como un elemento clave a la hora de acceder, usar y aprovecharse de esta.

La literatura recoge que las personas socialmente vulnerables enfrentan más dificultades para usar las tecnologías digitales y obtener beneficios de ellas, lo que agrava su marginalización y profundiza las desigualdades (Ragnedda et al., 2022).

De la brecha digital a las desigualdades sociodigitales

El concepto de brecha digital ha evolucionado hacia una comprensión más amplia que engloba las desigualdades sociodigitales. Este cambio de perspectiva es crucial porque pone de manifiesto la interseccionalidad de las desigualdades que atraviesan nuestras vidas. La brecha digital no es solo una cuestión de conectividad o de acceso a dispositivos; es una dimensión crucial de las desigualdades sociales que afectan a nuestra capacidad de participar plenamente en la sociedad digital.

Las brechas digitales son eminentemente brechas de carácter social, sustentadas en desigualdades de carácter socioeconómico y cultural y que a la vez las retroalimentan.

Entendiendo las desigualdades digitales como parte intrínseca de las desigualdades sociales, la evolución del concepto de brecha digital hacia desigualdades sociodigitales revela la profunda interseccionalidad que afecta a las personas. Esta transformación conceptual subraya que las desigualdades en el acceso, uso y aprovechamiento de las tecnologías no son meras disparidades superficiales, sino reflejos de inequidades profundamente enraizadas en el tejido social. Por lo tanto, abordar la brecha digital requiere reconocerla como una parte integral de la lucha contra desigualdades sociales más amplias, asegurando una sociedad más justa e inclusiva para todos.

Por lo tanto, se introducen elementos vinculados en otros tipos de brechas más allá del acceso: la brecha de uso, y la brecha que hace alusión a la calidad del uso o al aprovechamiento, es decir a la capacidad de sacar provecho de las Tecnologías Digitales (TD), de conseguir beneficios ya sea en el plano educativo, laboral, relacional, de relación con la administración, así como en la capacidad crítica respecto las diferentes formas de uso y de aprovechamiento de las TD.

Brecha digital y personas mayores

En todo el mundo (y también en nuestro contexto), las personas viven más tiempo que antes. Hoy la mayor parte de la población tiene una esperanza de vida igual o superior a los 60 años. Todos los países experimentan un incremento tanto en la cantidad como en la proporción de personas mayores, reflejado en indicadores estadísticos como la evolución de la proporción de la población mayor, la tasa de dependencia de la tercera edad o la edad media. En el caso de España, la proporción de personas mayores de 80 años respecto al total de población es del 6% (5,9% para el conjunto de la UE), un porcentaje que ha crecido substancialmente en los últimos 25 años (en 2001 esta proporción era del 3,7% en España y 3,4% en la UE). Asimismo, la edad media en España ha aumentado 6,7 años entre 2001 y 2024, situándose actualmente en 44,3 años.

La literatura apunta a que las tecnologías digitales tienen un enorme potencial y pueden potencialmente contribuir a la calidad de vida de las personas mayores. Francis et al. (2019) descubrieron que cuando las personas mayores utilizan tecnologías digitales, mejoran su calidad de vida, en el sentido que, por ejemplo, pueden reservar citas médicas a través de Internet, gestionar los seguimientos periódicos con los médicos, o informar sus condiciones médicas a sus proveedores de atención.

Si bien es cierto que la exclusión digital es ahora menor en comparación con el pasado, determinados grupos sociales presentan tasas más altas de exclusión digital. Se estima que las personas mayores presentan menos conectividad, acceden en menor medida a internet, los usos digitales son marcadamente menos variados y presentan menos competencias que otros segmentos poblacionales.

En este contexto, Francis, Ball, Kadylak y Cotton (2019) conceptualizan las desigualdades digitales como un proceso continuo influido por factores actitudinales, sociales y culturales que condicionan la adopción o apropiación tecnológica.

Distintos estudios muestran que el acceso y uso de dispositivos tecnológicos como los dispositivos móviles entre las personas mayores depende de factores diversos como el apoyo familiar, la accesibilidad percibida o la facilidad de uso (Choudrie, Pheeraphuttrangkoon & Davari, 2020). En este mismo sentido, Álvarez-Dardet, Lara y Pérez-Padilla (2020) evidencian que las actitudes positivas hacia las tecnologías digitales entre las personas mayores están asociadas a mayores niveles educativos y a experiencias previas con dichas tecnologías.

En este contexto se conceptualiza también la idea de brechas digitales grises o *grey digital divides*, que describen situaciones de inclusión parcial en las que las personas mayores disponen de acceso técnico, pero carecen de habilidades o confianza para aprovechar las oportunidades digitales (Mubarak & Suomi, 2022). Álvarez-Dardet et al. (2020) y Urbina, Tur y Fernández (2022) muestran que, aunque muchas personas mayores usan aplicaciones de comunicación (como WhatsApp), su participación en servicios digitales complejos sigue siendo limitada. Fernández-Ardèvol y Rosales (2017) observan que el uso de smartphones entre mayores refleja una apropiación selectiva, donde la utilidad práctica prevalece sobre la

integración plena. Para cerrar estas brechas, Morales Romo (2016) y el *Barómetro UPD* (2019) proponen programas de alfabetización digital basados en acompañamiento, formación continua y confianza, más que en mera instrucción técnica.

Desde una perspectiva de análisis interseccional, Neves et al. (2018) cuestionan la idea de una “brecha digital basada en la edad”, proponiendo un enfoque relacional donde la edad interactúa con el género, la educación y el entorno socioeconómico. Fernández-Ardèvol y Rosales (2017) y Fernández-Ardèvol y Grenier (2022) profundizan en cómo la investigación cuantitativa tradicional tiende a invisibilizar los usos y prácticas digitales de las personas mayores, contribuyendo a un fenómeno que denominan *data ageism*.

Son diversas las autoras/es que apuntan hacia los factores estructurales de la desigualdad que se observa también en el entorno digital entre las personas mayores.

Nivel educativo, situación socioeconómica y capital cultural

Por una parte, destaca el papel de variables como el nivel educativo, la situación socioeconómica o el capital cultural. Distintos estudios muestran que las personas mayores con menor formación muestran mayor resistencia o inseguridad frente al uso de las TIC (Juste, Carballo & López, 2015; Morales Romo, 2016). En esta misma línea, el Informe sobre brecha digital del Barómetro de la Unión Democrática de Pensionistas y Jubilados (UPD) apunta hacia el nivel educativo, la edad y la renta como elementos determinantes en el análisis de la brecha digital en España (Unión Democrática de Pensionistas y Jubilados, 2019).

Interseccionalidad y género

Por otra parte, algunas autoras/es se focalizan en el impacto del género como factor que puede contribuir a agravar las desigualdades digitales entre las personas mayores.

En este contexto, los estereotipos de género como construcción social intercedida por interpretaciones socioculturales podrían estar actuando negativamente en el caso de mujeres mayores y reforzando su efecto con los prejuicios de edad. Esta duplicidad tendría un efecto directo en la reproducción de la brecha digital.

Algunos autores/as apuntan a que las mujeres mayores, especialmente en zonas rurales, presentan menores competencias tecnológicas debido a trayectorias laborales y educativas más limitadas (Peral, Gaitán & Ramos, 2015). Se trata además de mujeres que han afrontado dificultades en el desarrollo personal y formativo y para la participación social.

Pese a las dificultades en la adaptación a las competencias digitales, cada vez más personas mayores interactúan en el entorno digital; sin embargo, la doble brecha digital, de género y de edad, sigue siendo un desafío para su inclusión. Las mujeres mayores han tenido mayores impedimentos para socializarse en las tecnologías digitales como consecuencia de la conjunción de desigualdades que han configurado sus biografías. El uso y la apropiación de estas tecnologías puede implicar auténticas transformaciones en su vida cotidiana, y puede generar la oportunidad de desarrollar otros roles, desempeñar otros espacios, crear otras formas de relación personal, etcétera, lo que mejoraría su calidad de vida. En este sentido,

Mubarak y Suomi (2022) amplían estos análisis al hablar de la *grey digital divide*, donde las desigualdades digitales se entrelazan con desigualdades sociales y de salud, afectando especialmente a las mujeres mayores.

Edad, territorio y conectividad

Otro de los elementos estructurales de desigualdades que se destacan en la literatura son los relativos a la brecha entre zonas urbanas y rurales en cuanto al acceso y calidad de la conexión a la red. En este sentido, el territorio se desvela como un elemento clave entrelazado también con la edad, en tanto que buena parte de las zonas rurales se encuentran con poblaciones progresivamente más envejecidas. Las desigualdades territoriales en infraestructura digital y capacitación generan una brecha rural-urbana persistente (Morales Romo, 2016).

Edadismo y entorno digital

Rosales, Fernández-Ardèvol y Svensson (2023) conceptualizan el *edadismo digital* como un sistema de prácticas y representaciones que refuerzan la exclusión de las personas mayores mediante estereotipos de incompetencia tecnológica. Además, apuntan que dichas narrativas refuerzan la exclusión simbólica, reduciendo la autoeficacia percibida.

Por otra parte, Choudrie y Vyas (2014) y Francis et al. (2019) muestran que la motivación y el apoyo social son variables críticas para superar dichas barreras culturales.

Digitalización y reproducción de desigualdades

La literatura también recoge los distintos mecanismos de reproducción de las desigualdades sociodigitales que se perpetúan mediante dinámicas de exclusión social y procesos de digitalización que se retroalimentan.

Atendiendo de forma específica a los potenciales impactos sobre los colectivos de personas mayores, algunos autores/as apuntan hacia el diseño tecnológico excluyente como elemento de reproducción de desigualdades. En este sentido, el *data ageism* (Fernández-Ardèvol & Grenier, 2022) evidencia cómo los algoritmos, la ergonomía y los sistemas de datos invisibilizan o malinterpretan las prácticas digitales de los mayores, dificultando el diseño de soluciones inclusivas.

Algunos estudios se focalizan en la forma en que se desarrollan los procesos de digitalización de las administraciones y servicios públicos. En este sentido, algunas autoras apuntan a que se ha producido un proceso de digitalización de las Administraciones públicas, pero no tanto un proceso de transformación digital de las Administraciones públicas que ha tendido a dificultar las formas de relación y el acceso a servicios públicos y trámites digitales (Ferrer Guardia, 2023). En esta misma línea, se destaca que la migración de servicios esenciales (sanidad, banca, administración) hacia entornos digitales, sin alternativas presenciales adecuadas, genera nuevas formas de exclusión (Fernández-Ardèvol, Suárez-Gonzalo & Sáenz Hernández, 2023).

Por otra parte, en el estudio desarrollado en torno a la brecha digital de género en 2024, las investigadoras de la Fundació Ferrer i Guardia introducían el concepto de dependencia digital

en relación con la necesidad continua de algunas personas de otras personas para poder desenvolverse en el entorno digital, resolver problemas, realizar trámites digitales, etc. En este sentido, no sólo se observa que los porcentajes de personas dependientes digitales se incrementan con la edad, sino que además se apunta a que es el entorno social cercano el que da respuesta a dicha dependencia (Ferrer Guardia, 2024). Asimismo, algunos autores apuntan que, aunque el apoyo familiar facilita el acceso, puede reforzar la dependencia tecnológica si no se acompaña de procesos de capacitación autónoma (Juste et al., 2015).

La literatura también destaca el impacto de las lógicas de mercado como elemento reproductor de desigualdades. Entre otros, se destacan elementos como la obsolescencia tecnológica, los costes de conexión y la falta de diseño inclusivo como agravantes de la desigualdad digital entre las personas mayores (Francis et al., 2019).

Políticas públicas para la inclusión sociodigital

El *2021 Ageing Report* (Directorate-General for Economic and Financial Affairs, 2021) y la *Agenda Digital Europea* plantean la digitalización inclusiva como un eje central del envejecimiento activo. Sin embargo, la implementación práctica enfrenta retos en materia de coordinación institucional y enfoque territorial (Fernández-Ardèvol et al., 2023).

El concepto de *justicia digital* (Cohen, 2019) demanda políticas que integren equidad, participación y redistribución. Rosales et al. (2023) subrayan la necesidad de políticas de diseño inclusivo y co-creación tecnológica, donde las personas mayores participen activamente en la configuración de las tecnologías que utilizan.

En España, los informes de la Unión Democrática de Pensionistas (2019) revelan una brecha persistente en la adopción tecnológica de los mayores, destacando la importancia de estrategias intergeneracionales, formación continua y alfabetización mediática para garantizar el ejercicio efectivo de los derechos digitales.

Otros autores, por su parte, apuntan a que la inclusión digital debe concebirse como una cuestión ética y cultural. Desde la ética del cuidado (Tronto, 2013), el acceso digital no es solo un derecho individual, sino una responsabilidad colectiva orientada a la justicia tecnológica. Urbina, Tur y Fernández (2022) muestran que la apropiación significativa de las tecnologías por parte de las personas mayores contribuye al bienestar, la autoestima y la integración social.

En esta misma línea, algunos estudios apuntan a la necesidad de conectar las políticas de envejecimiento activo con las políticas de inclusión sociodigital. Agentes como la Asociación Europea para la Innovación sobre el Envejecimiento Activo y Saludable destacan la necesidad de desarrollar medidas para un envejecimiento digitalmente activo.

Retos de las personas mayores frente a la transformación digital

A continuación, se recogen los principales resultados del estudio de los retos de las personas mayores frente a la transformación digital a través de las dimensiones que ya se han expuesto anteriormente:

- Los elementos condicionantes de la inclusión digital.
- Las barreras y potencialidades para la inclusión digital.
- Las medidas para la promoción de la inclusión digital.

Los elementos condicionantes de la inclusión digital

Una primera aproximación al análisis de las desigualdades sociodigitales entre la población mayor puede ser la observación de los elementos condicionantes de la inclusión digital en base a las tres dimensiones del fenómeno de las brechas digitales: la brecha digital de acceso, de uso y de aprovechamiento.

En este sentido, conviene destacar, en primer lugar, que la magnitud de estas brechas no es igual entre las diferentes dimensiones ni tampoco lo es para todas las personas mayores.

Por una parte, se constata el hecho que la brecha digital de acceso sería la que presentaría una mayor magnitud, sin embargo, es necesario destacar que, aunque hay menos personas afectadas de una forma importante por esta brecha, cuando esto sucede el proceso de exclusión es más destacado y las consecuencias sobre la exclusión social resultan evidentes.

Por otra parte, las brechas de uso y de aprovechamiento constituyen las dimensiones en las que las desigualdades son más notables y alcanzan a un número mayor de personas mayores.

Como veremos a continuación, además, cabe destacar el hecho que entre los elementos condicionantes de la inclusión digital en el caso de las personas mayores la edad constituye un elemento más, pero no un elemento único. **Reducir la brecha digital de las personas mayores a una cuestión de edad no es más que una visión reduccionista de una realidad mucho más compleja.** Aunque la edad sea un indicador relevante, los resultados del estudio apuntan hacia la necesidad de una comprensión más compleja de la realidad en la que la inclusión digital está condicionada por factores diversos más allá de la edad como el capital cultural, las actitudes, las condiciones estructurales del entorno rural, o las redes de acompañamiento, entre otros. Las intersecciones entre estos elementos configuran las limitaciones y oportunidades de los distintos colectivos de personas mayores.

Los datos obtenidos por la Fundación Ferrer Guardia a través del desarrollo de [la Encuesta de Brechas digitales 2025](#), ha permitido analizar los elementos clave de las desigualdades

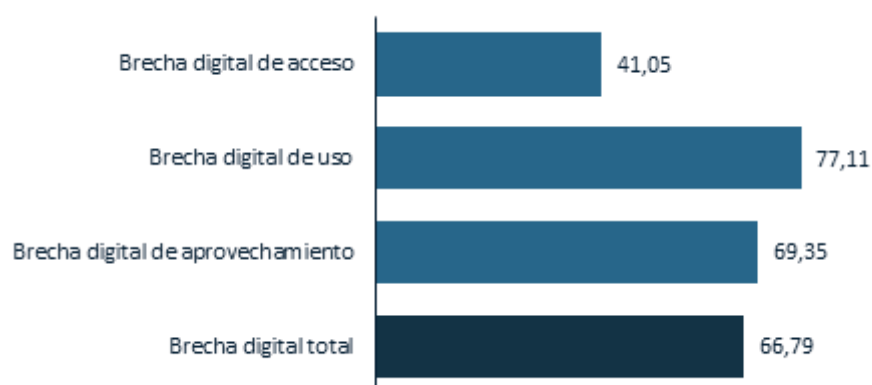
sociodigitales en las personas mayores, obteniendo datos en una encuesta demoscópica en el conjunto del estado que, por primera vez, comprende a la población mayor más allá de los 74 años.

Algunos de estos datos se irán mencionando a lo largo de la revisión de los resultados, puesto que han sido utilizados también a lo largo del trabajo de campo para fomentar la reflexión y el debate. En este sentido, es interesante iniciar la exposición de resultados destacando que en 2025 se ha aplicado por primera vez el **Índice IDAUA** al análisis de un grupo poblacional concreto, la población mayor.

Los resultados obtenidos muestran que la puntuación media en el Índice IDAUA para las personas de más de 60 años en España se sitúa en los 33 puntos sobre 100. Resulta interesante apuntar que en el caso del conjunto de la población la puntuación media del IDAUA se situaba en 63 puntos sobre 100 en 2024.

A partir de estos resultados, podemos interpretar las brechas digitales como la distancia entre las puntuaciones obtenidas en el Índice i la puntuación máxima. De este modo, podemos observar la magnitud de cada una de las brechas (Acceso, uso y aprovechamiento).

Gráfico 1. La magnitud de las brechas digitales según el Índice IDAUA (%)



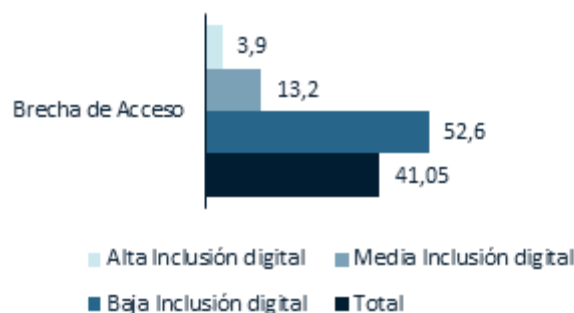
Fuente: Encuesta de Brecha Digital 2025

El gráfico anterior permite observar que nos encontramos ante una brecha digital global del 67% entre la población de más de 60 años. Al analizar cada una de las tres dimensiones que la componen observamos que las brechas más notables se encuentran en las dimensiones de uso (77%) y de aprovechamiento (69%), sin embargo, no resulta menos destacable el hecho que la brecha digital de acceso supera el 40%.

Brecha digital de acceso

En primer lugar, nos encontramos con una **brecha digital de acceso** que, como hemos visto, se sitúa en el **41% entre el conjunto de la población de más de 60 años**, alcanzando el **52,6% en el caso del perfil de inclusión digital baja**.

Gráfico 2. Brecha digital de acceso entre las personas mayores según perfil de inclusión digital (%)



Fuente: Encuesta de Brecha Digital 2025

Los resultados obtenidos en el trabajo de campo cualitativo confirman estos datos estadísticos. La brecha de acceso se reproduce en mayor medida entre las personas de mayor edad y en menor medida, especialmente, entre las personas de 60 a 65 años.

Sin embargo, cabe tomar en consideración, que también, entran en juego otras variables, como el lugar de residencia o el nivel de inclusión digital. En este sentido, es necesario destacar la especial incidencia de la brecha de acceso en las zonas rurales, así como el especial impacto de los costes de acceso entre la población mayor con bajos ingresos. La dimensión territorial emerge, así, como un eje central de desigualdad: la brecha rural-urbana no solo condiciona la calidad de la conexión, sino también el coste del servicio y la posibilidad real de elección entre proveedores.

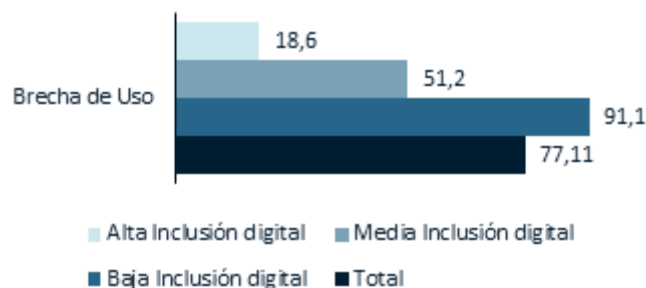
“Hace cuatro años nos pusieron una antena de Movistar, parece que va mejor, pero te obliga a ser de Movistar.” (hombre, 60-70 años, Extremadura).

“Cobertura hay, pero no hay igualdad de oportunidades, sobre todo por los precios y la falta de competencia.” (Profesional, entorno rural).

Brecha digital de uso

En segundo lugar, la **brecha digital de uso** se sitúa en un **77%** para el conjunto de la población mayor, alcanzando un **91,1%** en el caso del **perfil de baja inclusión digital**, la cual cosa remite a dificultades muy considerables en el uso de las tecnologías digitales, estrechamente relacionado con la falta de competencias digitales básicas.

Gráfico 3. Brecha digital de uso según perfil de inclusión digital (%)



Fuente: Encuesta de Brecha Digital 2025

Los resultados obtenidos en el estudio cualitativo refuerzan la importancia percibida sobre las competencias digitales. Una vez superadas (en distintos grados) las barreras de acceso, la falta de competencias digitales se muestra como una de las limitaciones más clara para el desarrollo de las personas mayores en el entorno digital.

En este sentido, se ha podido observar que el desarrollo de competencias digitales entre los colectivos de personas mayores depende de factores muy diversos y condiciona de forma relevante el perfil de inclusión digital. Un menor nivel de competencias digitales no solo dificulta el desarrollo de usos digitales, sino que limita profundamente los aprovechamientos posibles, es decir la capacidad de obtener un beneficio concreto del uso digital o de aprovechar las oportunidades que se dan.

Se ha podido observar una gran heterogeneidad en las formas de uso: desde personas que realizan gestiones administrativas o bancarias con autonomía hasta otras que limitan su interacción a funciones básicas como la mensajería o la búsqueda de información.

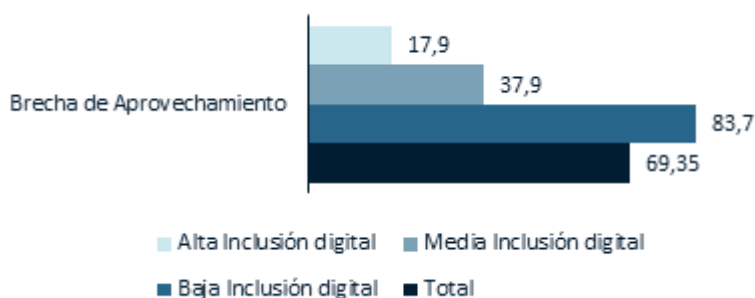
En esta misma línea, se ha podido constatar la profunda relevancia de las actitudes hacia la tecnología para el desarrollo de competencias digitales. Como se verá más adelante, tanto la autopercepción de competencias como la autoconfianza digital resultan clave en los procesos de inclusión digital, condicionando un aspecto clave: la capacitación digital. En este sentido, se ha observado que la formación actúa como un potente catalizador de la inclusión, en tanto que, no solo incrementa el nivel de competencias digitales, sino que contribuye a mejorar la autopercepción, la visión de las tecnologías y del entorno digital, la curiosidad, la autonomía y la confianza.

“Con la edad que tenemos nos estamos quedando analfabetos. Como no nos pongamos al día, nos quedamos atrás.” (hombre, 60-70 años, Extremadura).

Brecha digital de aprovechamiento

Finalmente, la **brecha digital de aprovechamiento** se sitúa en un **69%** para el conjunto de la población mayor, aunque alcanza el **84%** en el caso del perfil de **inclusión digital baja**.

Gráfico 4. Brecha digital de uso según perfil de inclusión digital (%)



Fuente: Encuesta de Brecha Digital 2025

El análisis cualitativo ha permitido observar que no se trata solo de acceder o usar, sino de incorporar las tecnologías en la cotidianidad, en la participación social. En este sentido, se observa cómo el capital cultural y las condiciones del entorno modulan de forma decisiva el potencial de las tecnologías como herramientas de empoderamiento o, por el contrario, de dependencia.

Entre las personas mayores con mayor trayectorias educativas o experiencia previa en contextos digitales, la tecnología se asocia a autonomía y eficiencia, así algunos/as participantes destacaban que las tecnologías les permitían realizar gestiones sin desplazamientos, comunicarse con familiares, acceder a la administración o informarse.

“Me gusta entrar al banco por ahí, controlo lo que hay. Estoy muy contenta con eso.” (mujer, 60-70 años, Extremadura).

En cambio, en perfiles con menor capital cultural, menor nivel de ingresos, menor nivel de estudios o con trayectorias laborales alejadas del uso tecnológico, la digitalización se percibe como una carga adicional. La idea de “quedarse atrás” o de “convertirse en analfabetos digitales” aparece de forma reiterada, especialmente entre quienes carecen de acompañamiento.

"Cuando ves que no puedes, sientes miedo, sientes frustración y pierdes la confianza" (mujer, 60-70 años, Euskadi).

Las barreras y potencialidades para la inclusión digital

Más allá de los elementos básicos que condicionan las desigualdades sociodigitales y la inclusión digital revisados anteriormente (acceso, uso y aprovechamiento), se han analizado un conjunto de elementos identificados tanto en la literatura científica, como en el propio desarrollo del trabajo de campo. Como se observará a continuación, cada uno de estos elementos clave puede actuar como una barrera o como una potencialidad para la inclusión digital. Esto contribuye a constatar la elevada interseccionalidad de las desigualdades sociodigitales y la complejidad del fenómeno de las brechas digitales.

Entre los elementos clave que se han analizado se encuentran:

- Las actitudes hacia la tecnología.
- Las opiniones y motivaciones.
- La accesibilidad y la usabilidad.
- La comprensión del entorno digital y sus códigos.
- La formación
- La relación entre tecnología y cuidados.
- La participación, representación y seguridad.
- El edadismo y los estereotipos.
- La autonomía y la dependencia en el entorno digital.
- La brecha digital de género.

Actitudes hacia la tecnología

Las actitudes hacia la tecnología son un factor clave en los procesos de inclusión y exclusión sociodigital de las personas mayores. Estas actitudes influyen en cómo se ven a sí mismas en el entorno digital, en el nivel de autoeficacia que creen tener para desenvolverse en él y en las estrategias que desarrollan para mejorar su vínculo con la tecnología. Así pues, la forma en que las personas mayores perciben sus propias competencias digitales y su nivel de confianza en el uso de la tecnología es fundamental para la inclusión sociodigital. Según la Encuesta sobre brechas digitales en personas mayores casi tres de cada cuatro personas mayores de 60 años consideran que sus competencias digitales son básicas, y dos de cada tres tienen un nivel de autoconfianza digital bajo o muy bajo (FUNDACIÓ FERRER I GUÀRDIA, 2025).

Las actitudes hacia las tecnologías digitales se conforman a través de un entramado donde se encuentran, en su gran mayoría, tanto el **miedo**, la **desconfianza**, la **frustración** y el **enfado**, como la **curiosidad**, la **motivación** y, en algunos casos, el **rechazo**. Los resultados de los grupos de discusión reflejan que las emociones no se muestran estáticas, sino que estas pueden evolucionar a medida que avanzan los diferentes procesos formativos en los que las personas mayores se pueden involucrar para mejorar su relación con las tecnologías digitales.

El miedo aparece como una emoción predominante durante el trabajo de campo. Un volumen importante de participantes manifiesta percibir generalmente temor a cometer errores irreversibles, a entrar en páginas web que son un fraude, o a ser víctimas de estafas.

“Perdemos la confianza incluso en nosotros mismos, pensamos que no somos capaces” (hombre, 60-70 años, Castilla la Mancha).

Estas sensaciones se acentúan muchas veces por los sentimientos de gran inseguridad respecto a la banca digital, debido a la percepción de riesgo económico y temor a revelar datos personales sensibles. De la misma manera, actúan como catalizadores del miedo factores como el aumento de estafas telefónicas por WhatsApp e internet, así como la creciente sofisticación de las tecnologías como la inteligencia artificial. Esta cojuntura contribuye a acrecentar entre los colectivos de personas mayores una percepción de mayor vulnerabilidad.

“La seguridad y las contraseñas me preocupan mucho, porque te piden que las cambies todo el rato” (mujer 60-70 años, GD Aula Extensión Universitaria Barberà del Vallès).

En este sentido, se ha observado que el miedo no solo emerge de la experiencia personal, sino que también se transmite desde el entorno familiar, especialmente cuando hijos e hijas advierten a sus padres mayores de los riesgos que implica **“tocar algo que no debe”**. Este discurso, aunque la intención sea protectora, fomenta la falta de autonomía y la creencia de que cualquier uso digital puede acabar siendo peligroso. Asimismo, el hecho de conocer casos de estafas en su entorno cercano fortalece la desconfianza hacia el entorno digital, especialmente en la gestión económica y las compras *online*.

Adicionalmente, cabe apuntar que el desconocimiento y la escasa certeza sobre cómo funciona el ámbito tecnológico, cómo se desempeñan los distintos mecanismos digitales disponibles, y cuáles son sus alcances y limitaciones también origina sentimientos de **enfado**. En este sentido, a menudo las personas mayores participantes han mostrado dificultades para comprender los procedimientos de los dispositivos o las estructuras digitales. Esa sensación de **“no saber”** por qué suceden ciertas mecánicas cuando utilizan sus dispositivos o cuando acceden a aplicaciones, contribuye a generar sentimientos de disgusto e incomodidad.

“Te envían grupos que no habías pedido por el Facebook. Me paso el día sacando cosas que no quiero ver” (mujer, 60-70 años, GD Aula Extensión Universitaria Barberà del Vallès).

Estas percepciones se acrecientan cuando consideraban que empezaban a manejar alguna herramienta y en el camino empiezan a recibir *inputs* a los que no saben cómo reaccionar o que no pueden interpretar. Frente a esta sensación de **“no conocer”**, se despiertan sensaciones de desazón y desagrado que muchas veces conduce a abandonar su relación con el entorno digital.

“Antes cuando tenía un problema me animaba a resolver el problema, ahora ya estoy cansado y cuando no puedo darle a un botón y que se solucione, me enfado” (hombre, 60-70 años, GD Aula Extensión Universitaria Barberà del Vallès).

Además, a menudo, los sentimientos de desconocimiento también se alimentan de imaginarios que se derivan de mitos o creencias sobre el supuesto potencial de la tecnología para controlar y vigilar a las personas. Aquí se evidencia una doble entrada para el fortalecimiento del miedo. Por un lado, las inseguridades que generan la sobreexposición pública e informativa producida dentro del entorno digital. Por otro lado, el escepticismo sobre las posibles virtudes y ventajas de los dispositivos tecnológicos en las vidas de las personas.

“Pienso que es una empresa que está controlando todo lo que haces y por eso no lo tengo conectado con el móvil. No quiero que esta empresa me controle” (hombre, 60-70 años, GD Aula Extensión Universitaria Barberà del Vallès).

“Lo que te encuentras en las redes sociales puede ser poco fiables. Es difícil contrastar todo lo que ahí encuentras” (mujer, 60-70 años, GD Aula Extensión Universitaria Barberà del Vallès).

Por otra parte, los y las participantes expresan tener la sensación de que “la tecnología avanza demasiado rápido” como para poder alcanzarla. Elementos como las actualizaciones constantes de herramientas y plataformas, las barreras idiomáticas, la diversidad entre sistemas operativos, las diferentes condiciones de uso que puede tener un mismo dispositivo, o la necesidad de instalar distintas aplicaciones para diferentes fines entre otros, dificultan consolidar los aprendizajes generando **frustración**. La percepción de tener múltiples dificultades para seguir el ritmo de los cambios tecnológicos junto a la percepción de que los resultados de una misma acción pueden variar según el dispositivo o la actualización instalada, genera una sensación de desplazamiento, de **“quedarse atrás”** o de perder habilidades que antes tenían para resolver problemas básicos.

La sensación de frustración también se complementa de la percepción de pérdida de dependencia y autonomía que se genera entre las personas cuando deben recurrir a sus círculos más cercanos (familiares y amigos) para ejecutar o completar un procedimiento o trámite digital o para manejar un dispositivo. La sensación de **“molestar”** o **“ser una carga para los demás”** conduce a sentimientos de preocupación que no solo incomodan, sino que tienen un efecto inhibitorio en el uso de tecnologías digitales. Es decir, la sensación de ser un actor **“pasivo”** que necesita un apoyo externo no siempre disponible para resolver una dificultad, hace incrementar en las personas su percepción de desconfianza con ellas mismas y de rechazo a los cambios tecnológicos a los que deben enfrentarse.

“Los jóvenes tampoco podéis estar encima todo el rato. Tenemos que buscar un momento que tengáis libre para que nos repitáis lo mismo. Entramos en

conflicto: llevamos toda la vida enterándonos, pero ahora ya no. Perdemos la confianza incluso en nosotros mismos, pensamos que no somos capaces.” (hombre, 60-70 años, Castilla la Mancha).

Cabe apuntar, sin embargo, que la negación a utilizar herramientas digitales tampoco se manifiesta como un estado absoluto. Es circunstancial, dado que depende de las situaciones concretas, dispositivos o plataformas que generan emociones negativas sobre la tecnología. Cuando estos escenarios no predominan, las personas mayores reconocen la centralidad de los cambios tecnológicos en el día a día, y suelen demostrar cierta necesidad y apertura para avanzar en su vínculo con el entorno digital.

Por otra parte, dentro de este entramado de emociones y actitudes, la motivación aparece como un motor fundamental que ayuda a las personas mayores a adentrarse en el entorno digital, dejando un poco de lado el miedo o la frustración inicial. En este sentido, conviene destacar que, en el grueso de los grupos de discusión, se han compartido experiencias positivas entorno a la curiosidad por aprender y la búsqueda de autonomía en la realización de gestiones cotidianas, que refuerzan su confianza.

“Me gusta entrar en internet y resolver gestiones porque no hace falta desplazarse.” (mujer, 60-70 años, Extremadura).

Precisamente, los sentimientos de empoderamiento y realización personal que desplazan al miedo aparecen en los procesos formativos para la utilización adecuada de las tecnologías digitales. El interés por aprender que empuja a las personas mayores a espacios de capacitación les aporta a largo plazo mayor confianza y seguridad que disipan los temores y refuerzan una relación más positiva con los dispositivos y plataformas tecnológicas. Esta cuestión se aborda de forma más profunda en el apartado que aborda la dimensión de formación.

Los miedos que tenía antes de los cursos prácticamente ya no los tengo, los problemas son pocos. Los cursos van muy bien (hombre, 60-70 años, Extremadura).

Una vez las personas mayores encuentran que han reforzado sus conocimientos sobre la tecnología, sus alcances y limitaciones, y el uso de los dispositivos, se producen cambios en las actitudes, estas aparecen en un sentido más positivo y liberador. Ante el miedo y la frustración, muchas personas reconocen que, gracias a muchos mecanismos tecnológicos, una vez que han ganado destreza en la forma de usarlos, han diversificado sus fuentes de entretenimiento y de aprendizaje. Se construyen, en ese sentido, relaciones más próximas, que traslada a las personas de una posición de mayor percepción de vulnerabilidad y pasividad a un lugar donde tienen la facultad de apropiarse de su propia agencia para manejar su vínculo con la tecnología.

Así pues, se observa cómo el sentimiento de motivación favorece la práctica constante, a la vez que sirve de base para el desarrollo de competencias digitales. En el siguiente apartado,

sobre opiniones y motivaciones, se analiza con más profundidad estas percepciones y qué remueve en las personas frente a la tecnología.

Opiniones y motivaciones

Las opiniones y motivaciones de las personas mayores sobre las tecnologías digitales se podrían resumir en una combinación de críticas hacia el modelo actual de digitalización, una fuerte demanda de accesibilidad y, a la vez, un gran deseo de mantenerse actualizadas y conectadas con el mundo y su entorno social y familiar.

Así pues, en los grupos de discusión se ha observado un equilibrio significativo entre las reivindicaciones de cambios sobre accesibilidad y la motivación personal por seguir aprendiendo en un contexto que se transforma rápidamente. Este equilibrio evidencia que la relación con la tecnología no puede entenderse en términos duales (aceptación o rechazo), sino como una experiencia compleja, atravesada por tensiones, sentimientos encontrados y procesos continuos de adaptación. Las personas mayores no se sitúan al margen de la transformación digital, sino que experimentan activamente su lugar dentro de ella, combinando resistencias críticas con estrategias de aprendizaje y apropiación.

Una parte importante de las opiniones se centran en la crítica de la digitalización de los servicios esenciales, especialmente la banca y trámites con las administraciones públicas. Las personas mayores perciben que, desde la pandemia de la Covid-19, la atención presencial se ha reducido y que el acceso a servicios básicos exige saber navegar por plataformas digitales que no siempre les resultan intuitivas ni accesibles. De esta manera, reclaman que las entidades busquen otra manera de tratar con ellos y ellas, devolviendo espacios de atención humana que garanticen acompañamiento, claridad y seguridad.

“Los bancos, el ayuntamiento, etc., tendrían que buscar otra manera de cómo ponerse en contacto con las personas mayores. Yo quiero hablar con una persona física.” (mujer, más de 70 años, Madrid).

Estas demandas no implican un rechazo frontal a la tecnología, sino más bien una exigencia de modelos híbridos que combinen canales digitales con atención presencial, permitiendo que la digitalización no se convierta en una barrera añadida para el ejercicio de derechos básicos. La preocupación expresada se refiere a la garantía de igualdad en el acceso a servicios esenciales y a la necesidad de que la innovación tecnológica no se imponga a costa de la exclusión de determinados colectivos.

“[...] cada vez es más complicado porque la administración es digital y necesitas entrar a hacer gestiones, pero si no lo logras nadie te responde. A partir de la pandemia se ha complicado mucho la cosa. Los bancos lo han digitalizado todo.” (hombre, 60-70 años, Catalunya).

Asimismo, se observa cierto consenso entre los y las participantes respecto a la idea que ha habido una falta de adaptación de la tecnología a sus necesidades, considerando que no se les ha acercado la tecnología, sino que han sido ellos y ellas quienes han tenido que hacer el esfuerzo a acercarse a un entorno que continúa siendo poco amigable, poco intuitivo y pensado para otro tipo de perfiles.

“La tecnología no nos la han acercado, nosotros nos hemos acercado a ella, y el mundo tecnológico debería ser más fácil de entender para todos.” (hombre, 60-70 años, Catalunya).

Esta percepción pone de relieve un diseño tecnológico escasamente inclusivo, que presupone determinadas competencias previas y ritmos de aprendizaje que no siempre se corresponden con la diversidad de trayectorias vitales existentes. De este modo, la digitalización aparece como un proceso que desplaza la responsabilidad hacia la ciudadanía (**“adaptarse o quedarse atrás”**), en lugar de promover entornos accesibles y comprensibles para todo tipo de perfiles.

Aun así, las motivaciones para aprender son diversas, entre ellas destacan las siguientes. Por una parte, el deseo de no quedarse atrás, puesto que muchas personas consideran que adaptarse al entorno digital es hoy una cuestión de autonomía y participación social. Expresan que quien no se adapte corre el riesgo de **“quedarse analfabeto”** en un mundo digitalizado. Con esta idea de **“analfabetismo digital”** se refieren, sobre todo, a una forma de exclusión social y relacional, vinculada a la pérdida de independencia y a la dificultad para participar plenamente en la vida cotidiana. En este sentido, aprender a manejarse en el entorno digital se convierte en una estrategia de protección frente a la dependencia y el aislamiento.

Por otra parte, entre las motivaciones también destaca el orgullo y la satisfacción personal, la posibilidad de realizar tareas por sí mismos/as o incluso enseñar a otras personas fortalece la autoestima y genera motivación. La consecución de pequeños logros (realizar una gestión sin ayuda, resolver una incidencia o comprender una nueva aplicación) se vive como un refuerzo positivo que rompe con los estereotipos de incapacidad asociados a la edad (cuestión que se abordará más adelante). Estas experiencias de éxito contribuyen a reconstruir la autoconfianza y a consolidar una identidad más activa y competente en el entorno digital. Algunas personas perciben el aprendizaje incluso como **“adictivo”**. Asimismo, destaca la curiosidad y voluntad de profundizar, se apunta un interés por herramientas nuevas (especialmente la inteligencia artificial) y el deseo de seguir ampliando sus conocimientos. En la mayoría de los casos, en los grupos de discusión, lejos de la imagen de desinterés o resistencia al cambio, surge un perfil de personas mayores con inquietud por explorar, experimentar y comprender las transformaciones digitales que atraviesan la sociedad. La formación se vive, por tanto, como un espacio de descubrimiento y crecimiento personal.

En general, las opiniones y motivaciones recogidas muestran que las personas mayores no se posicionan como sujetos pasivos ante la digitalización, sino como agentes críticos y, al mismo tiempo, proactivos. Por un lado, señalan las limitaciones del modelo actual (excesivamente

técnico, poco accesible y con escaso acompañamiento), a la vez que expresan una clara voluntad de aprendizaje y adaptación. Esta doble mirada, que combina reivindicación de derechos y deseo de autonomía, es esencial para comprender los procesos de inclusión digital desde una perspectiva social. Así pues, es necesario comprender que focalizarse únicamente en proporcionar herramientas resulta limitado. Por el contrario, es necesario garantizar condiciones de accesibilidad, apoyo y reconocimiento para que las personas mayores puedan participar en igualdad de condiciones.

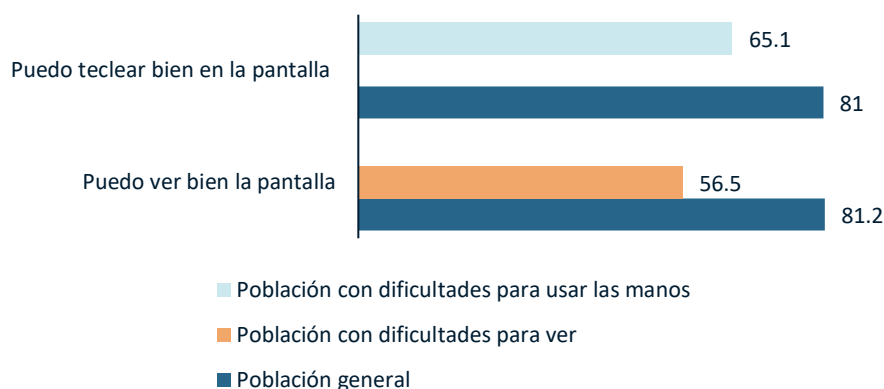
Accesibilidad y usabilidad

Entre los factores que dificultan el acceso y el uso de las tecnologías digitales por parte de las personas mayores, destacan especialmente los problemas de accesibilidad y usabilidad. Estos elementos se configuran como parte de las dimensiones principales de la brecha digital, ya que no solo condicionan la posibilidad de acceso a los dispositivos, sino también la experiencia cotidiana de uso, la confianza y la percepción de competencia. En este sentido, no basta con disponer de conexión o de un teléfono móvil, sino que la forma en que están diseñadas las aplicaciones, los lenguajes y los procesos de navegación resulta determinante para que las personas puedan desenvolverse con autonomía.

La Encuesta de Brechas digitales 2025 muestra que, en cuanto a la accesibilidad, el 81,2% de las personas encuestadas afirma que puede ver bien la pantalla, pero este porcentaje baja al 56,5% entre quienes tienen dificultades visuales. De manera similar, el 81% indica que puede teclear correctamente, aunque entre las personas con dificultades en el uso de las manos este porcentaje se reduce al 65%. Estos datos ponen de relieve cómo las limitaciones sensoriales o motrices, más frecuentes en personas mayores, interactúan directamente con el diseño tecnológico, generando desigualdades adicionales. Así, la brecha digital no se explica por la edad del individuo, sino por la falta de adaptación de los dispositivos a la diversidad de las personas que los usan.

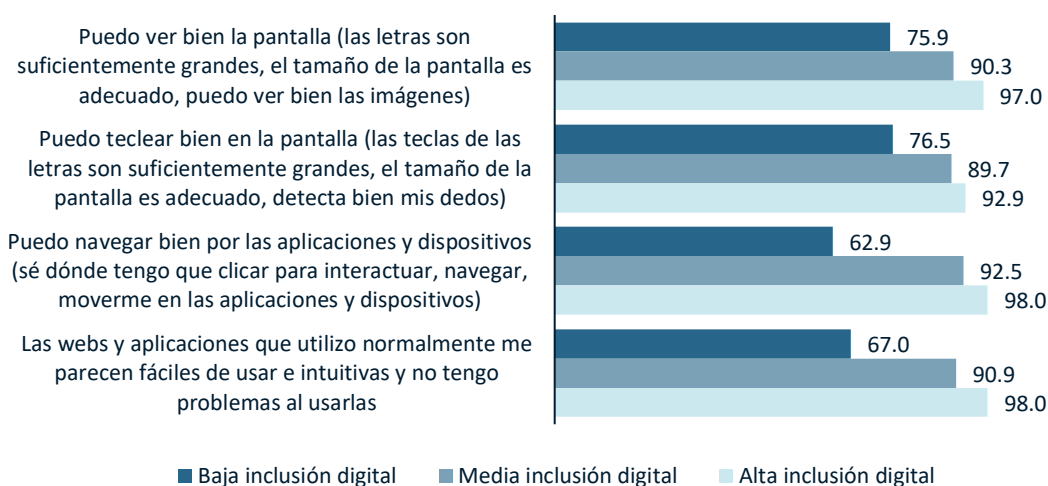
Respecto a la usabilidad, los datos son algo más bajos en general: el 73,9% declara que puede navegar sin problemas por aplicaciones y dispositivos, y el 76,4% considera que las webs y aplicaciones que utiliza son fáciles e intuitivas. Sin embargo, entre las personas con un bajo nivel de inclusión digital, estos porcentajes descienden al 63% y al 67%, respectivamente. Esta diferencia evidencia que quienes cuentan con menos competencias o menor práctica se enfrentan a mayores obstáculos, lo que puede generar un círculo vicioso en el que la dificultad inicial desanima el aprendizaje y limita la continuidad en el uso.

Gráfico 5. Accesibilidad: Porcentaje de personas que están Bastante y Muy de acuerdo, según dificultades para ver o usar las manos (%)



Fuente: Encuesta de Brecha Digital 2025

Gráfico 6. Accesibilidad y usabilidad según el grupo de inclusión digital (%)¹



Fuente: Encuesta de Brecha Digital 2025

En esta misma línea, las experiencias recogidas en los grupos de discusión también evidencian que la accesibilidad y la usabilidad de las tecnologías digitales representan un conjunto de desafíos significativos para las personas mayores. Así pues, estos retos no responden únicamente a la posible falta de conocimientos previos, sino más bien a un diseño poco intuitivo, cambiante y, en algunos casos, incompatible con sus ritmos de aprendizaje y los recursos disponibles. Las narrativas de las personas participantes apuntan a que, con frecuencia, el problema no es **“no saber”**, sino enfrentarse a entornos digitales que presuponen habilidades avanzadas, rapidez en la toma de decisiones y familiaridad con

¹ Solo se muestra el porcentaje de las personas que han contestado “Bastante de acuerdo” y “Muy de acuerdo”

códigos técnicos o terminologías poco claras. Esta distancia entre el diseño y la experiencia real de las personas mayores genera inseguridad y dependencia de terceros.

“No son accesibles para nosotros, necesitamos a alguien a nuestro lado diciéndonos y ayudándonos” (mujer, 60-70 años, Extremadura).

Esta necesidad de acompañamiento constante pone de manifiesto que la falta de accesibilidad tiene consecuencias directas sobre la autonomía personal, ya que obliga a recurrir a familiares, amistades o profesionales para realizar gestiones básicas que deberían poder resolverse de manera independiente. En este sentido, una de las barreras más señaladas es la complejidad de los teléfonos móviles teniendo en cuenta las actualizaciones continuas que modifican la funcionalidad, iconos, formas de acceso, etc., así como la velocidad con que cambian las aplicaciones. La sensación de que **“hay que utilizar una aplicación para todo”** crea una percepción de saturación. Esta necesidad de instalar múltiples aplicaciones para poder realizar diferentes gestiones, a la vez que cada una de ellas funciona de una manera totalmente distinta, genera frustración y limita su autonomía. Los cambios constantes, lejos de percibirse como mejoras, son vividos como retrocesos que obligan a reaprender cuestiones ya interiorizadas. Esta inestabilidad incrementa la carga mental y refuerza la idea de que nunca se llega a **“dominar”** del todo el dispositivo, produciendo cansancio y desmotivación.

“La tecnología es un beneficio para la sociedad, pero las plataformas y páginas web no son intuitivas para nada. Cualquier trámite que queremos hacer nos tenemos que bajar una aplicación. Cada aplicación es diferente. Para nosotros es farragoso.” (hombre, 60-70 años, Castilla la Mancha).

También, las personas mayores identifican otras barreras claras relacionadas con el diseño, como por ejemplo las letras demasiado pequeñas, las páginas web complejas y poco intuitivas, terminologías en inglés y otras limitaciones de accesibilidad relacionadas con el lenguaje. Esto dificulta la navegación por internet y contribuye a la sensación de torpeza e inseguridad. No obstante, también se reconoce que herramientas como el certificado electrónico facilitan enormemente las gestiones, siempre que haya formación previa que permita entender su uso. Estas dificultades de diseño evidencian la importancia de aplicar criterios de accesibilidad universal y lenguaje claro, de manera que las plataformas puedan ser comprendidas por personas con distintos niveles educativos y experiencias tecnológicas. Cuando estas adaptaciones no existen, la interacción digital se convierte en un proceso de prueba y error que desgasta la confianza y contribuye al abandono de estos espacios. Por el contrario, cuando se proporciona formación y acompañamiento, herramientas como el certificado electrónico pasan de ser percibidas como complejas a convertirse en recursos que amplían significativamente la autonomía (esto último se abordará en profundidad en el apartado de “formación”).

Así pues, existe una valoración bastante variada, puesto que se reconoce que estas herramientas aportan comodidad y eficiencia, pero también generan la sensación de que **“si no dominas la tecnología, pierdes libertad”** o incluso que se corre el riesgo de **“no existir”**

dentro de un sistema digitalizado. Esta ambigüedad refleja una tensión constante entre oportunidad y exclusión: la tecnología simplifica trámites y ahorra desplazamientos, pero al mismo tiempo establece nuevas exigencias que, de no cumplirse, pueden implicar dependencia o invisibilización social. De este modo, se constata que la inclusión digital es una condición necesaria para ejercer plenamente la ciudadanía en la actualidad.

Más allá de los trámites, la tecnología digital es valorada positivamente por los diferentes grupos de discusión por la amplia variedad de usos que permiten los dispositivos: gestiones cotidianas, entretenimiento y ocio, aprendizaje autónomo, etc. Esto refuerza la percepción de que la tecnología puede contribuir al bienestar y ampliar la posibilidad de aprendizaje y participación social. Además, muchas personas participantes señalan que, sin ayuda de cursos, no habrían sido capaces de aprender determinadas funciones ni de sacar provecho a las posibilidades del dispositivo.

“Si no hubiera sido por estos cursos... Vas aprendiendo, pero hay muchas cosas que yo no habría sabido. Al móvil le sacas provecho con el WhatsApp, las fotos... pero hay muchísimas cosas del móvil que no sabemos.” (mujer, 60-70 años, Extremadura).

En general, los testimonios y datos analizados muestran que la accesibilidad y la usabilidad son condiciones estructurales para garantizar la inclusión digital de las personas mayores. Sin cuestiones técnicas claras, estables y adaptadas, el acceso a la tecnología puede convertirse en una fuente de frustración y dependencia. En cambio, cuando el diseño es comprensible y existe acompañamiento formativo, las herramientas digitales se transforman en recursos que amplían la autonomía, la participación y la calidad de vida.

Comprensión del entorno digital y sus códigos

Los resultados del trabajo de campo muestran un gran consenso en el hecho que las personas mayores no perciben el entorno digital como espacios diseñados para ellas. Lejos de ser accesibles, intuitivos o comprensibles, son percibidos como entornos complejos, cambiantes y, a menudo, adversos.

Para las personas mayores, el principal problema es que las plataformas digitales no son intuitivas. El diseño, la estructura, el lenguaje que se utiliza o la falta de similitudes entre aplicaciones generan frustración y bloqueo. Tal como explicaba un participante de Castilla la Mancha (60-70 años), las aplicaciones **“no son intuitivas para nada”** y cada trámite requiere descargar una herramienta distinta con otras lógicas diferentes. A ello se suma la saturación de los dispositivos: **“las aplicaciones nos llenan la memoria del móvil”**, señalaba otro participante de Bizkaia (60-70 años), lo que limita aún más su capacidad de gestión digital.

Las dificultades se intensifican cuando aparecen ventanas emergentes o mensajes confusos, algo descrito repetidamente por las personas participantes. Incluso cuando acuden a profesionales informáticos en busca de ayuda, a menudo reciben explicaciones demasiado técnicas o rápidas que no comprenden con facilidad. Incluso, cuando algunas personas

mayores cursan procesos formativos de actualización digital suelen existir también limitaciones relacionadas con las dificultades de algunas personas para recordar información reciente, especialmente si se presenta muy rápido o en exceso.

“Muchos heredan el móvil. Te encuentras con una mujer de 70 años con un iPhone, no lo sabe usar. Luego cogen un Android y no les sirven los mismos conocimientos. Les cuesta seguir los pasos y retener información.” (formadora, Extremadura).

El miedo a cometer errores y, especialmente, a ser víctima de estafas o ataques informáticos, es una de las barreras más significativas. La sensación de vulnerabilidad digital reduce la autonomía y lleva a muchas personas a depender de familiares para validar trámites **“sensibles”**: **“antes de hacer una compra le digo a mi hija que lo revise”**, comentaba uno de los participantes (60-70 años, Extremadura). Esta desconfianza, actúa como un freno al aprendizaje y a la exploración del entorno digital por parte de las personas mayores.

Por otra parte, también identifican que el problema no es su falta de capacidad, sino la falta de adaptación del entorno digital a sus necesidades cognitivas y sensoriales. El diseño, el exceso de pasos, las letras pequeñas o el lenguaje técnico no facilitan la comprensión autónoma. Tal como expresaba una participante, el entorno digital **“simplemente no está hecho para nosotras”** (60-70 años, Extremadura), lo que obliga a tener que recurrir constantemente a ayuda externa. Esta situación genera que se sientan incapaces y puede afectar directamente a la autoestima. Algunas personas expresan que necesitan a alguna persona constantemente a su lado supervisándolas, una evidencia de que la experiencia digital exige conocer los códigos que no forman parte de sus conocimientos previos.

Además de los impactos a nivel emocional generados por la falta de comprensión del entorno digital, se evidenciaron además dos tipos de impactos respecto a la calidad del uso de tecnologías digitales. En primera instancia, el hecho de que muchas personas mayores perciben el entorno digital como un espacio abstracto cuyo lenguaje, funcionamiento y fines se muestran como inalcanzables, conduce a una sensación de ausencia de control sobre los alcances y limitaciones de los usos digitales. Las incertidumbres sobre las “infinitas” posibilidades de un supuesto impacto negativo de los dispositivos tecnológicos impiden a las personas beneficiarse de las contribuciones y ventajas que incluyen ciertas herramientas digitales. Justamente, el poco entendimiento de los aspectos positivos aportados por muchos mecanismos tecnológicos deriva en la profundización de sentimientos de angustia e inseguridad sostenidos en mitos o creencias falsas sobre la tecnología.

“Les da miedo la banca online. Les cuesta comprender que si les roban el móvil no les roban el dinero de la cuenta.” (formadora, Extremadura).

“Ahora tienen miedo de la IA, le tienen pánico. O compartir la ubicación con alguien puntualmente. Les cuesta entender que no les van a perseguir.” (formadora, Extremadura).

Estas situaciones generan una especie de ambivalencia respecto a las precauciones que las personas mayores deciden implementar para cuidar su privacidad cuando usan los dispositivos. Unas personas se mantienen constantemente en alerta, y, para evitar problemas asociados deciden desvincularse del entorno digital todo lo posible. En cambio, otras personas manifiestan desconocer las implicaciones de la gestión de los datos personales en el entorno digital. Ante estas situaciones, aumentan los riesgos de vulnerabilidad de las personas mayores ante los abusos y prácticas fraudulentas.

En segunda instancia, otro de los impactos detectados, es que la digitalización de servicios públicos y privados se percibe como una vulneración directa de derechos, especialmente cuando elimina formas presenciales. La mayoría de los y las participantes afirma que se han visto privadas de servicios básicos debido a barreras digitales: bancos sin atención presencial después de determinadas horas, imposibilidad de gestionar cuestiones sanitarias, trámites sin apoyo de una persona física, entre otros ejemplos. También, en los grupos se refleja la sensación de abandono institucional. El sector privado no se ha mostrado proactivo para adaptar la funcionalidad de sus plataformas a las necesidades de las personas mayores, y las administraciones públicas tampoco se han evidenciado consecuentes con esta realidad, ya sea adecuando sus propios soportes digitales o disponiendo de normativas y políticas claras para afrontar estas brechas en el conjunto social. En consecuencia, para la mayoría de las personas mayores la imposibilidad de realizar gestiones digitales afecta a su dignidad y autonomía, generando dependencia y aislamiento.

“En cuanto a usuarios cada vez es más complicado porque la administración es digital y tienes que entrar a hacer gestiones, pero si no puedes no te responde nadie. A partir de la pandemia se ha complicado mucho la cosa. Los bancos lo han digitalizado todo.” (hombre, más de 60 años, Catalunya).

Los y las profesionales confirman esta lectura y aportan ejemplos concretos: trámites del IMSERSO, solicitudes de tarjeta sanitaria europea, renovaciones de demanda de empleo o acceso a información personal en la Carpeta Ciudadana. Sin competencias digitales suficientes, las personas mayores quedan excluidas de derechos fundamentales como la movilidad, el acceso a la salud, la participación o el derecho a la información.

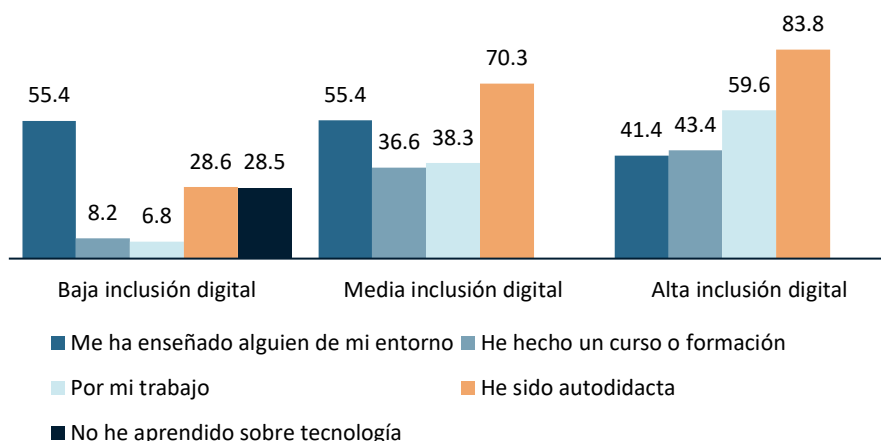
“Nos quita derechos. Vas a hacer una gestión y ya te encuentras maquinas. Hay gente con muchas dificultades y no tiene a nadie que les ayude. Su autoestima se puede ver afectada. Ha avanzado mucho la tecnología, pero no se ha tenido en cuenta que hay que formar a las personas primero” (mujer, 60-70 años, Extremadura).

Tal como planteaba una mujer en uno de los grupos: la digitalización ha avanzado **“sin formar antes a las personas”** (60-70 años, Extremadura), generando una gran brecha social. La experiencia de no comprender los códigos del entorno digital refuerza el sentimiento de **“no estar al día”**, de ser **“torpes”** o de **“no existir”** en un mundo que evoluciona constantemente hacia lo digital.

Formación

La formación en competencias digitales aparece, de manera clara y transversal, como un elemento fundamental para reducir la brecha digital entre las personas mayores. Es decir, no se trata únicamente de adquirir destrezas técnicas, sino de generar las condiciones necesarias para que las personas puedan participar plenamente en una sociedad cada vez más digitalizada, donde el acceso a derechos, servicios y relaciones sociales depende en gran medida del uso de tecnologías. En este sentido, la formación se percibe como una puerta a la inclusión social, permitiendo transformar situaciones de vulnerabilidad digital en oportunidades de autonomía. Sin embargo, en [la Encuesta de Brechas digitales 2025](#), se observa que solo un 7% de las personas encuestadas ha recibido formación en competencias digitales en los últimos cinco años. Este dato evidencia que la gran mayoría de las personas mayores se enfrentan a este proceso de transformación sin apoyos estructurados ni recursos pedagógicos suficientes.

Gráfico 7. Vía principal de aprendizaje sobre tecnología según el grupo de inclusión digital (%)



Fuente: Encuesta de Brecha Digital 2025

Los resultados muestran que cuando el acompañamiento digital se plantea desde una lógica de orientación y desarrollo de habilidades, se favorece la autonomía de las personas, se reducen las situaciones de dependencia y se refuerza la idea del entorno digital como un espacio que también ofrece oportunidades. No obstante, este enfoque es menos frecuente entre los perfiles con baja inclusión digital, donde el aprendizaje se produce principalmente a través del entorno cercano. Tanto los grupos de discusión con personas mayores como con profesionales coinciden en señalar que la formación mejora la manipulación de las tecnologías digitales, a la vez que impacta directamente en la autonomía personal, la autoestima, la seguridad y la actitud frente al entorno digital. De este modo, la formación no solo tiene un efecto instrumental (saber hacer un trámite o utilizar una aplicación), sino también simbólico y emocional, al modificar la relación que las personas establecen con la tecnología y consigo mismas. Aprender implica, en muchos casos, pasar de una posición de dependencia o inseguridad a otra de mayor control y confianza.

Las personas mayores participantes no conciben la formación digital como un complemento, sino como una necesidad básica para desenvolverse con más facilidad en la vida cotidiana. Tal como señalaba una participante, una vez se adquiere cierta familiaridad, **“todo es mucho más fácil”** (más de 70 años, Madrid), y el propio curso se identifica como una necesidad en sí misma. Esta percepción conecta con la idea de que la alfabetización digital ha dejado de ser opcional para convertirse en una competencia imprescindible para la vida diaria, al mismo nivel que otras habilidades básicas. La motivación principal para formarse surge, en su gran mayoría, de la obligatoriedad de lo digital en trámites administrativos, financieros, entre otros. Una de las participantes explicaba que su decisión de formarse estuvo directamente relacionada con la ciberseguridad y con la necesidad de ganar autonomía frente a gestiones cotidianas como comprar billetes de transporte o realizar trámites administrativos. En este sentido, la formación aparece como una herramienta para reducir la dependencia del entorno familiar y social, y sentirse más seguros y seguras. Así, el aprendizaje se establece como una estrategia de empoderamiento que permite recuperar el control sobre la propia vida y evitar tener que delegar constantemente en otras personas tareas que antes podían resolverse de manera independiente.

“He hecho el curso porque todo mi alrededor dominaba mucho más que yo el móvil. Y quería ser autónoma, hacer gestiones, coger un billete de tren...”
(mujer, 60-70 años, Bizkaia).

Uno de los impactos más relevantes de la formación es la reducción del miedo y el aumento de la confianza. Muchas personas participantes manifestaron que, antes de los cursos, evitaban realizar trámites digitales por temor a equivocarse o a ser engañadas. Tras la formación, este miedo disminuye de forma muy significativa. Tal como expresaban varias personas participantes, la adquisición de conocimientos sobre ciberseguridad, privacidad, certificado digital o uso de aplicaciones institucionales les permite afrontar las gestiones **“con más conocimiento de causa”** (mujer, 60-70 años, Extremadura) y mayor seguridad. Este proceso repercute directamente en la autoestima, reforzando la capacidad personal en un entorno que previamente las personas mayores habían percibido como lejano e inaccesible. En consecuencia, la formación actúa también como un mecanismo de protección frente a los riesgos en el entorno digital, ya que proporciona herramientas para identificar fraudes, comprender los procesos y tomar decisiones informadas, lo que puede reducir la sensación de vulnerabilidad.

“A mí me entran ganas de hacer más [cursos]. Es adictivo. Me siento muy orgullosa cuando se lo cuento a mis hijos y ellos no lo sabían hacer” (mujer, 60-70 años, Extremadura).

Este testimonio muestra cómo el aprendizaje genera satisfacción personal y reconocimiento social, invirtiendo el rol tradicionalmente asignado a las personas mayores como receptoras de ayuda. En algunos casos, pasan a ser referentes dentro de su entorno, compartiendo conocimientos con familiares o amistades, lo que refuerza su autoestima y su sentimiento de utilidad.

Las personas mayores valoran especialmente aquellas formaciones que se centran en usos prácticos y cotidianos: pedir cita médica, realizar reclamaciones, comunicarse por correo electrónico, usar aplicaciones de la Seguridad Social o gestionar negocios propios. En algunos casos, como señalaba una participante de los grupos, la formación ha tenido un impacto directo en la continuidad y mejora de su negocio, facilitando la comunicación y la gestión económica. Este carácter práctico y contextualizado resulta esencial, puesto que la utilidad tangible de lo aprendido se convierte en un motor de motivación para seguir formándose.

A pesar de la valoración positiva, las personas mayores identifican limitaciones en las formaciones actuales. Una de las principales barreras es la brevedad de los cursos, que dificulta la consolidación de los aprendizajes. La falta de uso continuado provoca el olvido rápido de los contenidos, especialmente en personas de mayor edad. En este sentido, existe un consenso en la necesidad de formaciones más largas y continuadas en el tiempo, que permitan repasar contenidos, practicar y adaptarse al ritmo de actualización constante del entorno digital. Esta demanda también hace referencia a la formación en cuestiones emergentes, especialmente la inteligencia artificial, la cual es percibida tanto como una oportunidad como un nuevo riesgo si no se comprende adecuadamente. Se pone de manifiesto, por tanto, la importancia de entender la formación como un proceso sostenido y no como una intervención puntual. La capacitación digital requiere continuidad, refuerzo y espacios de práctica que permitan interiorizar los conocimientos y ganar seguridad progresivamente.

Desde la perspectiva de las personas formadoras, uno de los principales retos es la heterogeneidad de los grupos. Las diferencias en niveles de conocimiento, intereses, capacidades cognitivas, condiciones de salud o tipos de dispositivos obligan a una formación altamente individualizada. En este sentido, la diversidad de sistemas operativos en los teléfonos móviles (Android, iOS), por ejemplo, dificulta la enseñanza homogénea y exige una atención constante y personalizada. Además, las profesionales señalan la necesidad de repetir contenidos de forma reiterada, adaptándose a problemas de memoria que no favorece en su autoconfianza, ausencias por motivos de salud, demandas constantes de verificación, etc. Esta diversidad obliga a adoptar metodologías flexibles y centradas en la persona, donde el ritmo de aprendizaje se adapte a las necesidades individuales y se priorice el acompañamiento cercano frente a enfoques estandarizados.

“Cada móvil es un mundo. Los ordenadores son reciclados [de otros parientes] y no se manejan bien con ellos. Por eso necesitan resolver preguntas más personalizadas y un acompañamiento constante: les falta confianza para saber si lo han hecho correctamente y requieren que comprobemos con ellos que el proceso está bien hecho.” (formadora, Extremadura).

Las profesionales coinciden en que las metodologías más eficaces son aquellas que priorizan el aprendizaje visual y contextualizado. Es decir, mostrar exactamente lo que aparece en la pantalla de su dispositivo, utilizar materiales en papel con esquemas sencillos, pictogramas o guías paso a paso es fundamental para facilitar la comprensión y la retención de los

contenidos. Asimismo, la eficacia de la formación está totalmente vinculada a los intereses cotidianos de las personas participantes. Aquellas competencias que se utilizan de forma regular se interiorizan mejor, mientras que los contenidos menos aplicados tienden a olvidarse, una cuestión que las propias profesionales manifiestan como algo transversal a todas las edades, no solo en las personas mayores.

Finalmente, el grupo de profesionales destacan que el principal impacto de la formación se observa en el cambio de actitud de las personas mayores frente al entorno digital. Aunque los conocimientos puedan disminuir con el tiempo, la percepción de ser capaces, la seguridad y la motivación por intentarlo se mantienen. Las personas participantes se sienten más empoderadas, autónomas y capaces, llegando incluso a explicar a otras personas lo aprendido o a invertir en nuevos dispositivos. Este empoderamiento conforma uno de los efectos más transformadores de la formación, al romper con la exclusión y reforzar el derecho a participar plenamente en una sociedad cada vez más digitalizada.

**“Cuando las formaciones se dan en un contexto de confianza y proximidad, no solo se desarrollan habilidades y técnicas, sino que se devuelve a las personas mayores la sensación de capacidad, de competencia, de pertenencia.”
(profesional, Catalunya).**

Así pues, la formación aparece, por tanto, como un elemento facilitador imprescindible, no solo para adquirir competencias técnicas, sino también para generar confianza, reducir el miedo y fomentar el intercambio entre iguales. Estos espacios formativos actúan como entornos seguros donde preguntar, equivocarse y repetir procesos sin presión, favoreciendo aprendizajes significativos y sostenibles en el tiempo. Asimismo, contribuyen a reforzar redes comunitarias y a romper el aislamiento, integrando la alfabetización digital en dinámicas colectivas de apoyo mutuo.

Tecnología y cuidados

Entre los resultados del trabajo de campo también se observa cómo la tecnología se ha convertido en una herramienta relevante para el autocuidado y el cuidado del entorno cercano a través del mantenimiento de los vínculos sociales. El acceso y uso de herramientas digitales facilita una mayor autonomía en la gestión de la salud entre las personas mayores, reduce la dependencia de terceras personas y puede contribuir al bienestar emocional al permitir mantenerse conectado con familiares, amistades y su comunidad. En este sentido, la tecnología surge como un recurso que puede reforzar las prácticas de cuidado, tanto hacia una misma persona como hacia las demás.

Así pues, por un lado, uno de los ámbitos donde el impacto positivo de la tecnología resulta más evidente es el de la salud. La mayoría de las personas participantes utilizan aplicaciones sanitarias para gestionar citas médicas, consultar analíticas, acceder a tratamientos, entre

otros. El uso de estas herramientas digitales se vincula directamente con una mayor sensación de autonomía, seguridad y control sobre la propia información sanitaria.

"Tengo mi centro de salud en el móvil. Veo mis tratamientos sin ir al centro de salud, pido recetas médicas por ahí... te da libertad y seguridad también." (mujer, 70 años, Extremadura).

Asimismo, algunas personas señalan el uso de Internet como apoyo complementario para informarse sobre dolencias o cuidados básicos, aunque en cuestiones de salud persiste una confianza prioritaria en la figura del profesional de salud. En conjunto, la tecnología es percibida como una herramienta que mejora la calidad de vida y reduce las barreras de acceso al sistema sanitario, facilitando así el autocuidado.

Por otro lado, en relación con el cuidado de las demás personas y el mantenimiento de los vínculos sociales, la tecnología es valorada mayoritariamente como un recurso de conexión. Aplicaciones de mensajería instantánea como WhatsApp, u otras que faciliten las videollamadas, permiten mantener el contacto cotidiano con familiares y amistades, especialmente cuando existen distancias geográficas entre ellos y ellas, favoreciendo la sensación de cercanía. De esta manera, las videollamadas son destacadas como un recurso especialmente significativo para las personas mayores, permitiendo sostener relaciones que, de otro modo, serían más difíciles. En este sentido, perciben la digitalización como una forma de mantener las relaciones.

"Me apaño bien con las videollamadas. Antes nos llamábamos con mi hermano que vive en Suiza y nos costaba un dineral. Ahora ya no." (hombre, más de 70 años, Extremadura).

"Tengo un nieto en Australia y ahora nos vemos mucho por videollamada, así que a mí me ha ido perfecto." (mujer, 60-70 años, Extremadura).

Esta oportunidad para preservar los vínculos permite que las herramientas digitales adquieran un valor afectivo y relacional más allá de su dimensión instrumental. La posibilidad de comunicarse con familiares, amistades o redes comunitarias refuerza el sentimiento de pertenencia y reduce la sensación de soledad, especialmente en contextos de distancia física o movilidad reducida. La tecnología se configura, así, como un recurso de cuidado mutuo, que facilita la continuidad de las relaciones y la participación en la vida social.

"Me gusta mucho las labores, me dan mucha información: ganchillo, punto de cruz,... las tecnologías me ayudan mucho en eso. Es un pueblo pequeño y no tenemos cursos ni talleres de eso. Tenemos un club de lectura, pero poco más. Y estoy muy contenta." (mujer, 60-70 años, Extremadura).

A la par, cabe notar que la posibilidad de participación en la vida social y de reafirmación de vínculos que posibilita la tecnología, permite a muchas personas mayores incrementar sus sentimientos de seguridad al tiempo que refuerza sus vínculos sociales. Es decir, a la gente le

transmite tranquilidad el tener la certeza que su círculo próximo de amistades mayores también comprende lo que están viviendo en torno a su relación con el entorno digital y por tanto surgen experiencias compartidas con las que las personas pueden sentirse identificadas. Se amplía de este modo la red de agentes que pueden proporcionar ayuda para resolver inquietudes sobre ese proceso de aprendizaje, y al mismo tiempo las personas refuerzan lazos sociales que las mantienen vinculadas, facilitando su posibilidad de dar y recibir cuidados sobre situaciones de la vida cotidiana, más allá de las necesidades digitales.

“Tú sabes cómo entrar a la seguridad social, pero tu vecino no lo sabe. Desde tu teléfono puedes ayudarlo.” (mujer, 60-70 años, Extremadura).

No obstante, en los grupos también surgen discursos críticos que señalan que el uso excesivo de la tecnología puede empobrecer las relaciones de manera presencial y generar cierto aislamiento, especialmente si sustituye el contacto físico. Algunas participantes expresan la necesidad de un uso equilibrado, subrayando que la tecnología debe ser una herramienta complementaria y no sustitutiva de la interacción presencial.

"No nos relacionamos personalmente, no es lo mismo hablar físicamente con mi amiga que conversar online. Nos cierra un poco. Nos estamos cerrando en un mundo [digital] que no es el mismo contacto que el físico.” (hombre, 60-70 años, Extremadura).

También hay personas que entienden los riesgos de la digitalización de las redes sociales atribuidas a la tecnología desde una mirada más transversal a todas las edades. Desde esta perspectiva intergeneracional, la crítica se centra en la normalización de dispositivos digitales para sobre-estimular o entretener en reemplazo a los afectos familiares. Se interpreta en ese sentido, que el vínculo entre la tecnología y los posibles problemas para la socialización y la vida comunitaria no tienen que ver solamente con una cuestión que incumbe a las personas mayores, sino que se localiza a lo largo del ciclo de vida.

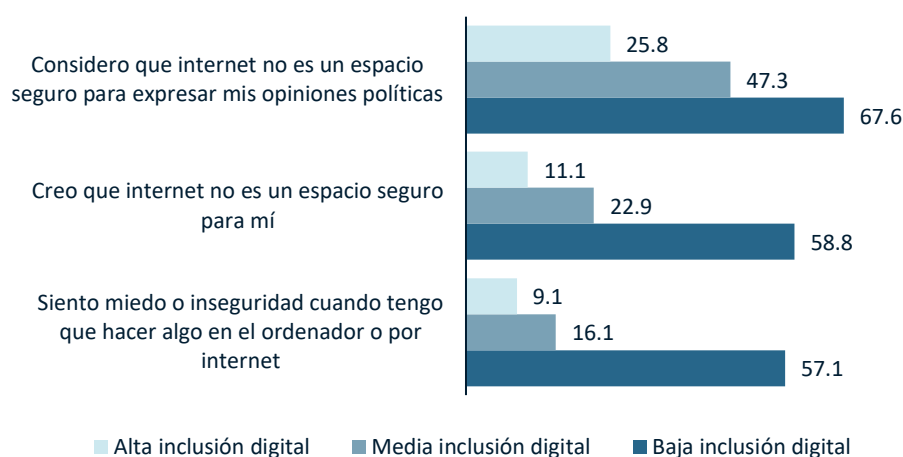
En definitiva, los discursos recogidos muestran que la tecnología puede convertirse en un recurso muy útil de cuidado, que facilita el acceso a servicios esenciales y contribuye a mantener los vínculos sociales y comunitarios. Sin embargo, también se pone sobre la mesa la importancia de promover un uso consciente, crítico y equilibrado, que preserve las relaciones humanas y colectivas.

Participación, representación y seguridad

La preocupación por la seguridad digital es una de las cuestiones más importantes, ya que actúa como una de las barreras subjetivas más fuertes. La sensación de inseguridad aparece en distintos ámbitos del entorno digital y está muy relacionada con el nivel de inclusión digital. Se trata de una vivencia cotidiana que condiciona de forma directa cómo, cuándo y para qué se utilizan las tecnologías, delimitando los márgenes de participación posibles.

Según los datos de [la Encuesta de Brechas digitales 2025](#) casi el 60% de las personas con un bajo nivel de inclusión digital considera que internet no es un espacio seguro. Este porcentaje aumenta hasta el 68% cuando se trata de expresar opiniones políticas en internet. Esta falta de seguridad en el entorno digital se convierte, por tanto, en un claro factor de desigualdad. La percepción de riesgo también afecta en dimensiones más amplias relacionadas con la ciudadanía digital, como la participación digital o la representación de sus intereses en espacios *online*. Las personas en situaciones más vulnerables, especialmente aquellas con baja inclusión digital y poco acompañamiento, son las que están más expuestas a riesgos y, como consecuencia, las que más limitan su uso de las tecnologías digitales como forma de protección. Esta autolimitación, aunque comprensible como mecanismo de protección, termina reforzando dinámicas de exclusión y ampliando la brecha digital ya existente.

Gráfico 8. Percepciones sobre seguridad según el grupo de inclusión digital (%)



Fuente: Encuesta de Brecha Digital 2025

Los resultados cualitativos recogidos en los grupos de discusión respaldan los datos mencionados, puesto que ponen de manifiesto que la participación digital de las personas mayores está muy condicionada por la percepción de inseguridad, la necesidad recurrente de pedir ayuda externa y la falta de protección y respuesta ante situaciones de riesgo. Estas experiencias inciden directamente en la confianza, la autoestima y la disposición a participar en espacios digitales que, en muchos casos, se vuelven obligatorios para el ejercicio de derechos básicos. De este modo, la inseguridad afecta a la sensación de pertenencia al entorno digital, reforzando la idea de que este no está pensado para ellas y ellos.

Tal como se ha tratado anteriormente, la necesidad de pedir ayuda para realizar trámites o gestiones digitales genera emociones negativas tales como miedo, frustración y, finalmente, pérdida de confianza tanto en las propias capacidades como respecto al entorno digital en su conjunto, pero también respecto a instituciones y administraciones públicas. Esta situación provoca que algunas personas opten por retirarse o no participar en determinados espacios

digitales, incluso cuando desearían hacerlo, lo que perpetúa la exclusión. Se configura así un círculo vicioso: la inseguridad limita la práctica, la falta de práctica reduce las competencias y esta reducción de competencias incrementa nuevamente la inseguridad.

“Perder la confianza tiene mucho peso. Dejan de participar en espacios en los que les gustaría” (profesional, Catalunya).

La dependencia de familiares, especialmente de personas jóvenes, también aparece como un factor de incomodidad, al requerir disponibilidad de tiempo y generar sentimientos de carga. Esta dependencia forzada no solo compromete la autonomía, sino que impacta en la autopercepción de competencia, generando malestar por tener que **“molestar”** o por sentir que se retrocede en capacidades previamente consolidadas a lo largo de la vida.

Así pues, la inseguridad por todo aquello digital surge como uno de los principales obstáculos para la participación. Las personas mayores expresan una preocupación constante por el fraude, la suplantación de identidad y el uso de datos personales: **“Cada día escuchas casos nuevos y te da miedo” (hombre, más de 70 años, Extremadura)**. La circulación continua de noticias sobre estafas, robos de datos, entre otros, provoca crear una imagen del entorno digital como un espacio hostil e imprevisible, donde cualquier error puede tener consecuencias graves. Las experiencias cercanas de estafa o engaño refuerzan este miedo, especialmente cuando, tras haber sufrido un fraude, no existen canales claros de reclamación ni respuestas eficaces por parte de las administraciones. La ausencia de reparación o acompañamiento institucional intensifica la sensación de abandono y desprotección.

“Una vez que has sufrido ese engaño, ¿dónde reclamas? En ningún sitio, nadie nos da respuesta. Te roban y nadie te responde. Es una falta de compromiso por parte de la administración. Que se encarguen ellos y no nos dejen a los más vulnerables solos.” (hombre, 60-70 años Castilla la Mancha).

En este sentido, se percibe una falta de protección institucional, especialmente en espacios como la banca *online*, donde la digitalización acelerada y la reducción de la atención presencial son vividas como una vulneración de los derechos. Esta falta de acompañamiento o atención afecta de manera particular a personas mayores que viven solas o en situación de mayor vulnerabilidad. La imposibilidad de hablar con una persona física incrementa la sensación de indefensión y refuerza el miedo a cometer errores que puedan llegar a ser irreversibles. La interacción exclusivamente digital es interpretada, en muchos casos, como un traslado de responsabilidad hacia la persona usuaria, que debe resolver por sí misma incidencias complejas sin contar con apoyos suficientes.

“Cuando hago algo mal con el banco son mis hijas las que me lo solucionan. Lo que yo quiero es ir al banco y hablar físicamente con una persona. Dudo mucho. El miedo y la duda... prefiero que me lo hagan.” (hombre, más de 70 años, Extremadura).

Todo ello repercute directamente en la participación. Cuando el acceso a servicios, trámites o canales de comunicación institucional depende casi exclusivamente de entornos digitales percibidos como inseguros, la capacidad de ejercer derechos se ve condicionada. No participar no siempre responde a falta de interés, sino a una estrategia de autoprotección ante un contexto que se percibe arriesgado y poco accesible. De este modo, la brecha digital es también democrática, puesto que limita la voz y la representación de las personas mayores en este entorno. En este sentido, se observa de nuevo como estos mecanismos reproducen dichas desigualdades. Es decir, las personas mayores tienden a participar menos en el entorno digital, por lo que sus opiniones, visiones, narrativas, discursos, se encuentran menos presentes; lo que a su vez provoca que se vean menos reflejados en dichos espacios, sintiéndose menos representados y más alejados, contribuyendo también a la percepción de internet como un espacio que les es ajeno.

A modo de conclusión, como se ha comentado anteriormente, la formación en competencias digitales aparece como un recurso fundamental para revertir parte de estas situaciones. La adquisición de competencias digitales contribuye a una mayor participación y a una percepción más positiva del entorno digital, ayudando a suavizar el temor a los riesgos existentes. A medida que aumentan los conocimientos y la familiaridad con las herramientas, disminuye la sensación de vulnerabilidad y se fortalece la confianza para realizar usos digitales de forma autónoma. Así, cuidar la agencia de las personas mayores también en el entorno digital, junto con su capacidad para comprender los riesgos, prevenirlos y saber cómo actuar ante posibles situaciones, permite revertir la inseguridad. Todo esto es imprescindible para garantizar una participación plena, equitativa y sostenida de las personas mayores en la sociedad digital.

Edadismo y estereotipos

El edadismo es la discriminación por razón de edad y se manifiesta a través de estereotipos y prejuicios asociados a esta. En el ámbito digital, el edadismo hace referencia a las creencias que vinculan la edad avanzada con una menor capacidad para aprender, adaptarse o desenvolverse en entornos tecnológicos. Este tipo de prejuicios no solo influyen en la forma en que la sociedad percibe las habilidades digitales de las personas mayores, sino que también afectan a cómo ellas mismas se valoran, generando barreras psicológicas que dificultan su participación plena en la vida digital.

De esta manera, los resultados evidencian que el edadismo es un factor transversal que influye de manera significativa en la relación de las personas mayores con la tecnología y en su proceso de inclusión digital. Este se manifiesta tanto a nivel externo, a través de estereotipos sociales que asocian la edad con incapacidad o desinterés tecnológico; como a nivel interno, cuando las propias personas mayores asumen y reproducen estos discursos, lo cual no favorece su participación y aprendizaje.

Aunque a nivel social se rechace la idea de que la vejez limita la capacidad de aprender, muchas personas acaban asumiendo ese mensaje en su propia experiencia. Esta diferencia entre lo que se piensa del grupo en general y cómo cada persona se valora a sí misma muestra la existencia de edadismo interiorizado, que puede convertirse en una barrera psicológica incluso más fuerte que los estereotipos sociales. Tal y como recoge [la Encuesta de Brechas digitales 2025](#), aproximadamente una de cada cuatro personas encuestadas está de acuerdo con la idea de que la edad dificulta el aprendizaje tecnológico en todas las personas mayores. Además, cuando estas creencias se aplican a la propia persona, las actitudes edadistas aumentan y afectan a una de cada tres personas. De hecho, en los grupos de discusión surgieron discursos que evidencian la internalización de narrativas que vinculan automáticamente a la edad como una desventaja en las relaciones con la tecnología. Para algunas personas mayores la acumulación de años, lejos de representar una perspectiva diferente y más experimentada, significa un obstáculo que interfiere en el uso adecuado de dispositivos y plataformas. Estos imaginarios intensifican los sentimientos de desconfianza y miedo a la hora de utilizar diferentes soportes tecnológicos y de acercarse a espacios formativos. En cierto modo, muchas personas creen que, aunque manifiesten voluntad de aprender, su edad es un impedimento manifiesto para alcanzar ciertas competencias digitales.

“La edad es el enemigo más grande que tenemos. Las clases entran por un colador y cuando llegamos a casa ya no queda casi nada. Es la gran dificultad que encuentro.” (hombre, 60-70 años, Extremadura).

En este sentido, en el desarrollo del trabajo de campo se apreció que las dificultades asociadas al aprendizaje en los espacios formativos se atribuyen frecuentemente a factores asociados a la edad, especialmente en relación con la memoria y la velocidad de aprendizaje, sobre todo por la falta de práctica continuada. Sin embargo, estas cuestiones no limitan la capacidad de aprendizaje, sino que requieren procesos formativos más reiterativos, flexibles y sostenidos en el tiempo. Es por eso que, la posibilidad de repetir cursos o asistir como oyentes es muy valorada entre los y las participantes, ya que permite ir consolidando los conocimientos adquiridos.

Por otro lado, entre los factores que se han identificado como esenciales para contrarrestar las miradas edadistas destacan la motivación personal, el interés por aprender, el acceso a formación y el apoyo del entorno. Este último es particularmente importante dado que tiene la capacidad de alimentar seguridad o incertidumbre sobre las capacidades de las personas mayores para desenvolverse en el entorno digital. Frente a familias que ignoran las necesidades de aprendizaje de sus parientes mayores, o que recurren a sobreprotegerlas o simplemente completar en su lugar los trámites digitales omitiendo cualquier explicación de su funcionamiento, las personas mayores exigen un acompañamiento y orientación en el que se ponga en el centro su agencia y habilidades.

“A veces te lo hacen ellos directamente. Dicen ‘déjalo, ya lo hago yo’. Pero así no aprendes.” (mujer, 60-70 años, Bizkaia).

“Me encuentro con personas que dicen: ‘en casa no nos explican las cosas, me las hacen directamente. Yo vengo aquí porque quiero aprender a hacerlo yo’.” (formadora, Extremadura).

Ante este contexto, las profesionales formadoras en competencias digitales expresan que la falta de una red de apoyo sostenida a base de relaciones horizontales, propicia imaginarios sobre la incompatibilidad de la cultura digital con la edad de las personas. De hecho, es común escuchar a muchas personas señalar: **“esto ya no es para nosotros”**. De ahí que, frente a estos escenarios familiares o sociales donde las lógicas edadistas se ha impregnado profundamente y se priva a las personas mayores de la oportunidad de aprender, ellas suelen acudir a los espacios formativos para recuperar autonomía y autoestima.

“Les ignoran a tal nivel que no se molestan en ayudarles: ‘Si tú esto no lo vas a utilizar’, ‘Ten cuidado por donde te metes’...” (formadora, Extremadura).

Varias personas participantes señalan que el problema de su exclusión del entorno digital no radica en la edad, sino en un discurso social que sitúa a la gente mayor como el colectivo “problemático” frente a la digitalización. Esta perspectiva suele invisibilizar que las dificultades digitales afectan también a otros grupos de edad.

“No solo las personas mayores tienen problemas. Es un discurso edadista, no es una cuestión de las personas mayores”. (profesional, Catalunya).

De hecho, de acuerdo a los discursos recogidos durante el trabajo de campo, una visión más compleja del uso de las tecnologías podría reorientarse hacia una perspectiva intergeneracional. Es decir, las vivencias y dificultades con el ámbito digital son comunes en todas las etapas etarias y también son diferentes entre todas ellas. A lo largo de la vida, las personas nos encontramos ante diferentes experiencias y también problemáticas respecto al acceso, uso e intereses relacionados con el entorno digital.

“Hago muchas gestiones con el móvil, pero me da miedo que me entren virus o que no lo haga bien... ese es mi temor. Controlo bastante bien el correo electrónico” (Mujer, 60-70 años, Extremadura).

En ese sentido, es necesario, profundizar en las particularidades que pueden desgranarse de la relación que las personas tienen con la tecnología en diferentes etapas etarias. Así como se presentan brechas y desigualdades que destacan en ciertos grupos de edad, simultáneamente también ocurren experiencias positivas y emancipadoras que desmontan estereotipos esencialistas y estrechos sobre el vínculo de la edad con el entorno digital. Es decir, los miedos e incertidumbres pueden ocurrir tanto si eres joven como cuando eres una persona mayor, a la par que las oportunidades de vivir la tecnología con gozo y gratificación.

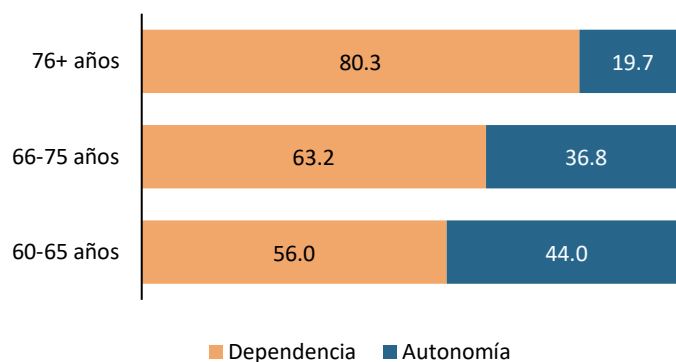
“No tengo miedo, uso Google Gemini, le pides que te haga un escrito y te lo hace, toma fotografías, te quita el fondo [...] Hay una cosa que no utilizo que es la banca online, porque me da miedo. Con el Canva hacemos los carteles de las fiestas del barrio y nos quedan muy bien” (hombre, 60-70 años, Extremadura).

En definitiva, en los grupos de discusión realizados, se muestra como el edadismo actúa como una barrera importante para la inclusión digital. Para afrontarlo, además de capacitación digital, es necesario poder proporcionar espacios empoderadores y no paternalistas en los que las personas mayores construyan una relación con la tecnología basada en la confianza y la realización personal. De esta forma se reconocen la diversidad de los ritmos y capacidades, y se sitúan a las personas mayores como agentes activos y plenamente competentes dentro de la sociedad digital.

Autonomía y dependencia en el entorno digital

La capacidad de moverse con autonomía en el entorno digital influye en la adquisición de más competencias digitales y, sobre todo, en un mayor aprovechamiento de los usos digitales en distintos ámbitos. Se trata de poder disponer de la confianza, la seguridad y los recursos necesarios para desenvolverse de forma independiente ante situaciones nuevas o imprevistas. En este sentido, la autonomía digital implica la capacidad de resolver problemas, tomar decisiones informadas y gestionar trámites sin depender constantemente de terceras personas. Según los datos de [la Encuesta de Brechas digitales 2025](#), entre las personas mayores de 60 años, el 65,5% se encuentra en una situación de dependencia digital, porcentaje que aumenta hasta el 80% en el caso de las personas mayores de 76 años. Estas cifras evidencian que la dependencia no es puntual, es una realidad estructural que afecta a una parte muy significativa de la población mayor de 60 años.

Gráfico 9. Autonomía y dependencia digital según grupo de edad (%)



Fuente: Encuesta de Brecha Digital 2025

Esta dependencia digital se percibe como especialmente preocupante, ya que resulta excluyente y limita derechos en ámbitos como la relación con la administración pública, la banca, la privacidad y la gestión de los datos personales. En la práctica, esto se traduce en dificultades para acceder a servicios básicos, realizar gestiones cotidianas o ejercer derechos sin intermediación, lo que puede generar retrasos, errores o incluso la renuncia a hacer efectivos determinados derechos. Una mayor autonomía digital no solo facilita el ejercicio efectivo de los derechos, sino que también se relaciona con procesos de envejecimiento más

activos. Además, el aumento de la autonomía digital se vive como una experiencia de logro y empoderamiento progresivo, que mejora la autoestima, refuerza la percepción de competencia y favorece la participación activa en la sociedad. De este modo, la autonomía, además de tener una dimensión funcional, también adquiere una dimensión emocional y simbólica, al reforzar la sensación de control sobre la propia vida y sobre el entorno tecnológico que cada vez toma más centralidad.

Los discursos de las personas mayores ponen de manifiesto una tensión constante entre el deseo de autonomía en el uso de las tecnologías digitales y las situaciones de dependencia que se generan ante un entorno digital cambiante, complejo y poco adaptado a sus ritmos y necesidades. Esta tensión se expresa, por un lado, en la voluntad clara de aprender y de **“valerse por sí mismos/as”**; por otro, en la percepción de que el entorno digital avanza a una velocidad que dificulta consolidar los aprendizajes. Así, el esfuerzo personal por adaptarse se topa con la sensación de que las reglas del juego cambian continuamente, lo que contribuye a generar cansancio y desmotivación. No obstante, algunas personas participantes cuentan con una trayectoria previa en el uso de herramientas digitales (especialmente del ordenador), pero esta aceleración tecnológica obliga a un aprendizaje continuo, generando frustración, inseguridad y pérdida de confianza en las propias capacidades. Las habilidades adquiridas dejan de ser estables, ya que lo que se aprende en un momento concreto puede dejar de ser útil después, provocando la sensación de empezar de nuevo constantemente. Tal y como expresan algunas personas participantes, los trámites digitales son percibidos como excesivamente complejos y poco intuitivos, al requerir múltiples aplicaciones, disponer de una identidad digital válida y que se sepa utilizar, lenguaje complejo, etc., lo que facilita la sensación de descontrol y dependencia en otras personas.

“Hoy en día no tienes que salir de casa para hacer un trámite, pero las actualizaciones constantes nos lo ponen aún más difícil. La tecnología va más rápido que nosotros, ya sabías hacerlo y de repente ya no.” (mujer, 60-70 años, Catalunya).

Este tipo de experiencias genera la sensación de que la tecnología no está pensada para las necesidades reales de las personas mayores. Muchas sienten que tienen que adaptarse constantemente a sistemas que no respetan sus ritmos de aprendizaje ni su manera de usar las herramientas. Como resultado, lo que debería facilitar la vida acaba convirtiéndose, en muchas ocasiones, en una fuente de estrés y dependencia.

En este sentido, se destaca que el certificado digital es una herramienta muy eficaz para reforzar la autonomía, especialmente en la relación con la administración pública. Aquellas personas que han podido obtenerlo a través de cursos formativos destacan que los trámites se vuelven más sencillos, sin necesidad de desplazarse. No obstante, su obtención y uso continúa siendo una barrera para quienes no cuentan con este acompañamiento. De este modo, una herramienta pensada para facilitar gestiones puede convertirse, paradójicamente, en un nuevo factor de exclusión cuando no existen recursos suficientes para su aprendizaje. Esto pone de relieve que la autonomía tecnológica no depende únicamente de la existencia

de recursos digitales, sino de las condiciones de acceso, acompañamiento y formación que permitan utilizarlos saber utilizarlos.

Uno de los principales retos identificados, es el hecho que cuando surgen dificultades, la mayoría de las personas mayores recurren a su entorno más cercano, principalmente hijas, hijos o nietos y nietas: **“acudo a mis hijos porque mi marido sabe menos que yo.”** (mujer, más de 70 años, Extremadura).

En este sentido, algunas personas expresan incomodidad al tener que pedir ayuda de manera recurrente, especialmente cuando perciben falta de tiempo, paciencia o comprensión por parte de estos. La ayuda de la familia, aunque en muchos casos es imprescindible, se vive de manera ambivalente: por un lado, es un apoyo necesario, pero por otro también recuerda la propia dependencia. Esto puede generar sentimientos de incomodidad, de ser una carga o de perder intimidad al tener que compartir gestiones y datos personales con otras personas. Frente a ello, los espacios formativos y las figuras de las personas formadoras y/o dinamizadoras digitales son esenciales. Las personas mayores valoran especialmente la paciencia, la cercanía y la posibilidad de aprender sin miedo al error, destacando que estos acompañamientos no solo resuelven problemas concretos, sino que refuerzan la confianza y fomentan una mayor autonomía digital: **“La formadora no nos lo hace, nos lo explica, y nos pone deberes para casa. Cuando no entiendo algo, lo vuelvo a intentar. Soy machacona”** (mujer, más de 70 años, Extremadura). La metodología basada en acompañar, repetir los contenidos y respetar el ritmo de cada persona se considera fundamental para convertir la dependencia en un aprendizaje progresivo. En entornos rurales, además, se subraya la importancia de que estas formaciones se acerquen al territorio, ya que no siempre se dispone de redes de apoyo cercanas, garantizando la igualdad de oportunidades en el acceso a la autonomía digital.

“Primero intento solucionarlo yo, sino acudo a mis hijos... sino acudo a mi formadora, que tiene mucha paciencia. Estoy muy agradecida de que se acerquen estas formaciones a los pueblos.” (mujer, 60-70 años, Extremadura).

Este tipo de estrategias descritas en la cita anterior (intentarlo primero de forma autónoma, después pedir ayuda familiar y, finalmente, recurrir al acompañamiento profesional) refleja un deseo claro de independencia y superación personal. Por lo tanto, el acompañamiento que se requiere no equivale a asistencialismo, es decir, que alguien lo haga por ellos/as, sino al apoyo para que en el futuro puedan hacerlo por sí mismos/as.

Finalmente, es relevante destacar que la falta de acompañamiento puede convertirse en un factor de exclusión digital y social, haciendo evidente la necesidad de políticas y programas que promuevan una autonomía real, sostenida y acompañada. Cuando la digitalización avanza sin apoyos suficientes, puede crear nuevas desigualdades, porque no todo el mundo puede adaptarse al mismo ritmo a estas transformaciones. En cambio, cuando hay formación, acompañamiento cercano y herramientas más accesibles, la autonomía digital se convierte en una oportunidad para la inclusión, la participación e incluso el bienestar. En definitiva,

fomentar la autonomía digital no es solo enseñar a usar los dispositivos y a navegar por internet, es asegurar las condiciones necesarias para que las personas mayores puedan ejercer sus derechos, mantener su independencia y formar parte activa de una sociedad digital.

Brecha digital y género

La brecha digital en personas mayores está profundamente atravesada por las desigualdades de género que se manifiestan tanto en el acceso como en el uso, la participación, la motivación y la autonomía digital. Barreras estructurales como la feminización de la pobreza, las normas sociales y culturales o la falta de infraestructura que coloca a las mujeres en una situación de desventaja en el espacio digital manifiestan su impacto de una forma acentuada cuando llega la adultez mayor. De cierto modo, las diversas exclusiones de las mujeres en el ámbito tecnológico se acumulan a lo largo del ciclo vital y en el periodo posterior a los 65 años reflejan secuelas intensificadas cuando diversos ejes de exclusión convergen: edad, condición socioeconómica, origen, etc.

En este marco, en los grupos de discusión se pudo constatar que el reparto de tareas dentro de la familia de las personas mayores sigue reproduciendo dinámicas de género tradicionales y las “tareas digitales” reflejan la misma desigualdad. Aunque en muchos casos las mujeres gestionan autónomamente los trámites digitales, muchas relatan que, históricamente, ha sido su pareja masculina quien asumía estos asuntos, dado su vinculación al trabajo productivo. Sin embargo, en el momento de la jubilación, las participantes expresan que se invierte la situación: algunos hombres dejan de actualizarse, mientras que ellas continúan formándose. Como compartía una de ellas **“mi marido, por su trabajo, ha usado el ordenador mucho más que yo, pero desde que se jubiló se ha acomodado... yo me he ido formando y ahora soy yo quien le enseña a él” (más de 60 años, Extremadura).**

Igualmente, es necesario mirar con cautela esta reasignación de roles. En teoría pueden representar que las mujeres asumen una posición de empoderamiento en la que prima su agencia y voluntad para formarse. Sin embargo, esta forma de autorrealización puede esconder una mayor carga mental sobre los cuidados y las tareas reproductivas dentro de los hogares que se mantiene aún en las personas mayores, y que implica una asunción de mayores responsabilidades domésticas y, por tanto, de mayores obligaciones (como la actualización de conocimientos digitales) para responder ante esa carga de trabajo.

Las profesionales que imparten los cursos de formación coinciden en que las mujeres mayores presentan una motivación mucho más elevada asociada a su mayor responsabilidad en el hogar, la necesidad de realizar trámites y la voluntad de mantenerse autónomas, mientras muchos hombres mayores continúan delegando estas funciones.

“Las mujeres tenemos, en general, mayor carga mental y mayor responsabilidad. Ellas aprenden más porque tienen más responsabilidades y necesidad.” (formadora, Extremadura).

“Las mujeres son las que se encargan de todo en casa. [...] cuanto más mayores, los hombres más dependientes son de las mujeres. Delegan en sus mujeres todo. Un pasotismo enorme.” (formadora, Extremadura).

Lo anterior no implica la existencia de casos en los que muchas mujeres mayores continúan dependiendo de parejas o sus hijos/as cuando se enfrentan a gestiones digitales. Esta falta de autonomía en su relación con el ámbito tecnológico reproduce relaciones de dependencia que refuerzan la brecha digital de género.

“En mi caso lo hace mi marido porque ha trabajado en funciones administrativas. Ese cargo lo hace él y yo hago otros, lo hemos asumido así.” (mujer, más de 60 años, Extremadura).

Por otro lado, se ha podido observar como la experiencia laboral previa es un factor determinante en el conocimiento digital y en la profundización de brechas y barreras. Las mujeres que han tenido profesiones vinculadas al uso de tecnologías (como la administración, educación, entre otras), expresan mayor facilidad para actualizarse. En cambio, aquellas cuya trayectoria estuvo ligada a sectores tradicionalmente feminizados y de cuidados se encuentran en una mayor distancia frente a la digitalización. Las participantes señalan que **“todo va muy rápido”** y que dejar de usar la tecnología, incluso durante pocos años tras la jubilación, puede generar desactualización y miedo. Este sentimiento aparece tanto en mujeres con experiencia previa como aquellas sin ella. Las formaciones de actualización digital se convierten en un mecanismo esencial para, como argumentan ellas, **“recuperar el ritmo”** y evitar quedarse atrás.

En esta misma línea, los discursos recogidos en los grupos de discusión ilustran que, más allá de las limitaciones estructurales que han mantenido a las mujeres excluidas del ámbito digital en diferentes etapas de su vida, en el periodo de la adultez mayor ellas estas están altamente presentes en los procesos formativos de tecnologías digitales.

Las mujeres mayores participan mucho más en los cursos de capacitación digital que los hombres. Durante el trabajo de campo se repite la idea de que, aun cuando los hombres disponen de las mismas oportunidades para acceder a la formación, son ellos quienes menos acuden. Las participantes lo atribuyen a diversas razones: incomodidad en ser los únicos hombres de la clase, vergüenza, delegación en sus parejas e hijos, o simplemente falta de interés. Otras participantes señalan que los hombres tienden a delegar estas cuestiones en sus mujeres o familia, mientras ellas se muestran **“más curiosas”**, más dispuestas al aprendizaje y a asumir retos.

“Aquí en mi pueblo van mucho menos hombres en las formaciones que no mujeres. Entre todas las mujeres habrá algún hombre. Aunque lo necesiten, si se sienten más incómodos o ridículos... no lo sé, pero no van.” (mujer, más de 60 años, Extremadura).

“No hay ningún hombre en mis cursos. Mi marido se apuntó, pero al ver que era el único hombre se quiso desapuntar. Pero luego me pregunta... no va por

comodidad y porque le da corte... los hombres se van desapuntando.” (mujer, más de 60 años, Extremadura).

Estas percepciones coinciden con lo expresado por los/las profesionales formadores, quienes confirman que la mayoría de las asistentes son mujeres. Los hombres tienden a acudir solo cuando tienen un objetivo muy concreto (por ejemplo, obtener el certificado digital) o cuando no existe una red de apoyo cercano y buscan cierta autonomía, mientras que las mujeres participan por formación, socialización, necesidad y responsabilidad. Aun así, se menciona el **“efecto-llamada”**, donde la asistencia de un único hombre puede animar a otros, lo cual revela la persistencia de normas de género que regulan qué espacios se perciben como **“propios”**.

En línea con lo anterior, estos testimonios reflejan que junto a las diferencias económicas que colocan a las mujeres en una situación de desventaja, las normas de socialización de los géneros derivadas de la división sexual del trabajo tienen un impacto profundo en la forma de relacionarse de hombres y mujeres mayores. Esto incide en la deriva de sus intereses y preferencias a la hora de decidir involucrarse en espacios de aprendizaje de tecnologías digitales que incluyen de forma implícita una diversificación de las formas de socialización. Cuestiones ligadas a la masculinidad hegemónica como la menor apertura de hombres mayores para mostrarse vulnerables, poco autónomos, aislados o viviendo situaciones de soledad no deseada, pueden incidir en su limitada predisposición para participar de espacios de aprendizaje digital que exigen, de cierta forma, interés en demostrar una necesidad de dependencia ante recursos tecnológicos y voluntad de relación y ampliación de la red social.

En el caso de muchas mujeres mayores que tienen la oportunidad de acceder a procesos de aprendizaje de tecnologías digitales, estos despiertan en ellas sentimientos de autonomía y también libertad. Varias participantes describen la digitalización como una herramienta que incrementa su independencia y capacidad de ejercer a través de la autodeterminación varios de sus derechos básicos. Las mujeres identifican que, a medida que fortalecen sus competencias digitales, crece su confianza y disminuye la sensación de vulnerabilidad: **“es un vicio, aprendes una cosa y quieres más”** (más de 60 años, Extremadura), decía una de ellas. Esta percepción de autorrealización contrasta con los imaginarios de infantilización o infravaloración que experimentan en ocasiones algunas mujeres mayores cuando se cruzan sobre ellas variables como la edad, género e interés por el mundo tecnológico.

Finalmente, las participantes denuncian la falta de representación de las mujeres mayores en la publicidad, especialmente en el ámbito tecnológico-digital. En los discursos surge una crítica clara al edadismo y al sesgo de género: cuando aparecen personas mayores en anuncios, suelen ser hombres, y casi nunca mujeres. Esto contribuye a reforzar la idea de que lo digital **“no es para ellas”**, invisibilizando sus capacidades e intereses.

Experiencias de éxito

En los últimos años, tanto en el contexto estatal como en el internacional, se han impulsado diversas iniciativas orientadas a garantizar el ejercicio efectivo de los derechos digitales de las personas mayores, con el propósito de reducir y prevenir situaciones de exclusión derivadas de la brecha digital. Estas experiencias constituyen referentes relevantes a la hora de reflexionar sobre cómo afrontar los desafíos identificados en esta investigación y de orientar el diseño de acciones, políticas públicas, programas y proyectos dirigidos a la promoción y protección de los derechos de la ciudadanía en el entorno digital, favoreciendo un acceso equitativo a las oportunidades que ofrece la transformación digital.

Las iniciativas que se recogen a continuación comparten la voluntad de impulsar procesos de transformación social a través de la educación y el uso inclusivo de la tecnología, generando espacios y recursos que permitan a las personas mayores ejercer su derecho a la participación y evitar que la digitalización se convierta en una nueva forma de exclusión social. Este enfoque se materializa mediante una serie de elementos comunes que atraviesan las distintas experiencias analizadas.

En el ámbito estatal, se destacan las siguientes experiencias de éxito:

Amigabilidad digital

Amigabilidad Digital es un programa gratuito promovido por la Diputación Foral de Bizkaia para reducir la brecha digital entre la ciudadanía, con especial atención a las personas mayores o con mayores dificultades en el acceso y uso de herramientas tecnológicas.

Su acción principal consiste en la impartición de talleres presenciales en múltiples municipios de Bizkaia, donde se enseñan habilidades básicas relacionadas con el uso del teléfono móvil, el correo electrónico, la navegación segura por internet y otras aplicaciones útiles para la vida diaria. Además, el programa incluye formación online accesible a través de vídeos breves y sencillos que refuerzan lo aprendido en los talleres.

Así pues, algunos de sus objetivos son: promover la inclusión digital de las personas que enfrentan barreras tecnológicas; capacitar en competencias digitales básicas para que la ciudadanía se familiarice con el uso de dispositivos y servicios en línea; hacer accesible la digitalización para que nadie quede excluido del acceso a servicios digitales esenciales; y fomentar un uso seguro y comprensible de herramientas digitales, adaptado a las necesidades de quienes participan.

Digitalízate con la Rioja

Digitalízate con La Rioja es un programa impulsado por el Gobierno de La Rioja que ofrece formación gratuita para aprender a utilizar herramientas y aplicaciones tecnológicas esenciales en la vida diaria. A través de talleres prácticos, de corta duración y presenciales, impartidos en los distintos municipios de la región, los participantes aprenden a realizar gestiones como pedir cita médica mediante la aplicación móvil, enviar correos electrónicos, utilizar sistemas de mensajería y videoconferencia, buscar información en Internet o realizar compras en línea.

Objetivos

- Facilitar el acceso a la tecnología y la digitalización de la vida cotidiana.
- Lograr que los participantes puedan desenvolverse con autonomía en entornos digitales.
- Llevar la formación a lo largo de todo el territorio, asegurando que todos puedan aprovechar las oportunidades que ofrece la transformación digital.
- Favorecer la inclusión digital y reducir la brecha tecnológica entre la ciudadanía.

Extremadura Rural Conectada y Digital, proyecto de AUPEX (Asociación de Universidades Populares de Extremadura)

Extremadura Rural: Conectada y Digital es un proyecto impulsado por AUPEX que busca acercar la digitalización a la población rural de la región. Dada la extensión rural de Extremadura, la brecha digital es una realidad, afectando sobre todo a las personas mayores y a las mujeres, que enfrentan dificultades para acceder a servicios esenciales como la banca online, la administración electrónica o la salud digital. El proyecto ofrece formación inclusiva, asesoramiento personalizado y herramientas accesibles, adaptadas a las necesidades del entorno rural, para que la ciudadanía pueda desenvolverse con autonomía en el mundo digital.

Objetivos

- Fomentar la autonomía de las personas mayores y mujeres en entornos digitales.
- Dotar a la población rural de competencias digitales para acceder a servicios esenciales.
- Mejorar su seguridad online, comunicarse con confianza y desenvolverse en el entorno digital.

Més digitals

Més digitals es un programa que ofrece la Generalitat de Catalunya dirigido a formar a la ciudadanía y acompañarla en el uso seguro y responsable de Internet, los dispositivos móviles y las nuevas tecnologías.

Ofrecen cursos gratuitos en modalidad 100% virtual y asíncrona, para capacitar en nuevas tecnologías. Incluyen una clase magistral en directo opcional. Tienen tres temáticas diferentes a elegir: Ciberseguridad y privacidad, Inteligencia Artificial y acompañamiento parental en el entorno digital.

Plataforma Red Conecta: ciudadanía comprometida

Plataforma Red Conecta es una iniciativa con una trayectoria de más de dos décadas dedicada a acercar la tecnología y la formación en competencias digitales a la ciudadanía, atendiendo a las distintas realidades, necesidades y niveles de la brecha digital. Su trabajo se basa en la colaboración con entidades sociales, administraciones públicas y empresas, compartiendo conocimientos, recursos y experiencias con un objetivo común: reducir las desigualdades digitales existentes.

La plataforma está integrada por más de cuarenta asociaciones presentes en once comunidades autónomas del Estado español, que unen esfuerzos para combatir las diferentes formas de exclusión digital que se dan en la sociedad actual. Su misión es disminuir estas brechas a través del trabajo en red, la participación ciudadana y la incidencia política, promoviendo la igualdad en el acceso y uso de la tecnología.

En este sentido, busca facilitar la incorporación de la ciudadanía al entorno digital, contribuyendo a que este sea un espacio más justo, seguro e inclusivo, en el que todas las personas puedan beneficiarse de las oportunidades que ofrece la transformación digital.

Saregune: Komunitate Teknologia

Saregune es un centro de desarrollo comunitario ubicado en el Casco Viejo de Vitoria-Gasteiz que promueve el acceso libre y gratuito a las tecnologías digitales como herramienta de inclusión social y dinamización comunitaria. A través de cursos, talleres y acompañamiento tecnológico, el proyecto busca acercar la tecnología a la ciudadanía y a las entidades sociales, favoreciendo un uso social y participativo de las herramientas digitales.

Sus objetivos principales son reducir la brecha digital, facilitar el acceso a la información y la comunicación, y fortalecer la autonomía y la participación social de las personas, contribuyendo así a la mejora de la calidad de vida y al empoderamiento digital desde una lógica de trabajo en red con asociaciones y administraciones públicas.

SeniorLab (Citilab)

SeniorLab es una iniciativa del Ayuntamiento de Cornellà de Llobregat que parte de la idea de que las personas mayores pueden contribuir de manera innovadora a la construcción de la sociedad digital y del conocimiento, utilizando su experiencia y memoria como un valor patrimonial. A través de esta comunidad, se promueve el desarrollo de las capacidades de innovación de las personas mayores, especialmente en un contexto de transformación tecnológica y sociedad del conocimiento.

Objetivos

- Empoderar a las personas mayores en competencias tecnológicas.
- Potenciar su participación en debates ciudadanos y en la toma de decisiones sociales.
- Evitar la exclusión social proporcionando acceso a las nuevas tecnologías.

Somos digital

Somos Digital es una asociación sin ánimo de lucro que reúne a redes de centros de competencias digitales en todo el Estado español. Nacida de la antigua Comunidad de Redes de Telecentros, esta organización trabaja desde 2008 para promover el acceso de la ciudadanía a las tecnologías de la información y la comunicación, dinamizar espacios de aprendizaje y fortalecer las capacidades digitales de la población.

Objetivos:

- Facilitar el acceso y uso de tecnologías digitales a toda la ciudadanía, con especial atención a colectivos vulnerables o con mayores barreras de acceso.
- Fomentar la inclusión digital y la cohesión territorial, trabajando en red con entidades públicas y privadas para extender oportunidades formativas en diferentes contextos.
- Mejorar las competencias digitales mediante formación, intercambio de buenas prácticas, dinamización de centros digitales y promoción de recursos orientados a la alfabetización y el empoderamiento tecnológico.
- Contribuir a una sociedad digital más justa, accesible y centrada en las personas, mediante actividades que abordan aspectos como la seguridad digital, la confianza, el pensamiento crítico y la sostenibilidad tecnológica.

En el ámbito internacional, destacan las siguientes experiencias:

Singapur — Seniors Go Digital (IMDA / SG Digital Office)

Seniors Go Digital es un programa nacional impulsado por la autoridad de desarrollo digital de Singapur (IMDA) para acompañar a las personas mayores en el aprendizaje práctico de competencias digitales. Se centra en habilidades de uso cotidiano: comunicarse con el móvil,

hacer trámites y transacciones digitales, y adquirir pautas de seguridad y protección frente a riesgos online.

Un rasgo importante del proyecto es la capilaridad territorial, dado que se apoya en “community hubs” y atención guiada (incluida la figura de “digital ambassadors”), combinando formación, acompañamiento y acceso (p. ej., conectividad/asequibilidad como parte del enfoque). Esto lo convierte en una experiencia útil para pensar políticas que no se limiten a “cursos y formaciones concretas”, sino que construyan condiciones para que la digitalización no excluya. ´

Objetivos:

- Desarrollar capacidades digitales básicas en personas mayores para la vida cotidiana.
- Acceder a servicios digitales del gobierno y realizar gestiones en línea.
- Realizar transacciones digitales (uso práctico de servicios y plataformas).
- Mejorar la seguridad y protección online, incorporando consejos de ciberseguridad.
- Abordar barreras de inclusión con un enfoque de “tres brechas”: habilidades, asequibilidad y mentalidad/confianza

Australia — Be Connected (Australian Government / eSafety)

Be Connected es una iniciativa del gobierno australiano orientada a fortalecer la confianza, las competencias digitales y la seguridad online de personas mayores (50+), con recursos gratuitos y una red de organizaciones comunitarias que ofrecen apoyo y formación. El programa combina aprendizaje online con clases presenciales en entidades locales, lo que facilita llegar a perfiles con más barreras que suelen acentuarse por sentimientos como el miedo, falta de experiencia, o el aislamiento.

Además, el programa pone mucho énfasis en la seguridad (prevención de estafas, navegación segura) y en la utilidad práctica (trámites, comunicación, servicios), alineando la alfabetización digital con el derecho a acceder a servicios en igualdad. En términos de política pública, es un proyecto pionero porque cuenta con marcos de evaluación y continuidad (ha sido extendido en el tiempo).

Objetivos:

- Aumentar la confianza digital de las personas mayores para desenvolverse en un entorno digitalizado.
- Mejorar habilidades digitales (uso de dispositivos y navegación/uso de internet).
- Fortalecer la seguridad online (aprender prácticas para estar más seguros en internet).
- Empoderar para transmitir confianza en el mundo digital, vinculando competencias con autonomía y participación.

Canadá — Cyber-Seniors

Cyber-Seniors es una organización sin ánimo de lucro nacido en Canadá que trabaja con un modelo intergeneracional en el cual personas jóvenes formadas como mentoras digitales acompañan a personas mayores para resolver necesidades concretas (uso de apps, videollamadas, trámites, etc.). La idea es que la alfabetización digital no se reduzca solo “aprender a usar la tecnología”, sino también posibilite construir vínculos, confianza y potencie la participación, reduciendo la soledad y relaciones de dependencia con el entorno digital.

El enfoque del proyecto suele articularse con formación estructurada y apoyos adaptados (virtuales y/o telefónicos, según el despliegue), lo que ayuda a sostener procesos más allá de una sesión puntual. Como referente, es valioso para pensar acciones intergeneracionales que integren la perspectiva del derecho a la participación y a la inclusión con estrategias de acompañamiento y fortalecimiento de los lazos sociales.

Objetivos

- Reducir la brecha digital en personas mayores mediante formación y apoyo práctico.
- Conectar generaciones a través de la tecnología, usando mentoría intergeneracional.
- Formar a jóvenes como mentores digitales para apoyar a personas mayores.
- Mantener a las personas mayores socialmente conectadas, comprometidas y participando, combatiendo de esta forma el aislamiento.

Estados Unidos — OATS/Senior Planet (AARP)

OATS (Older Adults Technology Services) desarrolla **Senior Planet**, una plataforma y red de programas para que las personas mayores aprendan y usen la tecnología para “vivir mejor”. A diferencia de iniciativas centradas únicamente en competencias básicas, este proyecto pretende trabajar por áreas de impacto: seguridad económica, participación social, salud y bienestar, expresión creativa y participación cívica, conectando explícitamente lo digital con el ámbito de la ciudadanía y los derechos.

El programa combina actividades online y presenciales, y tiene un enfoque de “empoderamiento” que supera el uso instrumental. Esta iniciativa es un ejemplo de cómo la formación en competencias digital puede diseñarse como política de inclusión y participación, incorporando temas sensibles para las personas mayores, como la banca, la seguridad digital, a través del uso de metodologías accesibles.

Objetivos:

- Ayudar a las personas mayores a aprender y usar tecnología para vivir mejor en la era digital.

- Reunir a personas mayores para aprender, trabajar, crear, ejercitarse y mejorar relación con el ámbito digital
- Mejorar la calidad de vida de las personas mayores y reforzar su participación social y cívica a través del uso de tecnología.

Gales (Reino Unido) — Digital Communities Wales: Digital Confidence, Health and Well-being

Digital Communities Wales es un programa con apoyo público desarrollado en Gales que, en su etapa reciente, se ha enfocado en apoyar a población de más de 50 años (y otros grupos poblacionales vulnerabilizados) para desarrollar confianza y habilidades digitales. Su enfoque de trabajo se localiza en una mirada aplicada al bienestar y el acceso, incluyendo el vínculo con servicios básicos, por ejemplo, salud y el acompañamiento en territorio desde agentes y organizaciones locales.

Lo interesante de esta experiencia es la lectura “ecosistémica” de la realidad de la brecha digital que afecta a la población mayor. El programa se despliega con entidades colaboradoras y se evalúa como intervención de inclusión digital con impactos esperados en acceso a servicios, reducción de barreras y mejora del bienestar de la gente mayor. Como referente, el proyecto demuestra que hablar de derechos digitales para las personas de edad avanzada, implica también reconocer las condiciones estructurales de apoyo, mediación y entornos de confianza que son necesarias para garantizar el uso de servicios digitalizados sin dejar a nadie fuera, por las diferentes condiciones de sus puntos de partida.

Objetivos:

- Reducir la exclusión digital a escala territorial (Gales).
- Mejorar habilidades digitales básicas en la población, priorizando grupos con más riesgo (incluidas personas mayores 50+ en diferentes etapas del programa).
- Trabajar con organizaciones para apoyar a la ciudadanía para ganar más competencias digitales y mayor confianza en su uso.
- Poner foco en el acceso y gestión de servicios esenciales, especialmente servicios de salud, en un contexto de transformación digital

Italia — Nonni su Internet

El proyecto italiano “**Nonni su Internet**” es una iniciativa de alfabetización e inclusión digital para personas mayores impulsada por Fondazione Mondo Digitale, nacida en Roma en 2002 con el objetivo de acercar a personas mayores al uso del ordenador e internet con fines muy concretos: navegar, comunicarse por correo electrónico y utilizar servicios digitales, incluidos los de la administración pública.

Su rasgo distintivo es la metodología intergeneracional. Las formaciones se realizan en aulas informáticas de escuelas y el equipo docente está conformado por estudiantes-tutores, coordinados por un profesor o profesora con experiencia en tecnologías. Participan personas mayores de 60 del territorio (a veces son parientes del propio alumnado o están vinculadas a

centros y asociaciones de personas mayores). El aprendizaje se apoya en un kit didáctico diseñado para facilitar un progreso paso a paso y con un lenguaje accesible.

A lo largo del tiempo, el programa ha ido consolidando materiales y formatos (incluyendo recursos para aprendizaje también a distancia) y se presenta como un modelo replicable que demuestra el valor de las alianzas escuela-comunidad para que la digitalización no se traduzca en exclusión. Por un lado, fortalece la autonomía digital de las personas mayores; por otro, promueve una ciudadanía más consciente entre los jóvenes que asumen el rol de tutores.

Objetivos:

- Combatir la exclusión social de las personas mayores a través de la inclusión/alfabetización digital y el apoyo intergeneracional.
- Mejorar la calidad de vida de las personas mayores mediante habilidades digitales aplicadas.
- Favorecer que las personas mayores puedan usar servicios online (incluida la administración pública), reforzando el acceso efectivo a derechos en un contexto de digitalización.
- Implicar a jóvenes en procesos de apoyo comunitario y transferencia de conocimientos, fortaleciendo vínculos y participación.

Conclusiones y orientaciones

Conclusiones

Este estudio muestra que las brechas digitales entre las personas mayores no pueden explicarse como una consecuencia “natural” de la edad, sino como el resultado de desigualdades estructurales, culturales y tecnológicas que se expresan hoy en el entorno digital. La edad aparece como un eje que se entrecruza con género, la clase social, el nivel educativo, el territorio y las condiciones de salud, de manera que la exclusión digital se agrava allí donde ya existían desigualdades previas.

En coherencia con lo anterior, se evidencia el papel del edadismo digital como barrera transversal. Este tipo de discriminación no solo opera en el imaginario social reforzando ideas sobre la supuesta “poca capacidad” de las personas mayores, sino que se interioriza y afecta a la autoconfianza, al posicionamiento subjetivo ante la tecnología y a la legitimidad percibida por buena parte de este grupo poblacional para participar en el ámbito digital. Lejos de ser un problema individual, el estudio evidencia que combatir el edadismo exige generar entornos de aprendizaje y acompañamiento que no sean paternalistas y que reconozcan ritmos, trayectorias y capacidades diversas.

Los grupos de discusión también permiten matizar estereotipos frecuentes. Encontramos que muchas personas mayores no se sitúan como sujetos pasivos ante la digitalización, sino como agentes críticos y, a la vez, proactivos, con motivaciones claras vinculadas a la vida cotidiana. Esa disposición al aprendizaje convive con una crítica al modelo actual, percibido como excesivamente cambiante, poco accesible y con apoyos insuficientes, lo que genera tensiones entre oportunidad y exclusión.

Otra cuestión central advertida por la investigación es que los problemas de accesibilidad y usabilidad se viven como obstáculos estructurales. Para muchas personas mayores no basta con tener conexión o dispositivo, porque el diseño de aplicaciones, webs y trámites presupone habilidades avanzadas, rapidez y familiaridad con códigos técnicos. La necesidad de múltiples aplicaciones con lógicas distintas, las actualizaciones continuas y los lenguajes poco claros generan sensaciones de saturación, frustración, inseguridad y abandono, y refuerzan la dependencia de terceros.

En relación con la comprensión del entorno digital, los relatos muestran que muchas dificultades no se expresan para las personas mayores desde el desconocimiento por no “saber hacer” determinadas usos o trámites digitales, sino como un efecto de verse obligadas a tomar decisiones en escenarios confusos, con ventanas emergentes, avisos poco inteligibles o explicaciones técnicas demasiado rápidas. Esta falta de comprensibilidad alimenta el temor a cometer errores y, especialmente, el miedo a fraudes y estafas, que se convierte en un freno relevante para explorar y consolidar aprendizajes.

La dimensión de seguridad aparece, así, ligada a la inclusión social y a condiciones de uso digno, y no solo a cuestiones técnicas. El estudio apunta que informaciones fragmentadas y

originadas en fuentes poco fiables incrementan la inseguridad y alejan del entorno digital a quienes se encuentran en situación de mayor vulnerabilidad. Mientras tanto, factores como el aprendizaje de criterios de verificación, identificación de señales de riesgo y el acceso rápido a acompañamiento efectivo y amigable reduce el miedo y favorece el uso autónomo por parte de las personas mayores.

Otro elemento clave es que la falta de autonomía y la relación deteriorada de muchas personas mayores con el entorno digital son vividas como un problema de ciudadanía digital. Estos factores limitan el acceso a derechos y servicios en ámbitos como la administración pública, la banca o la gestión de datos personales. En la investigación se vislumbra una tensión persistente entre el deseo de “valerse por sí mismas” y la sensación de que el ecosistema digital cambia tan rápido que obliga a “empezar de nuevo” continuamente, lo que desgasta la confianza y produce cansancio. En este sentido, la evidencia cuantitativa también ayuda a dimensionar esta vivencia, reflejando que la dependencia digital es una realidad extendida en la población mayor.

En esta tensión, el acompañamiento se revela como un mecanismo decisivo cargado de matices. Las personas participantes describen un “circuito” frecuente cuando demandan algún tipo de soporte. En primera instancia intentan resolver las dificultades que se les presentan cuando usan dispositivos tecnológicos de manera autónoma. En el caso de no poder superar las barreras recurren a familiares y, cuando existen, acuden a profesionales formadores o espacios de capacitación. La ayuda familiar, en esta trayectoria, se vive de forma ambivalente, porque sostiene la vida cotidiana, pero también, en función de cómo sucede, refuerza percepciones negativas sobre la dependencia y puede implicar pérdida de intimidad. Por el contrario, el acompañamiento digital se valora cuando no sustituye la acción de la persona, sino que fortalece su capacidad de hacerlo por sí misma.

En virtud de lo anterior, la formación aparece como factor de protección y como espacio de empoderamiento. El estudio muestra que su impacto va más allá de lo instrumental, dado que modifica actitudes, reduce el miedo, refuerza autoestima y favorece aprendizajes sostenibles, siempre que aplique metodologías visuales, contextualizadas y adaptadas, con estrategias basadas en la repetición y la continuidad. Al mismo tiempo, se señalan límites de la oferta formativa cuando es breve o puntual, porque dificulta consolidar aprendizajes en un entorno que se actualiza constantemente.

Finalmente, el estudio subraya la dimensión territorial como una esfera determinante en la profundización de desigualdades digitales. La brecha rural-urbana y el envejecimiento en zonas rurales obligan a pensar la inclusión digital como una política con mirada territorial, considerando conectividad, accesibilidad y disponibilidad real de recursos de acompañamiento cercanos.

Recomendaciones

Las recomendaciones derivadas del estudio apuntan a reorientar las políticas de inclusión digital hacia un enfoque de derechos humanos y de envejecimiento digno, conectando explícitamente la digitalización con las políticas de envejecimiento activo, con sentido y de alfabetización digital intergeneracional. Esto implica superar enfoques asistencialistas y avanzar hacia paradigmas socialmente justos en los que se promuevan condiciones que sostengan autonomía, participación y capacidad de agencia de las personas mayores en la sociedad digital.

En el plano del diseño y la gobernanza tecnológica, la investigación respalda la necesidad de reforzar criterios de accesibilidad universal y lenguaje claro en servicios esenciales, especialmente en trámites administrativos, banca y plataformas de uso cotidiano. Entendiendo que la barrera no es solo la falta de conocimientos, sino la distancia entre diseño y experiencia real, resulta prioritario, en las plataformas digitales utilizadas por la población mayor, reducir la complejidad innecesaria en el diseño, homogeneizar lógicas de navegación cuando sea posible, y minimizar cambios que obligan a reaprender constantemente sin apoyos.

En relación con la seguridad, se recomienda desplegar estrategias de capacitación digital que fortalezcan la capacidad de identificar riesgos, verificar información, reconocer fuentes fiables e identificar bulos e información falsa. El estudio sugiere que la seguridad debe trabajarse como un derecho que requiere materiales comprensibles, recursos de consulta rápida y acompañamiento accesible cuando aparecen problemas, porque esto reduce el miedo y habilita usos más autónomos y sostenidos.

En el ámbito del acompañamiento, la evidencia apunta a consolidar dispositivos estables de apoyo cercano, que no sustituyan a las capacidades de la persona mayor, sino que fortalezcan su confianza y autoestima. Esto significa favorecer espacios formativos de proximidad con metodologías adaptadas, flexibles y centradas en la persona, que permitan preguntar sin presión, repetir y practicar con continuidad. Al mismo tiempo, se recomienda que estos recursos se acerquen a territorios donde el soporte comunitario es más débil, para garantizar igualdad de oportunidades.

En términos de contenidos, el estudio aconseja priorizar aprendizajes vinculados a necesidades cotidianas y a derechos concretos, porque esa utilidad percibida actúa como motor de motivación y sostenibilidad de las competencias adquiridas. La experiencia recogida muestra que herramientas como el certificado digital pueden convertirse en palancas de autonomía si se acompañan adecuadamente. Sin ese apoyo, pueden operar como nuevas barreras.

Por último, desde la perspectiva territorial, se recomienda que las políticas de digitalización equitativa incorporen explícitamente la diversidad territorial, atendiendo a conectividad, condiciones de mercado y accesibilidad de recursos formativos y de acompañamiento en

zonas rurales y periféricas. La inclusión digital requiere que las oportunidades no dependan del lugar donde se vive, especialmente en un contexto de envejecimiento progresivo de áreas rurales.

Referencias

- Álvarez-Dardet, S. M., Lara, B. L., & Pérez-Padilla, J. (2020).** Older adults and ICT adoption: Analysis of the use and attitudes toward computers in elderly Spanish people. *Computers in Human Behavior*, 110. (<https://bit.ly/4ea1Vwp>)
- Antonio, A., & Tuffley, D. (2014).** The gender digital divide in developing countries. *Future Internet*, 6(4), 673-687.
- Bonfadelli, H. (2002).** The Internet and knowledge gaps: A theoretical and empirical investigation. *European Journal of Communication*, 17(1), 65-84.
- Choudrie, J., Pheeraphuttrangkoon, S., & Davari, S. (2020).** The digital divide and older adult population adoption, use and diffusion of mobile phones: A quantitative study. *Information Systems Frontiers*, 22, 673-695. (<https://bit.ly/3Kla5OJ>)
- Choudrie, J., & Vyas, A. (2014).** Silver surfers adopting and using Facebook? A quantitative study of Hertfordshire, UK applied to organizational and social change. *Technological forecasting and social change*, 89, 293-305. (<https://bit.ly/4bSXrbE>)
- Directorate-General for Economic and Financial Affairs. (2021).** *The 2021 Ageing Report: Underlying Assumptions and Projection Methodologies*. European Economy Institutional Papers, 142. (<https://bit.ly/3Vktai>)
- Fernández-Ardèvol, M. & Grenier, L. (2022).** Exploring data ageism: What good data can tell us about the digital practices of older people?. *New Media&Society*. (<https://bit.ly/3xcT8ci>)
- Fernández-Ardèvol, M. & Rosales, A. (2017).** Older people, smartphones and WhatsApp. En: J. Vincent & L. Haddon (ed.). *Smartphone cultures*, p. 55-68. (<https://bit.ly/3Rmt6Ky>)
- Fernández-Ardèvol, M., Suárez-Gonzalo, S., & Sáenz Hernández, I. (2023).** Desigualtat digital i vellesa: la bretxa digital que encara cal tancar. (<https://bit.ly/3V9KjYI>)
- Francis, J., Ball, C., Kadylak, T., Cotton, S.R. (2019).** Aging in the digital age: Conceptualizing technology adoption and digital inequalities. In: Neves, B.B., Vetere, F., eds. *Ageing and Digital Technology: Designing and Evaluating Emerging Technologies for Older Adults*. Singapore, p. 35-49. (4) (<https://bit.ly/3XzAy9d>)
- Fundación Ferrer Guardia. (2023).** La Brecha Digital y la Administración Digital en España. Conocimiento clave sobre las competencias digitales de la población para la promoción de la inclusión digital en relación a la administración digital. Disponible en: https://www.ferrerguardia.org/web/content/32227?access_token=4c2acae2-ec8f-4944-8be4-ea8ac8cda336&unique=99e6270855022507f67ff539d8e96448d68a0a3
- Fundación Ferrer Guardia, (2025).** Encuesta sobre las brechas digitales en personas mayores [Conjunto de datos]. Fundación Ferrer i Guàrdia. Disponible en: <https://www.ferrerguardia.org/blog/proyectos-2/estudio-brechas-digitales-personas-mayores-346>

Fundación Ferrer Guàrdia, (2024) Encuesta sobre la Brecha digital de género en España. Desigualdades sociodigitales desde la perspectiva de género. Disponible en: https://www.ferrerguardia.org/web/content/125675?access_token=fb57f5e3-b940-4861-8889-2d9c9d0b4f4d&unique=e9ec6b1d05b3088054837c3dc5946e572fa5a026

Hargittai, E. (2002). Second-level digital divide: Mapping differences in people's online skills. arXiv preprint cs/0109068.

Helsper, E. (2021). The digital disconnect: The social causes and consequences of digital inequalities.

Heponiemi, T., Gluschkoff, K., Leemann, L., Manderbacka, K., Aalto, A. M., & Hyppönen, H. (2023). Digital inequality in Finland: access, skills and attitudes as social impact mediators. *New Media & Society*, 25(9), 2475-2491.

Juste, M. R. P., Carballo, J. G. S., & López, B. R. (2015). Las personas mayores y las TIC. Un compromiso para reducir la brecha digital. *Pedagogía Social. Revista Interuniversitaria*, (26), 337-359. (<https://bit.ly/3z377So>)

Morales Romo, N. (2016). El reto de la brecha digital y las personas mayores en el medio rural español. El caso de Castilla y León. *Fonseca, Journal of Communication*, 13(13), 165-185. (<https://bit.ly/4cbNAgR>)

Mubarak, F., & Suomi, R. (2022). Elderly forgotten? Digital exclusion in the information age and the rising grey digital divide. *INQUIRY: The Journal of Health Care Organization, Provision, and Financing*, 59. (<https://bit.ly/4ehCxey>)

Neves, B. B., Waycott, J., & Malta, S. (2018). Old and afraid of new communication technologies? Reconceptualising and contesting the ¿age-based digital divide¿. *Journal of Sociology*, 54(2), 236-248. (<https://bit.ly/3RhRQn6>)

Peral, B. P., Gaitán, J. A., & Ramos, Á. F. V. (2015). De la brecha digital a la brecha psico-digital: Mayores y redes sociales. *Comunicar: Revista científica iberoamericana de comunicación y educación*, (45), 57-64. (<https://bit.ly/3VAOJcw>)

Ragnedda, M., Ruiu, M. L., & Addeo, F. (2022). The self-reinforcing effect of digital and social exclusion: The inequality loop. *Telematics and Informatics*, 72, 101852.

Selwyn, N. (2004). Reconsidering Political and Popular Understandings of the Digital Divide. *New Media & Society*, 6(3), 341-362 (<https://bit.ly/3Vgbj94>)

Tronto, J. (2013). *Caring Democracy: Markets, Equality and Justice*. New York: New York University Press.

Unión Democrática de Pensionistas y Jubilados (2019) Barómetro UPD: Informe sobre brecha digital. Informe Mayores UPD, (1). (<https://bit.ly/4aSkt1j>)

Urbina, S., Tur, G., & Fernández, I. (2022). Active ageing with digital technology: seniors' usages and attitudes. *IxD&A*, 54, 54-84. (<https://bit.ly/45myRhc>)

Van Dijk, J. (2005). *The deepening divide: Inequality in the information society*. Sage publications.

Van Dijk, J. (2020). The digital divide. John Wiley & Sons.

van Deursen, A. J., & van Dijk, J. A. (2019). The first-level digital divide shifts from inequalities

in physical access to inequalities in material access. *New Media & Society*, 21(2), 354-375.

<https://doi.org/10.1177/1461444818797082>

Vassilakopoulou, P., & Hustad, E. (2023). Bridging digital divides: A literature review and research agenda for information systems research. *Information Systems Frontiers*, 25(3), 955-969.

Warschauer, M. (2004). Whither the Digital Divide? *Controversies in Science & Technology*, 2, 140-151.



 **FUNDACIÓ
FERRER i GUÀRDIA**