

# PERSONAS MAYORES Y LAS TIC: REVISIÓN DE UN CASO PRÁCTICO

## ELDERLY PEOPLE AND ICT: REVIEW OF A PRACTICAL CASE

María Dolores Martínez-Jiménez  
Universidad Nacional de Educación a Distancia

**Resumen:** En España, en las próximas décadas, la población de personas mayores de 65 años, irá en aumento hasta el 2050. En la sociedad actual, las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), evolucionan a pasos agigantados. Es en este colectivo de personas mayores donde aparecen dificultades para el acceso a las TIC, que pueden llegar a suponer un riesgo de exclusión. Este es el caso que se presenta en este artículo, que consta de dos partes, una introductoria donde se hace una exposición de la relación de las personas mayores con las nuevas tecnologías, y otra segunda en la que se explica la situación de una persona mayor que sufre situación de vulnerabilidad por la “desconexión” en la que se haya y cómo, a través de la intervención profesional desde el trabajo social y con la utilización de las TIC, se consigue que recupere la “conexión”, mejorando así su relación familiar y como consecuencia incrementando su salud emocional.

**Palabras claves:** Envejecimiento, TIC, Personas mayores, Intervención Social.

**Abstract:** In Spain, in the incoming decades, the population of people over 65 will increase until 2050. In today's society, information and communication technologies (ICT) are evolving by leaps and bounds. It is in this group of older people where we find difficulties in accessing ICT, which may amount to a risk of exclusion. It is the case presented in this article. First, there is an exposition of the relationship of older people with new technologies, and secondly, the situation of an elderly person who suffers from this situation of vulnerability, because of the “disconnection” in which she finds herself and how through the professional intervention from Social Work the “reconnection” is achieved, thus improving her family relationship and as a result improving her emotional health.

**Key words:** Aging, ICT, Elderly people, Social Intervention.

| Recibido: 15/01/2018 | Revisado: 08/02/2018 | Aceptado: 12/02/2018 | Publicado: 31/05/2018 |

*Correspondencia:* María Dolores Martínez Jiménez. Trabajadora social. Estudiante de Máster en la Universidad Nacional de Educación a Distancia. Colaboradora en el Centro Asociado de Uned-Cartagena. Correo electrónico: patrivalemj@gmail.com.

*Referencia normalizada:* Martínez-Jiménez, M. D. (2018). Personas mayores y las TIC: revisión de un caso práctico. *Trabajo Social Hoy*, 84, 31-44. doi: 10.12960/TSH.2018.0008

## 1. INTRODUCCIÓN

Según el “Informe 2014” sobre personas mayores en España, correspondiente al periodo 2012-2013, que publica bienalmente el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e INSERSO, se confirma que en las próximas décadas, la población de personas mayores de 65 años seguirá aumentando, así como la esperanza de vida, reflejo del bienestar de una comunidad (IMSERSO, 2014).

La administración española tiene el reto de diseñar políticas de envejecimiento activo, ya que la participación activa de las personas mayores abre nuevos campos de servicios y bienes para personas de más edad (Ponce de León y Andrés, 2017).

En España, las proyecciones de población a largo plazo, según INE (2013), indican que en las próximas décadas la población de 65 años y más, seguirá aumentando hasta el 2050, cuando habrá un punto de inflexión y tenderá lentamente a disminuir. En el año 2060 habrá algo más de 16 millones, casi el doble que en la actualidad, y representarán más de un tercio del total de la población española (38,7 %).

Envejecimiento del envejecimiento, es decir, el envejecimiento de la población mayor, es otra de las tendencias previstas para los próximos años. En España los mayores de 80 años han pasado de representar el 0,6 % sobre el total de la población de 65 años y más, a principios del siglo XX, al 1,2 % en el año 1960 y al 5,7 % en 2013. Las proyecciones de población indican que para el año 2060 las personas de más de 80 años representarán un 20,8 % sobre el total de población mayor (IMSERSO, 2015).

El envejecimiento va en estrecha relación con la dependencia. Sobre todo a partir de los 80 años, el volumen de personas con limitaciones en su capacidad funcional aumenta, junto con los cambios en la manera de organización de la familia y el papel social de las personas cuidadoras, lo que hace que el objetivo primordial en las políticas sociales, sea la dependencia (Vidal y Fernández-Portela, 2014).

Según la distribución de los hogares unipersonales de los mayores de 65 años, los municipios de más de 50 000 habitantes concentran el 50 % del total de los hogares unipersonales, señalar que se trata de municipios de carácter urbano, muchos de ellos capitales de provincia en los que este tipo de hogares tiene ayudas de servicios sociales del ayuntamiento, aunque en los últimos años esta “ayuda protección” se ha reducido. La forma de convivencia más común en las personas de 65 años y más, según la Encuesta Continua de Hogares (INE, 2013), es la de la pareja sin hijos (40,7 %) seguida de los que viven solos (22,5 %) y en pareja con hijos en el hogar (19,1 %). Mientras que entre las personas de 85 y más años (sin considerar las que viven en residencias de mayores o instituciones similares) lo más frecuente es que vivan solas, el 34 %. Entre las personas mayores que viven solas prevalecen las mujeres frente a los hombres (Vidal y Fernández-Portela, 2014).

Este trabajo trata un caso práctico cuyo tema está relacionado con las personas mayores y las TIC.

## 2. CONTEXTUALIZACIÓN DEL CASO

Vivimos en la sociedad de la información o sociedad del conocimiento, en pocos años nos hemos acostumbrado a un sistema de comunicación barata, instantánea, global. Podemos acceder a cualquier dato de manera inmediata, hablar con cualquier parte del mundo, compartir fotografías al momento con un grupo de personas y todo esto simplemente con nuestro Smartphone. Un compromiso irrenunciable para cualquier sociedad moderna debe garantizar la participación de sus ciudadanos, evitando *la fractura o brecha digital*, ya que puede suponer una verdadera amenaza para la igualdad de oportunidades para los mayores (MAPFRE, 2017). Las dificultades para el acceso y utilización de las tecnologías que permiten la plena participación en la sociedad de la información supondrían, en la práctica, una forma actualizada y quizás más sutil de *exclusión* (Gil-González y Rodríguez-Porrero, 2015).

Las personas mayores son uno de los grupos que puede sufrir los efectos de la brecha digital. Resulta necesario analizar la situación de las personas mayores en relación con las tecnologías de la información y las comunicaciones (Pino, Soto y Rodríguez, 2015).

Gracias al desarrollo de las TIC, se nos presentan una serie de oportunidades, como comunicarnos de manera virtual con un número ilimitado de personas. Por eso es imprescindible que las personas mayores tengan acceso a dichas tecnologías tanto a nivel privado como facilitado por las instituciones. Así se conseguirá una mejora en la calidad de vida (Piattini, 2012).

Muchas de estas personas consideran que no hay muchas ventajas en el uso de la tecnología y esto se debe a que con frecuencia tienen desconocimiento y falta de formación (Murciasalud, 2013).

Es fundamental la promoción a través de la información de las oportunidades que ofrece el uso de las técnicas de información y comunicación en el día a día y la mejora que puede aportar a su calidad de vida. Para que este uso sea real y efectivo es necesaria la formación que dote a las personas mayores de los conocimientos necesarios para que sea mucho más fácil para ellos poder acceder a las tecnologías, que van a contribuir a una inclusión efectiva en esta nueva sociedad en la que las TIC's ya forman parte fundamental de nuestra vida diaria (González-García y Martínez-Heredia, 2017).

Las personas mayores cada vez hacen un mayor uso de las tecnologías en sus actividades. Comparando los datos 2010-2013 de la "Encuesta sobre Equipamiento y Uso

de Tecnologías de la Información y Comunicación en los hogares” del INE (2013) se observa un incremento en el uso de las tecnologías por las personas mayores entre 65 a 74 años. El uso del móvil aumenta del 68,2 % al 76,2 %, el ordenador del 22,4 % al 30,7 % y el mayor crecimiento lo experimenta el uso de internet que en 4 años ha aumentado en casi 9 puntos del 16,4 al 25,2 %. Esta tendencia irá en aumento a medida que envejeczan las generaciones que ahora hacen un uso habitual de las tecnologías.

Tiene que haber una motivación para aprender y el poder estar en contacto con la familia, los amigos, de manera inmediata a través de las videoconferencias, mensajería instantánea..., se están abriendo nuevos canales de comunicación y para muchas personas mayores supone un primer contacto con las TIC, que les ayuda a no estar solas y esa es una muy buena motivación. En general las personas mayores son muy entusiastas de la videoconferencia ya que la imagen inmediata y el contacto en directo producen sensación de cercanía muy gratificante, mucho más en estos tiempos en los que la movilidad geográfica sobre todo por motivos laborales, hace que las personas acaben distanciándose (Lite, 2018).

Hay que trabajar en la potencialización de las TIC como herramienta porque nunca es tarde para formarse y es una manera de no estar solo, ayuda contra la soledad. Los mayores tienen mucho que aportar todavía e internet les facilita el poder hacerlo (Tejerina, 2014).

### **3. LA INTERVENCIÓN EN TRABAJO SOCIAL CON PERSONAS MAYORES**

A lo largo de este artículo se va a exponer un caso utilizando la metodología específica del trabajo social. La intervención profesional en trabajo social con personas mayores se puede abordar desde dos perspectivas básicas. En el caso de este artículo se expondrán todas ellas (Fernández y Ponce de León, 2014):

- *Individual y/o familiar*. Dirigida a individuos y/o familias, a fin de garantizar un desarrollo social adecuado y unas mejores condiciones de vida. Se actúa sobre aquellas situaciones que generan dificultad y conflicto en el desarrollo personal y en la integración social. En el caso propuesto sería la atención personalizada a la usuaria.
- *Grupal/comunitario*. Dirigida a grupos, comunidades o colectivos que favorezca su desarrollo, promoción e inserción social, potenciando sus capacidades para buscar respuesta a los diversos problemas sociales que les afectan. En el caso propuesto sería el trabajo grupal llevado a cabo en el curso de formación y el aspecto comunitario en cuanto a la reducción de la brecha digital a nivel comunitario.

De manera muy general se podrían resumir los componentes básicos de la metodología del trabajo social en relación con las personas mayores de las siguientes maneras (Martín-García, 2007), componentes que aparecerán a lo largo del caso propuesto:

1. *Como conocimiento de la realidad social*: estudio-investigación de la realidad, de sus problemas, necesidades, conflictos y recursos.
2. *Diagnóstico social*: interpretación técnica-científica de la realidad social.
3. *Planificación/programación*: estrategia de acción profesional (plan de trabajo).  
*Nivel individual y/o familiar*: plan de trabajo o de intervención.  
*Nivel comunitario*: planes, programas y proyectos sociales.
4. *Ejecución de lo planificado*: intervención en la problemática diagnosticada a través de las técnicas planificadas.
5. *Evaluación de resultados*: análisis y comprobación de los resultados obtenidos y en base a estos, las modificaciones de la estrategia que fueran necesarios.

Haciendo un resumen de las aportaciones de las diferentes teorías, sobre las *fases del método en el trabajo social individualizado*, serían las siguientes (Fernández, 2010): Acogida de la problemática, Diagnóstico, Diseño de intervención o planificación, Aplicación del diseño y Evaluación.

A continuación nos centraremos en explicar la metodología seguida en el caso, acorde con la intervención individualizada, que es la que prima en el caso. En las personas mayores la soledad, que es uno de los problemas que más les afecta, requiere de una terapia específica en los centros de salud y en los de servicios sociales por la alta incidencia en este colectivo. Genera desajuste social, convirtiéndose en una de las causas que genera depresión, graves problemas médicos e incluso suicidio. Sufren de soledad las personas que carecen de alguien que les atienda, de poder expresar sus sentimientos, de alguien con quien compartir intereses, valores... (Fernández y Ponce de León, 2011).

Uno de los aspectos más problemáticos a los que se enfrenta un/a trabajador/a social es la inclusión de estas personas que se encuentran ante una situación de vulnerabilidad. Se deben reconocer las dificultades a las que se enfrenta un/a usuario/a cuando acude a solicitar ayuda, debe asumir las dificultades, responsabilidades y desafíos que tiene por delante, convirtiendo esta actitud en un punto fuerte en la intervención. Para conseguir estos objetivos los profesionales cuentan con varios modelos de intervención, como son: conductual, cognitivo, psicodinámico, sistémico, ecológico, humanista, existencialista, fenomenológico, de crisis, centrado en la tarea, de gestión de casos (Fernández y Ponce de León, 2012). Se analizarán a continuación más detalladamente los dos modelos que parecen más adecuados al caso concreto de este trabajo.

*Uno de ellos es el modelo sistémico*. El/la trabajador/a social trabaja aspectos que pueden beneficiar no solo a la persona, sino a la familia y a la sociedad en general.

La aplicación de este modelo implica el estudio detallado de las consecuencias que reportará a la familia y a los cambios que se desarrollen durante el caso, persiguiendo con ello el bienestar de la persona e indirectamente el de la familia (Fernández y Ponce de León, 2011).

Desde el modelo sistémico, la persona está inserta en un sistema independiente, en el que todas las partes dependen unas de otras y donde los cambios experimentados en una parte repercuten en las demás. El estudio del caso estaría orientado a estos tres elementos sistémicos básicos (Fernández y Ponce de León, 2012):

- *La estructura:* subsistema conyugal/parental, filial, fraternal.
- *La necesidad:* la necesidad del ciclo vital. Cada etapa marca necesidades, conflictos y problemas a los que la familia debe hacer frente.
- *Las funciones:* enlazan con la jerarquía y la asunción de roles.

Los objetivos de la intervención serían los siguientes: restaurar el equilibrio familiar, buscar la funcionalidad del sistema, mejorar la comunicación entre los miembros y conseguir que todos los miembros tengan cubiertas sus necesidades.

También se considera en este caso el *modelo de gestión de casos*, que se puede considerar como el más importante dentro de la intervención individualizada, y donde el/la trabajador/a social gestiona el enlace entre los recursos o redes de servicios disponibles, capaces de cubrir las necesidades de la persona. Para la aplicación de este modelo resulta fundamental el conocimiento de los recursos disponibles. Este modelo trata de asegurar a la persona una serie de servicios de forma eficaz, razonada y coordinada para cubrir sus necesidades, así como la demanda que plantea.

El modelo de gestión de casos está ubicado dentro de los denominados “modelos de nueva orientación”, que están centrados en la eficacia y en resolver los problemas de manera integral, tanto de los aspectos personales como sociales. Los/as trabajadores/as sociales se convierten en proveedores de recursos, los/as usuarios/as en consumidores/as y los recursos en productos. Los elementos básicos del modelo de gestión de casos pueden ser: planificación; recursos; red de servicios; relación de apoyo profesional entre el/la usuario/a y el/la trabajador/a social; enlace; mediación; a estos elementos se suman conceptos como calidad, eficacia y eficiencia (Fernández y Ponce de León, 2012).

Si bien la intervención individualizada es la mayormente aplicada en este caso, no se debe desdeñar la intervención grupal realizada desde el curso de formación, y la labor comunitaria, cuya finalidad básica es la reducción de la brecha digital. A continuación se procede a describir el caso práctico.

## 4. CASO PRÁCTICO

Después de una contextualización profesional relativa a los datos del envejecimiento en España, y de una revisión metodológica en la que se ha repasado las principales herramientas que el/la trabajador/a social usa para poder ejercer sus funciones, a continuación se expone el caso social de Matilde, una mujer mayor que vive en Cartagena, Murcia. La profesional de referencia es Lola, la trabajadora social del Centro de Servicios Sociales de esa localidad. Todos los datos del caso han sido alterados, y cualquier similitud con la realidad es mera coincidencia. Para explicar el caso se utilizarán las fases del método básico en trabajo social, anteriormente descrito.

### 4.1. Acogida de la problemática social

Matilde acude al Centro de Servicios Sociales, pues tiene una cita con Lola, que solicitó hace una semana. Lola, le invita a pasar al despacho. Le pregunta cuál es el motivo de la consulta. Matilde le cuenta que no iba a ir porque no tiene ganas de salir de casa, porque está muy triste, pero que al mismo tiempo quiere buscar una solución a su situación. Le pregunta por qué está tan triste y Matilde le empieza a contar, que llegan las Navidades y son unas fechas que siempre pasaba con la poca familia que le quedaba. Está sola en casa pues su marido murió hace ya algunos años, aunque era mucho más joven que ella. No tuvieron hijos. Ya solamente tiene familia en Houston, un sobrino, único hijo de su hermano menor, que falleció, que se fue allí a trabajar hace muchos años. Tiene dos niños, un niño de 5 años y una niña de 6, a los que conoció hace 4 cuatro años, cuando le hicieron una visita sorpresa por Navidad. Hace dos años los visitó ella también por Navidad, desde entonces no los ha visto, solamente hablan por teléfono una vez al mes, a veces menos. Tiene una vecina que es la que la visita y acompaña a veces por las tardes. Matilde tiene dificultad al caminar por una tendinitis en la cadera, por lo que ya no se atreve a volver a viajar a Houston.

No tiene problema para realizar las actividades básicas de la vida diaria, pero le cuesta hacer cosas de casa, como la limpieza, y le impide salir a hacer la compra o ir al centro de mayores a bailar con su vecina.

Matilde le cuenta a la trabajadora social, que a ella le gustaría poder ver a sus sobrinos nietos, a su sobrino y su mujer, pues le da pena no poder disfrutar más de los únicos familiares que tiene, teme que al no poder ir ya a Houston, y solo hablar a veces con ellos, se irán olvidando de ella. Esto, junto a su limitación por la cadera, le está sumiendo en un estado de tristeza y soledad que, de no intervenir, podría derivar en una depresión. Su sobrino le regaló un ordenador portátil, para animarla a que aprenda a usarlo y comunicarse a través de internet pero no sabe qué hacer.

Dolores Martínez-Jiménez

Toma medicación por la lesión de cadera, por hipertensión y por hipotiroidismo. Le gusta mucho leer. Ha sido administrativa hasta su jubilación. Y tiene una pensión de jubilación y de viudedad.

La trabajadora social le informa que puede solicitar el Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD) para que le ayude con las tareas domésticas, martes y jueves por ejemplo, para las tareas de limpieza y hacer la compra, mientras su cadera se recupera. Le comenta la posibilidad de hacer un curso de informática para empezar a comunicarse por este medio con su familia en Houston.

La trabajadora social rellena la ficha social y comienza a anotar los primeros datos en la historia social, ver Figura 1.

Expediente 8/675/36487 FICHA SOCIAL					
<b>DATOS PERSONALES</b> Nombre: Matilde Apellidos: P. G. Fecha de nacimiento: 23/05/1945 DNI: 23..... Dirección: Calle Jiménez de la Espada. Código postal: 30203 Teléfono: 968 51... Móvil: 64487... Estado civil: viuda Datos de convivencia: Vive sola.					
<b>DATOS FAMILIARES DE REFERENCIA</b>					
Apellidos	Nombre	Fecha Nacimiento	Parentesco	Domicilio	Profesión
P. S.	Raúl	06/08/1964	Sobrino	Houston	Ingeniero aeronáutico
<b>DATOS INTERVENCIÓN</b> Fecha de la intervención: 02/11/2017 Colectivo de Personas Mayores Solicitud: Gestión de SAD, Curso de informática en Centro de Mayores.					

Figura 1. Modelo de Ficha social.

Fuente. Elaboración propia. Basado en Fernández y Ponce de León, 2011.

Resumiendo, se podría decir que Matilde es una persona mayor, de 72 años, que vive sola, es viuda, está lesionada de la cadera, está triste, se siente sola. Su única familia se encuentra en Houston y apenas tiene comunicación en estos momentos con ella. Tiene dificultad para realizar las tareas domésticas. Durante la entrevista la trabajadora social también le ofrece información sobre los recursos y a su vez se programa una entrevista en su domicilio.

## 4.2. Recopilación de información

La información obtenida en la primera entrevista en el despacho debería ser comprobada en la entrevista que se realizará en el domicilio. En ella Matilde recibe a la trabajadora social, quien puede comprobar que la casa está ordenada, pero no limpia, pues Matilde le comenta que no puede limpiarla por la cadera. En ese momento llama el sobrino de Matilde. La trabajadora social se pone al habla con el sobrino se presenta y le pone al día sobre la intervención. A los tres les parece una buenísima idea lo del curso de informática en el Centro de Personas de Mayores y anima a su tía a que siga adelante con la intervención.

Realizada la visita domiciliaria, la trabajadora social se percató de que la vivienda está en buenas condiciones aunque necesita ayuda para las labores de limpieza, y tiene un despacho, con ordenador portátil, muy adecuado para poner en práctica lo que pueda aprender en el curso de informática. La conversación telefónica con el sobrino ha sido muy positiva para animarla y motivarla a participar en el curso. Se recogen también las solicitudes del SAD y la inscripción del curso, firmadas.

## 4.3. Elaboración del diagnóstico

Seguidamente se procede a elaborar el siguiente diagnóstico, con la información recogida y analizada:

### *Datos Personales.*

Matilde presenta un estado de tristeza porque se acercan unas fechas muy familiares para ella como es la Navidad y no podrá estar con su familia de Houston. No puede viajar, pues estos momentos tiene una lesión en la cadera que le limita la movilidad. Este motivo le produce ansiedad por no poder realizar las labores domésticas. Tampoco puede salir a la calle debido a la lesión. Toma antiinflamatorios, pastillas por hipertensión y por hipotiroidismo. Le gusta mucho leer. Fue administrativa hasta que se jubiló. La vivienda es propia y tiene una pensión conjunta de jubilación y viudedad de 1 280.

*Datos de la demanda.*

Matilde necesita Ayuda a Domicilio para martes y jueves por la mañana, para tareas domésticas de limpieza de la vivienda y realizar la compra, mientras tenga movilidad reducida por la cadera. Así como inscribirse a un curso de informática que se impartirá en el Centro de Mayores del Barrio, para poder mejorar la comunicación con su familia en Houston.

*Datos de la familia.*

El diagnóstico sistémico está representado en el Genograma. Está compuesto por Matilde viuda y vive sola. Recibe ayuda de una vecina. Apoyo emocional de su familia que reside en Houston. Debido a la discapacidad temporal que padece no puede realizar las tareas domésticas, no puede salir apenas de casa, lo que le produce tristeza, frustración, soledad y reduce la comunicación con su familia al no poder viajar. Tanto Matilde como su sobrino desean mejorar el contacto y la comunicación ya que ahora no puede viajar. Los dos quieren solucionarlo.

#### **4.4. Diseño de intervención**

La profesional trabaja en la situación de ansiedad, tristeza y estrés que sufre Matilde, gestionando ayuda a domicilio y el curso de informática para solucionar la comunicación entre los familiares, que es la causa principal de su situación. La trabajadora social elabora su intervención profesional y lo anota en la historia social:

*Tiene actitud positiva y disposición al cambio. Tiene ganas de recuperarse para poder asistir al curso. Los objetivos de la intervención serían los siguientes: Que la persona mayor esté en buenas condiciones en su vivienda, asegurando su calidad de vida, ayudándola con el SAD. Empezar el curso de informática en el Centro de Mayores. El desarrollo de la intervención podría ser así: Tramitar el SAD y tramitar inscripción al curso de informática. Posteriormente analizar si el curso consigue facilitar la comunicación familiar. Matilde debería rellenar y firmar las solicitudes del SAD y el curso. Mantener informada a la trabajadora social. Asistir a las clases cuando el curso comience pues el centro está al lado de su domicilio, y eso puede favorecer su movilidad y actividad.*

Los indicadores de evaluación seleccionados para analizar la evolución de Matilde serían los siguientes: Que desaparezca la sensación de tristeza, soledad, estrés por no poder comunicarse con su familia o hacer las tareas domésticas. Al término del curso, entrevista y seguimiento de los servicios prestados (SAD) y efectividad del curso. La programación de la intervención sería la siguiente:

- Visita a domicilio para presentarle a la trabajadora de la empresa de SAD y a la auxiliar.
- Se realizará una entrevista a domicilio con Matilde cada dos semanas el primer mes para analizar la evolución de su salud y del SAD.
- Se realizará una entrevista a mitad del curso, para ver su adaptación y si consigue mejorar la comunicación con su familia en Houston.
- Otra entrevista al final del curso para comprobar la efectividad del curso.
- Se realizará el seguimiento a los dos meses a través de una visita domiciliaria para ver como sigue la comunicación.

#### **4.5. Aplicación del diseño**

Durante la visita domiciliaria Matilde comenta que está muy contenta con esta ayuda y parece que tiene mejor movilidad, empieza a salir a hacer la compra y en breve comenzará el curso. Está mucho más animada. Al mes de la intervención Matilde ya camina mucho mejor. Y aunque ya puede hacer las tareas de casa seguirá pagando el SAD, para poder tener tiempo libre para el curso y practicar en casa.

Una vez iniciado el curso Matilde tuvo problemas para seguir las clases pues le resultaba muy complicado, pero enseguida cogió el ritmo y le encantan las posibilidades que le ofrece el uso del ordenador. Habla a través de la webcam con su familia en Houston. Matilde comenta que además de estar en contacto con su familia, habla con los nuevos amigos que hizo en el curso. Busca información en Google y lee usando el libro electrónico. Matilde cuenta que sigue usando el ordenador, tablet y libro electrónico. Usa Whatsapp para comunicarse con sus amigos del Centro de Mayores. Y sigue hablando con su familia casi a diario. Ya no se siente sola ni triste gracias a las nuevas tecnologías.

#### **4.6. Evaluación**

En esta fase se comprobó si se habían cumplido los objetivos marcados. La intervención ha sido satisfactoria. Matilde ya está recuperada de su cadera. Sigue con el SAD para poder tener más tiempo para su vida social. Realizó el curso y con su ordenador portátil está en contacto con su familia constantemente. No solo consiguió comunicación con su familia sino que su red social se ha ampliado notablemente. Se han desarrollado las acciones programadas: Tramitación del SAD, Tramitación del curso.

La intervención ha conseguido que desaparezca la tristeza, soledad, frustración y ansiedad que tenía Matilde, los factores que la provocaban han desaparecido: Se comunica con su familia a través de Internet. Sale a menudo de casa para acudir al centro de mayores.

Se aplicó en este caso la escala de recursos sociales (OARS-Duke University Center, 1978), y la puntuación en el mismo evidenció una gran mejoría en cuanto a la percepción de los recursos sociales disponibles, lo que mejoró notablemente su estado de ánimo, había vuelto a recobrar la ilusión.

## 5. BIBLIOGRAFÍA

- Cabrero, J., Romero-Tena, R., y Barroso, J. (2002). Las personas mayores y las nuevas tecnologías. Una acción en la sociedad de la información. *Innovación educativa*, 12, 319-337.
- Fernández, T. (2010). *Trabajo social con casos*. Madrid: Editorial Alianza.
- Fernández, T., y Ponce de León, L. (2011). *Trabajo social con familias*. Madrid: Ediciones Académicas.
- Fernández, T., y Ponce de León, L. (2012). *Trabajo social individualizado: Metodología de intervención*. Madrid: Ediciones Académicas.
- Fernández, T. y Ponce de León, L. (2014). *Nociones básicas del trabajo social*. Madrid: Ediciones Académicas.
- Gil-González, S., y Rodríguez-Porrero, C. (2015). *Tecnología y personas mayores*. Número 8, Colección 12 retos, 12 meses. Madrid: CEAPAT. IMSERSO.
- González-García, E., y Martínez-Heredia, N. (2017). Personas Mayores y TIC: oportunidades para estar conectados. *Revista de Educación Social*, 24, Miscelánea, 1-5.
- INE, Instituto Nacional de Estadística. (2013). *Encuesta sobre Equipamiento y uso de Tecnologías de la Información y la Comunicación en los hogares*. Madrid: INE.
- INE, Instituto Nacional de Estadística. (2015). *Encuesta Continua de Hogares*. Madrid: INE.
- IMSERSO. (2014). *Recursos sociales dirigidos a personas mayores en España: 2012*. Madrid: IMSERSO.
- IMSERSO. (2015). *Informe 2014. Las personas mayores en España*. Madrid: IMSERSO.
- Lite, E. (2018). *Apoyo social en la vejez*. Disponible em [www.gruporetiro.com/blog/apoyo-social-en-la-vejez/](http://www.gruporetiro.com/blog/apoyo-social-en-la-vejez/)
- MAPFRE. (2017). *Las personas mayores y las tic en España*. Publicado por canal JUBILACION. Disponible en: [www.jubilacionypension.com/planes-fondos/las-personas-mayores-y-las-tic-en-espana/](http://www.jubilacionypension.com/planes-fondos/las-personas-mayores-y-las-tic-en-espana/)
- Martín-García, M. (2007). *Trabajo Social en Gerontología*. Madrid: Ediciones Síntesis.
- Murciasalud. (2013). *Informe sobre la Coalición de la Región de Murcia en el Consorcio Europeo de Innovación sobre Envejecimiento Activo y Saludable*. Murcia: Murciasalud.
- Piattini Velthuis, M. (2012). *Papel de las TIC en el envejecimiento*. *Lychnos, cuaderno de la fundación General CSIC*, 8, 60-64. Disponible en: [www.fgcsic.es/lychnos/es\\_es/articulos/Papel-de-las-TIC-en-el-envejecimiento](http://www.fgcsic.es/lychnos/es_es/articulos/Papel-de-las-TIC-en-el-envejecimiento).
- Pino, M., Soto, J., y Rodríguez, B. (2015). Las personas Mayores y las TIC. Un com-

promiso para reducir la brecha digital. *Pedagogía Social. Revista Interuniversitaria*, 26, 337-359.

Ponce de León, L., y Andrés, S. (2017). Envejecimiento activo en el ámbito rural en España. *Ehquidad International Welfare Policies and Social Work Journal*, 7, 175-178. doi: 10.15257/ehquidad.2917.0006

Tejerina, R. (2014). *Conclusiones desayuno CENTAC: Mayores, ocio y TIC*. Disponible en: [www.centac.es/es/desayunos/mayores-ocio-y.tic](http://www.centac.es/es/desayunos/mayores-ocio-y.tic)

Vidal, M. J., y Fernández-Portela, J. (2014). *Aspectos sociodemográficos de la población mayor. Las personas mayores en España*. Madrid: IMSERSO.