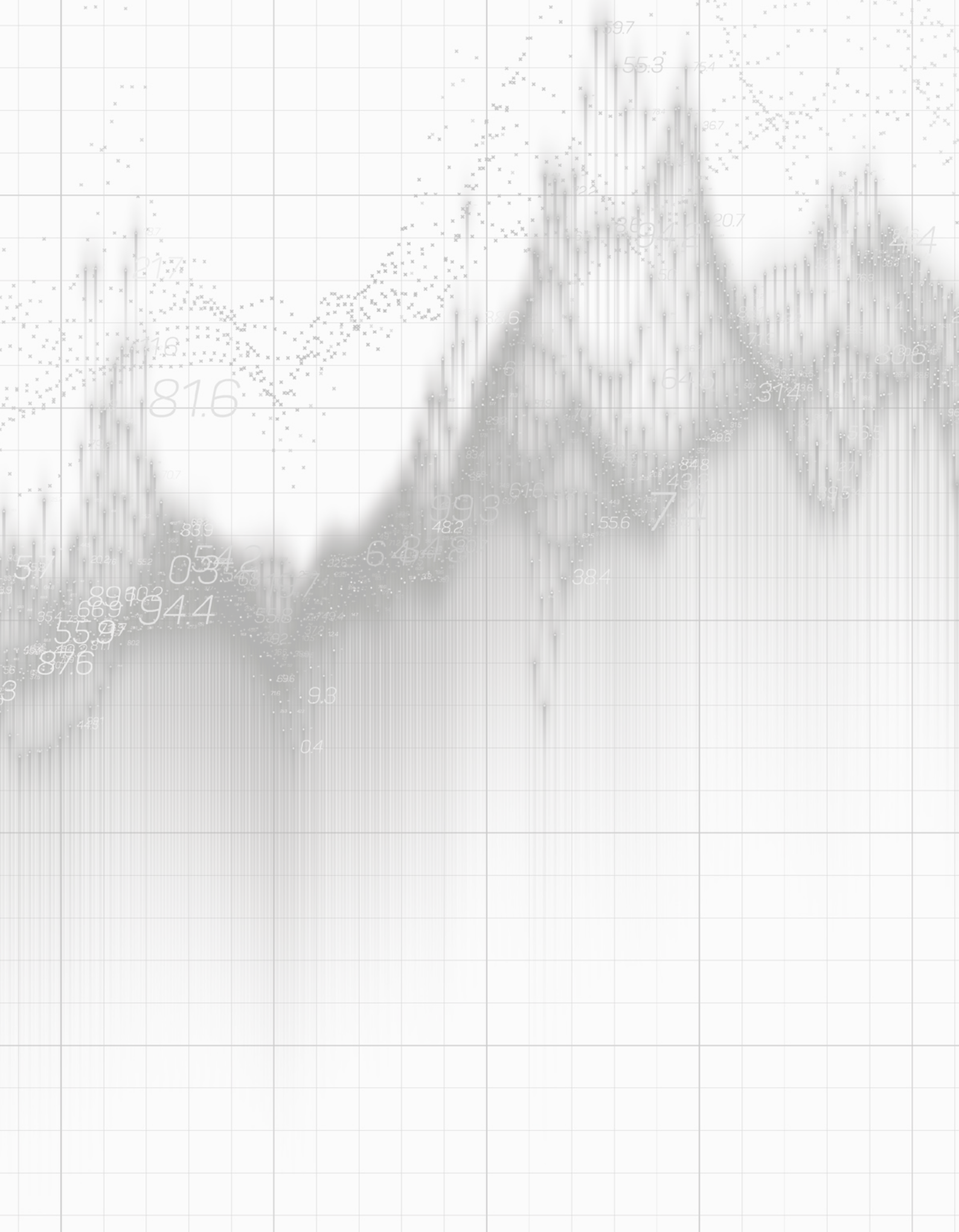


Libro Blanco de la
Silver Economy
en España
2024





Libro Blanco de la
Silver Economy
en España
2024

2024

Título original: **Libro Blanco de la Silver Economy en España 2024.**

Dirección Editorial: **Sonia de Paz Cobo**

Coordinación Editorial: **Nuria López**

Autores: : **Yolanda Alfaro Peral, Verónica Alonso Padrones, Raquel Alquezar Muniesa, Virginia Cabrera Nocito, María Cortés Ruiz, Miguel Cuerdo Mir, Sonia de Paz Cobo, Jose Ignacio Espejo Ledesma, Íñigo Hernández Alesanco, Raquel Ibar Alonso, Esther Jaén Macarro, Nuria López Catalán, Nuria López Mielgo, Cristina Llorens, Carmen Martínez Sarmiento, Javier Moreno Navarro, Pablo Moya García, Ester Muñoz Céspedes, Raquel Quiroga García, Antonio Rua Vieites, Jesús Santos del Cerro, Cristina Valcarce Martínez y Eva Valero.**

ISBN: 978-84-09-55610-6

Depósito Legal: M-31956-2023

Copyright

@2023 Alternativa Press S.C.

Editado por **Alternativa Press S.C.**

Calle San Bernardo, 20 - 3º

28015 Madrid.

Editor: **Salvador Molina.**

Edición: **Juan Ramón Gómez.**

CIF-J85610574

Impreso por Booklet S.L.

C/Las Moreras – Nave 6

P.I. Camporroso. Ciempozuelos. 28350 Madrid.

Diseño y Maquetación:

Ana Isabel Sánchez.

Imagen Portada: Harryarts.

PRÓLOGOS

11

Rocío Albert López-Ibor
La longevidad como oportunidad

15

Salvador Molina
Una Sociedad para Todas las Edades

19

Nuría López
El reto del Cuidado de las Personas Mayores

23

Carmen M. García
Laura Giménez
La Mujer no entiende de Edades

INTRODUCCIÓN

27

Sonia de Paz Cobo

CAPÍTULOS

31

Capítulo 1
Jesús Santos del Cerro
Sonia de Paz Cobo
La población *silver* en contexto europeo

53

Capítulo 2
Antonio Rua Vieites
Raquel Alquezar Muniesa
Cristina Valcarce Martínez
Informe sobre longevidad. Cómo se enfrentan los seniors a la vida

65

Capítulo 3
Verónica Alonso Padrones
Nuria López Mielgo
Raquel Quiroga García
Las entidades bancarias y la tercera edad: una cuestión a resolver

81

Capítulo 4
Virginia Cabrera Nocito
Raquel Ibar Alonso
Tecnoestrés en mayores

97

Capítulo 5
Ester Muñoz Céspedes
Raquel Ibar Alonso
Miguel Cuervo Mir
Competencias y comportamiento financiero de la población mayor de 55 años en España

107

Capítulo 6
María Cortés Ruiz
El envejecimiento de la población en la España rural

117

Capítulo 7
Esther Jaén Macarro
Los *silver* y su impacto en los medios de comunicación

127

Capítulo 8

Javier Moreno Navarro
Talento sénior

151

Capítulo 9

Pablo Moya García
Cómo ayuda la tecnología en el cuidado de los mayores

161

Capítulo 10

Yolanda Alfaro Peral
Inteligencia Artificial para el diseño de experiencias sénior

179

Capítulo 11

Eva Valero
Nuria López Catalán
Salud financiera para la población *silver*

189

Capítulo 12

Cristina Llorens Santonja
Protección global. La importancia del asesor personal para la población *silver*

197

Capítulo 13

Carmen Martínez Sarmiento
Íñigo Hernández Alesanco
Soluciones de monetización de la vivienda para la población sénior

213

Capítulo 14

Jose Ignacio Espejo Ledesma
La atención a mayores en España

221

Galería de Autores

231

Bibliografía

TESTIMONIO
SÉNIOR

242

Juan Ramón Gómez
Salvador Molina
Entrevista a
Federico Mayor Zaragoza





La longevidad como oportunidad

Hace tan solo unas semanas me reuní con un amigo para ponernos al día y conversar sobre sus distintos proyectos profesionales. Podría decir que fue una conversación más, pero lo cierto es que, con sus ya varios años -no vamos a decir cuántos-, me impactaron sus ganas de trabajar, su claridad y sólida experiencia al hablar de cada uno de los temas que abordamos. Hablaba lo justo y con la contundencia de quien sabe perfectamente lo que dice, pero además, y probablemente lo que despertó mi mayor interés, con la creatividad, humildad y entusiasmo de quien todavía tiene todo por descubrir y por hacer.

Y si me refiero a algo todavía más cotidiano ¿quién no conoce a allegados o se beneficia siempre que es necesario de los abuelos para el cuidado de los nietos en periodos no lectivos? ¿O de su ayuda económica para superar situaciones de dificultad, o atravesar una crisis coyuntural? Es innegable que, en multitud de ocasiones, los mayores son el pilar y el sustento de muchas economías familiares.

Estas dos situaciones ilustran aspectos fundamentales de lo que hoy conocemos como “silver economy”. Por un lado, el efecto positivo que puede suponer en nuestro tejido productivo la presencia de profesionales de mayor edad, aprovechando todo el talento y la experiencia de las personas que, lejos de acabar su vida profesional, tienen la voluntad de seguir poniendo su caudal de conocimiento al servicio de los demás. Y, por otro lado, algo que ya se afirmaba en la edición anterior del Libro Blanco, es que esta generación tiene el mayor poder adquisitivo de nuestro país, un 12% más de riqueza respecto al resto; es evidente que podría surgir una gran cantidad de oportunidades de negocio dirigidas a este segmento de la población.

La esperanza de vida en España es una de las mayores a nivel mundial. En consonancia con las tendencias generales actuales en los países más avanzados, y de acuerdo con las últimas “Proyecciones de Población 2022-2072” del INE, se observa un incremento significativo de la población de mayor edad en la Comunidad de Madrid. Del millón de personas que ganará aproximadamente nuestra región en los próximos 15 años, el 80% será entre las de mayor edad. Los mayores de 75 años crecerán en un 50% hasta superar los 900.000 habitantes. Se estima que uno de cada ocho madrileños tendrá más de 75 años en 2037. Esta situación, desconocida hasta ahora, podría dar lugar a un *greyny boom*, por analogía al *baby boom* de finales de los años sesenta.

En la Comunidad de Madrid nos hemos puesto el firme propósito de contribuir en la tarea de impulsar iniciativas para que los mayores que lo deseen, puedan seguir aportando sus mejores habilidades

**Pretendemos
impulsar
el voluntariado
sénior para que
los mayores sigan
colaborando con
empresas
y universidades,
con el objetivo
de que sus
capacidades
y experiencia
sirvan a la
sociedad**

Se suele asociar de forma frecuente el envejecimiento de la población, aunque por fortuna cada vez menos, con un mayor gasto social, sanitario y con una caída paulatina de la productividad con impacto negativo sobre el PIB, como consecuencia del descenso de las personas en edad de trabajar y la caída de la natalidad que ya venimos arrastrando desde hace años. Sin embargo, esta asociación dista de ser una certeza absoluta. Es innegable que la presencia creciente de personas de avanzada edad supone un desafío enorme para las administraciones públicas, que debemos estar preparadas y a la altura del reto que nos enfrentamos. Sin embargo, llegar a la edad de jubilarse en plenitud de facultades –algunas profesiones permiten extender unos años la jubilación más allá de los 66,4 actuales– puede convertirse en una oportunidad para el desarrollo de nuevos productos y servicios, para la innovación y creación de startups, y en definitiva, contribuir a mejorar nuestro modelo económico.

Afortunadamente, también llegamos en mejores condiciones físicas y psíquicas a la edad madura y, en muchos casos, en el mejor momento de nuestra vida en cuanto a la calidad de nuestra producción intelectual.

En este sentido, en la Comunidad de Madrid nos hemos puesto el firme propósito de contribuir en la tarea de impulsar iniciativas para que todas las personas mayores que lo deseen, puedan seguir aportando sus mejores habilidades. La inversión en este tipo de políticas permitirá una transferencia de conocimiento muy útil a las nuevas generaciones que se incorporan al mundo laboral.

Por ello, vamos a poner en marcha un centro de emprendimiento de talento senior, pionero en España para ayudar a personas mayores de 50 años a iniciar una actividad por cuenta propia.

A lo largo de la legislatura, tenemos previsto también desarrollar un plan para seniors en colaboración con la banca, que ayudará a los consumidores pensionistas y ofrecerá una oportunidad de empleo para los mayores. Además, pretendemos impulsar el voluntariado sénior para que los mayores sigan colaborando con empresas y universidades, con el objetivo de que sus capacidades y experiencia sirvan a la sociedad.

En definitiva, impulsaremos medidas que estimulen y fomenten el aprovechamiento de todo el talento de nuestra región.

Asimismo, como he referido no podemos obviar que la población sénior va a ser el segmento de edad con mayor capacidad de compra y utilización de servicios, un asunto de gran trascendencia para las organizaciones, empresas y administraciones, teniendo en cuenta que la esperanza de vida en España va a seguir creciendo hasta situarse en los 85,8 años de edad en 2040. Atender sus prioridades puede convertirse en una oportunidad para determinadas áreas de actividad como las finanzas, la salud o el turismo.

Estoy convencida de que la segunda edición del Libro Blanco de la Silver Economy en España constituye una aportación de gran valor para desarrollar políticas públicas adecuadas, pero también para subrayar la relevancia de las oportunidades de

negocio que supone tanto el crecimiento de este segmento de la población, como el auge del trabajador sénior. Es uno de los retos que nuestras sociedades deben afrontar sin dilación, para conseguir que el ingente caudal de experiencia laboral no se pierda como el agua del río que desemboca en el mar, y que seamos capaces de ver la longevidad como una oportunidad.

Rocío Albert López-Ibor

*Consejera de Economía,
Hacienda y Empleo de la Comunidad de Madrid*



Una Sociedad para Todas las Edades

La Sociedad es un organismo vivo en constante mutación. No hay verdades estáticas, sino tendencias a la hora de mirar con perspectiva hacia el futuro... y ese futuro ya hace años que se dibujó bajo el concepto de “La Vida de 100 años”, el título del bestseller escrito por Lynda Gratton y Andrew Scott, profesores de la London Business School. El libro plantea los desafíos y decisiones que debemos tomar al asumir la prolongación de la vida hacia una longevidad máxima de 100 años o poco más. Una reflexión sobre las decisiones de cada persona debe tomar para planificar su vida, su familia, su economía, su ocio y su salud; pero que también apela al Sector Público para que se anticipe al problema de la longevidad extrema, a la vez que da pistas al Sector Privado para que reaccione y aproveche sus oportunidades sobre un tercio de la población que estará bien formada, saludable, con tiempo libre y poder adquisitivo

En el clúster Madrid Capital FinTech (MAD FinTech) nos lo planteamos como reto desde el mismo momento de constituírnos en febrero del 2020 y por ello alumbramos meses después el primer Libro Blanco de la Silver Economy en España. Una obra que fue pionera y puso los cimientos de otros trabajos llevados a cabo en la empresa y la universidad estos últimos años, pero que tendrán en la presente obra su culminación.

Todo cambia y todo permanece

Hablamos de un mundo en constante evolución donde la dinámica demográfica juega un papel esencial en la configuración de nuestra sociedad y de nuestra economía. España no es ajena a esta transición demográfica, sino que está llamada a liderar este cambio de paradigma por ser el país más longevo de Occidente y el país de Europa que mayor número de seniors europeos acoge en su sociedad, pues es el paraíso tradicional de los pensionistas nórdicos, alemanes y, sobre todo, británicos.

España es país de acogida por su clima, su sanidad, su calidad de vida y por el más bajo nivel de precios frente a las economías del Norte del continente. El envejecimiento de la población, impulsado por avances en la medicina y una mayor calidad de vida, ha dado lugar a lo que todos llamamos como la “Silver Economy”, economía de los seniors o economía plateada.

Este Libro Blanco es un valioso compendio de análisis y perspectivas sobre la Silver Economy en el contexto específico de España y de Europa. A través de un riguroso examen de las tendencias demográficas y datos económicos, se busca proporcionar una

**El Talento
Sénior es
imprescindible
para el
desarrollo
social y
económico
de un país.
Los seniors son
un tesoro
a preservar**

La Silver Economy abarca una amplia gama de sectores, desde la salud y el cuidado de la salud hasta el turismo, la tecnología, la vivienda y el entretenimiento

visión completa de cómo este fenómeno está transformando nuestra sociedad y, a su vez, ofreciendo oportunidades a las empresas para el crecimiento económico y la innovación.

A nivel global, las proyecciones demográficas son claras: la población mayor de 65 años está en constante aumento. Según el informe de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) sobre perspectivas demográficas, se espera que la proporción de personas de 65 años o más en la población mundial se duplique para el año 2050, alcanzando aproximadamente el 16% en Europa, este fenómeno es aún más evidente, con países como España experimentando un rápido envejecimiento poblacional¹.

Prioridad para Europa

Madrid acogió en 2002 la Segunda Conferencia Mundial sobre el Envejecimiento y adoptó el conocido como Plan de Acción de Madrid (Mundial, 2002). Y a partir de entonces, muchas organizaciones públicas y privadas han puesto su mirada en la longevidad y la nueva sociedad que está ya latente.

La Unión Europea, consciente de este cambio demográfico, ha identificado la Silver Economy como un pilar crucial para el crecimiento económico sostenible en su Estrategia Europa 2020. Según el informe de la Comisión Europea sobre el envejecimiento activo y saludable, se estima que el mercado de la Silver Economy en Europa representará cerca de 5 billones de euros para el año 2025². Esto refleja la magnitud de las oportunidades que se presentan en este sector en rápido crecimiento.

La OCDE, en su informe sobre el envejecimiento y la economía, resalta que el envejecimiento de la población no es solo un desafío, sino también una fuente de oportunidades económicas, particularmente en sectores como la atención a la salud y la tecnología adaptada³.

Por citar los estudios de tres entidades del clúster MAD FinTech en el momento de la elaboración de este libro, la Fundación La Caixa, en su informe sobre el envejecimiento activo y la participación social, destaca el potencial de la Silver Economy para impulsar la inclusión y el bienestar de las personas mayores⁴.

Asimismo, la Fundación Mapfre ha señalado en sus estudios sobre el envejecimiento y la salud, la importancia de fomentar la inversión y la innovación en este ámbito para garantizar la calidad de vida de la población mayor⁵.

Caser, en su informe sobre el impacto económico y social del envejecimiento, resalta la necesidad de adaptar los servicios y productos a las demandas y necesidades cambiantes de una población envejecida⁶.

Los Mayores, nuestro tesoro

Siempre han sido garantes de la Cultura, las Tradiciones y el Saber. El Consejo de Sabios en cualquier organización tribal fue el referente para las siguientes generaciones,

¹ Fuente: *Informe de Perspectivas Demográficas de la ONU (2020)*.

² Fuente: *Comisión Europea, Estrategia Europa 2020 - Envejecimiento Activo y Saludable (2012)*.

³ Fuente: *OCDE, Perspectivas Económicas (2017)*.

⁴ Fuente: *Fundación La Caixa, Envejecimiento Activo y Participación Social (2018)*.

⁵ Fuente: *Fundación Mapfre, Envejecimiento y Salud (2019)*.

⁶ Fuente: *Caser, Impacto Económico y Social del Envejecimiento (2017)*.

sobre todo, antes del nacimiento de la escritura y el desarrollo del saber de transmisión escrita.

Los séniors son un tesoro a preservar. El Talento Sénior es imprescindible para el desarrollo social y económico de un país. Algún icono del cine de Hollywood lo ha representado emocionalmente como nadie, como el actor Robert de Niro en ese filme denominado “El Becario”, en el que se convertía en el mentor de la CEO emprendedora interpretada por la actriz Anne Hathaway; todo ello, sin dejar de ser fielmente un becario sénior fiel a su papel dentro de la empresa.

El valor de los mayores siempre está presente. También nos lo recuerda Cervantes en “Don Quijote”: “La vejez, que siempre es la misma y nunca otra, no se altera ni se trueca, y es siempre sin duda la misma, aunque se le dé nombre de años”. Shakespeare, en su obra “El rey Lear”, también aborda la cuestión del envejecimiento y la sabiduría que a menudo viene con él, cuando el personaje del rey Lear proclama: “En la dulce vejez, los años fructifican como cosechas”.

Objetivo España

El Ministerio de la Mujer de España subraya la importancia de abordar la Silver Economy desde una perspectiva de género, reconociendo el papel crucial que desempeñan las mujeres en la provisión de cuidados y servicios en este contexto⁷. Esto resalta la necesidad de políticas inclusivas que promuevan la participación equitativa de hombres y mujeres en este sector en crecimiento. Por ello, en el clúster MAD FinTech ponemos foco en la Igualdad y la Mujer desde la Comisión de Economía con Visión de Género que impulsan la Fundación Woman’s Week, BIP Consulting y otras entidades privadas que elaboran anualmente un informe sobre el impacto de la mujer en sectores como el financiero y tecnológico.

El envejecimiento de la población no solo representa una transformación cuantitativa, sino también una oportunidad cualitativa. La Silver Economy abarca una amplia gama de sectores, desde la salud y el cuidado de la salud hasta el turismo, la tecnología, la vivienda y el entretenimiento. Empresas e innovadores están respondiendo a esta demanda creciente, creando soluciones innovadoras y adaptadas a las necesidades específicas de una población en constante cambio. Movimiento que impulsamos día a día desde el clúster MAD FinTech en colaboración público y privada.

En este contexto, es imperativo comprender las implicaciones de la Silver Economy para España y cómo podemos capitalizarla de manera efectiva. Y en ese contexto, este Libro Blanco se presenta como una guía integral que ofrece un análisis detallado de las oportunidades de mercado, así como una visión prospectiva de cómo las políticas y la innovación pueden impulsar el crecimiento sostenible en este sector crucial de nuestra economía.

Salvador Molina

*Presidente de Madrid Capital FinTech (MAD FinTech)
y del Foro ECOFIN*

⁷ Fuente: Ministerio de la Mujer de España, Estrategia Nacional de Envejecimiento Activo y Saludable (2019).

Este Libro Blanco se presenta como una guía integral que ofrece un análisis detallado de las oportunidades de mercado, así como una visión prospectiva de cómo las políticas y la innovación pueden impulsar el crecimiento sostenible en este sector crucial de nuestra economía



El reto del Cuidado de las Personas Mayores

No ha pasado tanto tiempo... El día que Salvador Molina, presidente de este clúster, y yo nos conocimos lo hicimos casualmente un domingo, en un pueblecito de Sevilla en el que ninguno de los dos habíamos estado antes y que no hemos vuelto a pisar.

Estábamos rodeados de uniformes de policía nacional y local, guardia civil y policías autonómicos. Sin embargo, a la hora del almuerzo nos sentamos los pocos civiles en una mesa donde coincidimos por primera vez los dos y nuestras familias.

La mayoría de los que nos rodeaban eran personas de mediana edad que por enfermedad o accidente laboral habían tenido que pedir la jubilación anticipada en los Cuerpos de Seguridad del Estado. Eran retirados de la Guardia Civil como Lucía, o jubilados de la Policía Nacional como Laura. Personas inquietas, activas y comprometidas; pero en situación de clases pasivas.

En aquel momento, ni Salvador ni yo éramos conscientes de que estábamos viviendo una jornada festiva inmersos en la Economía *Silver*. Una sociedad plateada que no tiene cronómetro, y cada vez menos por el avance inexorable de la longevidad del mundo occidental, impulsado por los avances médicos y la cultura de la vida sana.

El denominador común de los que formamos esta sociedad de las canas no está ya en aquello que llamábamos la Tercera Edad, compuesto por miles de ancianos hacinados en los casals o residencias de mayores.

Esta Silver Economy está compuesta por una población creciente con conocimientos y experiencia, con tiempo y capacidad financiera, con visión de futuro porque tiene visión de pasado.

Y el mayor reto que como sociedad tenemos que fijarnos es el reto de cuidar de nuestros mayores. No hablo sólo, que también, de cuidar en el sentido de cuidados socio-sanitarios y de planes de dependencia; sino, sobre todo, hablo de: cuidarlos, quererlos, respetarlos, cederles un papel relevante en la sociedad que vamos dejar a nuestros hijos.

El Reto Demográfico

Nos encontramos inmersos en una transformación demográfica sin precedentes. La esperanza de vida ha aumentado de manera notable en las últimas décadas. Esto,

El denominador común de los que formamos esta sociedad de las canas no está ya en aquello que llamábamos la Tercera Edad

Con el envejecimiento de la población, surge una mayor necesidad de atención médica, servicios de apoyo y cuidado a largo plazo

sin duda, es un logro impresionante en términos de avances médicos y de calidad de vida. Sin embargo, también representa un cambio de paradigma que exige una reevaluación de la forma en que cuidamos y apoyamos a nuestros ancianos.

Con el envejecimiento de la población, surge una mayor necesidad de atención médica, servicios de apoyo y cuidado a largo plazo. Las condiciones de salud crónicas, como la diabetes, la demencia o la artritis se vuelven más comunes en la tercera edad, lo que implica un aumento en la demanda de atención especializada y recursos.

El compromiso del Sector Seguros

El sector asegurador desempeña un papel crucial en la provisión de servicios y apoyo a las personas mayores. Los productos de seguros diseñados específicamente para esta población, como los seguros de salud, seguros de vida y seguros de cuidado a largo plazo, se han vuelto más relevantes que nunca. También los productos financieros como la hipoteca inversa que ayudan a licuar el patrimonio inmobiliario de los mayores.

Los seguros de salud adaptados a las necesidades de los adultos mayores garantizan un acceso oportuno y adecuado a la atención médica. Esto incluye consultas médicas, medicamentos, tratamientos especializados y procedimientos quirúrgicos. Los seguros de salud también pueden cubrir servicios de rehabilitación y cuidados paliativos, proporcionando un apoyo integral a aquellos que enfrentan desafíos de salud.

Y cada vez más, con un alto componente de servicios a distancia utilizando las tecnologías; desde las video consultas a las apps de apoyo a tratamientos psicológicos, de rehabilitación o de tratamientos médicos.

Los seguros de vida son también una herramienta esencial para garantizar la seguridad financiera de los seres queridos después del fallecimiento. Para las personas mayores, estos seguros pueden ser una forma de dejar un legado o proporcionar un respaldo financiero a sus familias en momentos difíciles.

Con el incremento de las condiciones de salud que requieren cuidados continuos, los seguros de cuidado a largo plazo se han vuelto vitales. Estos productos proporcionan una red de seguridad financiera para cubrir los costos asociados con la atención a largo plazo, ya sea en el hogar, en una instalación de cuidados a largo plazo o mediante servicios de atención comunitaria.

Innovación y Adaptación

A medida que la Sociedad *Silver* continúa evolucionando, el sector asegurador enfrenta el desafío de adaptarse y ofrecer soluciones innovadoras que aborden las necesidades cambiantes de esta población en crecimiento. La personalización de productos, la integración de tecnologías de la información y la colaboración con proveedores de atención médica son solo algunas de las estrategias que el sector puede emplear para enfrentar este desafío.

En última instancia, el cuidado de las personas mayores en una sociedad que envejece es un imperativo ético y social. El sector asegurador, al ofrecer productos

y servicios diseñados para satisfacer las necesidades específicas de esta población, desempeña un papel esencial en el apoyo y el bienestar de nuestros mayores. La colaboración público-privada entre el sector asegurador, profesionales de la salud y gobiernos es fundamental para abordar este reto de manera efectiva y garantizar una calidad de vida óptima para las generaciones que envejecen.

Nuria López

*Presidenta de la Comisión de Silver Economy de MAD FinTech
y Directora de Servicios Transversales e Hipoteca Inversa de CASER.*



La Mujer no entiende de Edades

La perspectiva de género no tiene edades. Debe estar presente siempre si queremos trascender y hacer un mundo mejor, más igualitario y más justo. Sin embargo, sobre las espaldas de la mujer ha recaído tradicionalmente el cuidado de sus mayores, a lo que se suma que la mujer suele ser más longeva que el hombre, por lo que aumenta la carga en tiempo e intensidad. En cambio, casi nunca se tiene en cuenta su especial atención de cara a la promoción del talento sénior femenino, las políticas de envejecimiento activo y que las leyes de dependencia auxilien el papel tradicional de cuidadora dado por nuestra sociedad al rol de la mujer en el seno de las familias. ¡Ahí hay una brecha de género que hay que cerrar!

El Informe de la Mujer de MAD FinTech

La igualdad no se regatea. A la igualdad se llega juntos, hombres y mujeres. Por eso es importante ver el reto del envejecimiento como un todo, pero luego pararse a pensar en los desequilibrios dentro del todo. “Pongamos escucha y oigamos lo que tienen que decir más de la mitad de la población española: las mujeres”, decía el Informe La Mujer en la Economía y la Empresa que hicimos en 2021 en el clúster Madrid Capital FinTech (MAD FinTech)¹.

“Las mujeres, en general, venden mal sus capacidades; les cuesta mucho reconocer sus logros”, reconocía Sonsoles Garrido, directora de Desarrollo de Organización y Personas de Alma Carraovejas, en la muestra del panel del informe elaborado por BIP Consulting para MAD FinTech.

A lo que puntualizaba María Lloset, Head of People Services de ING España & Portugal: “En cuestión de género, son necesarias ambas visiones, la masculina y la femenina. Una empresa no puede permitirse el lujo de contar sólo con una parte”.

“El liderazgo femenino ha sido calificado como sobresaliente en algunos estudios”, recuerda Paloma Real, directora general de Mastercard en España.

Sin embargo, el peso de la conciliación a todas las edades es una carga extra importante que los años agrava con la dependencia. Por ello, Ana Bonet, directora general de Aber-

La igualdad no se regatea. A la igualdad se llega juntos, hombres y mujeres. Por eso es importante ver el reto del envejecimiento como un todo, pero luego pararse a pensar en los desequilibrios dentro del todo

¹ Fuente: Madrid Capital FinTech (MAD FinTech), La Mujer en la Economía y la Empresa (2021). Elaborado por BIP Consulting y Fundación Woman's Week para Foro ECOFIN y MAD FinTech.

**La perspectiva
de género
no tiene edades.
Debe estar
presente siempre
si queremos
trascender
y hacer un mundo
mejor, más
igualitario
y más justo**

tis Autopistas, recordaba que “es fundamental la estabilidad y la tranquilidad en lo familiar, para que en lo profesional la directiva pueda desarrollarse en todas sus capacidades”.

Lo que la maternidad es en la edad temprana, la dependencia puede serlo a edad madura. Como apostilla Maite Maroto, directora general de Iris Global (Santalucía): “La maternidad ha sido un punto clave en la carrera profesional de muchas mujeres y es cierto que ha influido. En muchos casos, las mujeres han priorizado la parte personal frente a su carrera profesional y esto las ha penalizado a medio y largo plazo”. Que no nos ocurra lo mismo con la atención a las personas mayores dependientes. Hay tiempo de evitarlo, legislarlo, normalizarlo.

Blanca Jiménez Anabitarte, socia de BIP Consulting y directora de los paneles de encuesta de MAD FinTech, aporta su testimonio personal: “Como madre de familia numerosa, sí creo que me ha supuesto un esfuerzo adicional, pero también creo que la maternidad me ha dado unas skills que he podido aplicar en el mundo profesional y puedo decir que el balance ha sido muy positivo”. Y es que la mujer sabe hacer de la necesidad, virtud; pero pensemos en políticas públicas para personas seniors que cuiden mejor los retos de la edad madura.

Envejecimiento Activo y Saludable

El Ministerio de la Mujer de España es un pilar esencial en este proceso. Su Estrategia Nacional de Envejecimiento Activo y Saludable (2019) nos recuerda que abordar la Silver Economy desde una perspectiva inclusiva y de género es fundamental². Reconocer y valorar la contribución de las mujeres en la provisión de cuidados y servicios es esencial para garantizar una transición demográfica equitativa.

La igualdad, la inclusión de personas con discapacidad, la promoción de la superdotación y el respeto a las distintas orientaciones sexuales e identidades de género, son piedras angulares en la construcción de una Silver Economy auténticamente inclusiva y respetuosa de la diversidad.

La Fundación Woman’s Week, en su incansable labor por promover la igualdad de género, realiza diariamente acciones de concienciación y respaldo a organizaciones orientadas al mismo desempeño. Por ello, en su último informe nos recuerda que las mujeres tienen un papel fundamental en la Silver Economy. Como decía su último informe: “Las mujeres han sido históricamente el pilar de la atención y el cuidado, y su experiencia es invaluable en este contexto”.

Salvador Molina, en el prólogo del anterior Libro Blanco de la Silver Economy en España (2021), señalaba ya que la Silver Economy no solo representa una oportunidad económica, sino también un camino hacia una sociedad más inclusiva y justa.

UNWOMEN, la agencia de Naciones Unidas para la Mujer, es la entidad líder en la promoción de la igualdad de género a nivel mundial; y en su estrategia nos brinda la guía y la inspiración para abordar la Silver Economy desde una perspectiva de equidad y justicia.

Aunque los testimonios de las pioneras son el principal estímulo y el ejemplo a seguir. Marie Curie, por ejemplo, fue pionera en la ciencia y defensora de la igualdad de géne-

² Fuente: Ministerio de la Mujer de España, *Estrategia Nacional de Envejecimiento Activo y Saludable* (2019).

ro, nos legó un legado de valentía y determinación que nos guía en este camino hacia una Silver Economy equitativa y justa.

Clara Campoamor, con su incisivo análisis sobre la inclusión de personas con discapacidad, nos recuerda que la diversidad es una fortaleza en la construcción de una economía plateada inclusiva.

Angelina Joly, luchadora incansable por los derechos de la comunidad LBTBI+, nos inspira a seguir trabajando por una Silver Economy donde todas las voces sean escuchadas y respetadas.

Este cambio demográfico no solo representa una transformación cuantitativa, sino también una oportunidad cualitativa. La Silver Economy abarca una amplia gama de sectores, desde la salud y el cuidado de la salud hasta el turismo, la tecnología, la vivienda y el entretenimiento. Empresas e innovadores están respondiendo a esta demanda creciente, creando soluciones innovadoras y adaptadas a las necesidades específicas de una población en constante cambio.

En este contexto, es imperativo comprender las implicaciones de la Silver Economy como herramienta de transformación también en materia de género, una oportunidad que no deben de aprovechar todos los actores del mercado.

Lo saben muy bien la industria de la belleza y de los cuidados personales, las marcas de alimentación y de vida saludable, los servicios de estética y de wellness...; pero debe de llegar más lejos, a los servicios financieros y a los seguros, a la información y el ocio.

Yo no puedo cambiar el mundo; pero pasito a pasito, contigo, sí que podemos avanzar hacia una sociedad mejor, más igual y más justa que heredarán nuestros hijos.

No es tan fácil para las mujeres, no es tan accesible como pensamos o la sociedad quiere que creamos. Todo cambio requiere un esfuerzo. Cambiemos nuestras gafas de mirar la realidad por unas gafas moradas o fucsia, que cada cual elija; pero que sean en clave de igualdad, de feminidad, de justicia distributiva, ¡de mujer!

Carmen M. García

Presidenta de la Fundación Woman's Week y de SOS Mayores

Laura Giménez

Fundadora SOS Mayores y C1b3rWoman



Introducción

Este libro recoge los trabajos elaborados por distintos autores tanto del ámbito académico como por instituciones vinculadas a la población y la economía de la denominada generación *silver* en general. De este modo, en un primer bloque se presentan las aportaciones académicas, para continuar con un segundo bloque que presenta la situación empresarial actual que ofrece cobertura a dicho colectivo.

Así en un **primer capítulo**, se analiza la población *silver* en un contexto europeo, como una situación al que se enfrentan las sociedades más avanzadas, destacando la gran oportunidad que supone para los distintos países. Del estudio de los datos proporcionados por la última oleada de la Encuesta de Salud, Envejecimiento y Jubilación en Europa (The Survey of Health, Ageing and Retirement in Europe, SHARE), se identifican las características de este segmento de la población, para abordar correctamente el desafío que plantea el cambio de la estructura poblacional y responder adecuadamente a las preguntas que la nueva situación suscita.

El **segundo capítulo** se centra en el estudio de una encuesta realizada en la Comunidad de Madrid a personas de edades entre los 55 y los 80 años. Se pretende conocer cómo se afronta el tránsito a la vejez y, muy especialmente, en saber si consideran la posibilidad de seguir trabajando más allá de la edad establecida por ley para la jubilación. Del mismo modo, permite descubrir en qué ocupan o les gustaría ocupar su tiempo a los *séniors*, así como sus opiniones sobre cómo se está afrontando el envejecimiento en España y su grado de compromiso ante la posibilidad de aportar alguna solución.

El **tercer capítulo** expone cómo la transformación digital experimentada en los últimos años ha sido de tal magnitud que el día a día de cualquiera de nosotros nada tiene nada que ver con el que se vivía años atrás. Este artículo aborda los cambios acometidos en las entidades bancarias, qué implicaciones han representado y qué ventajas y desventajas incorporan, focalizando la atención en el colectivo que ha resultado más afectado: la tercera edad.

La tecnología está presente en todos los ámbitos sociales, para comunicarnos, para realizar actividades de ocio, en las compras, en los productos financieros. Su principal función es mejorar nuestra calidad de vida, sin embargo, no siempre es así y genera incertidumbre que da lugar a la brecha digital. A partir de los 55 años, el uso de tecnología desciende y, en algunos casos, la falta de conocimientos digitales da lugar al llamado *tecnoestrés*. En el **cuarto capítulo** se presentan recomendaciones que podrían reducirlo.

El **quinto capítulo** se detiene en las competencias financieras de la población mayor de 55 años, desde un punto de vista financiero y ante un entorno cada vez más incierto y complejo, con la aparición de nuevos productos cada vez más sofisticados. Del análisis de la Encuesta de Competencias Financieras, elaborada conjuntamente por el Banco de España y la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) con la colaboración del Instituto Nacional de Estadística (INE), se observa que el nivel de conocimientos financieros de este colectivo resulta inferior al del conjunto de la población. Estas carencias pueden derivar en la toma de decisiones poco informada, lo que afectará a la salud financiera personal de los mayores y, en consecuencia, tendrá un impacto en su bienestar y en el del conjunto de la economía.

El **capítulo sexto** presenta la situación de la España rural. Así, aunque la población española ha crecido durante los últimos años y ha superado ya los 47 millones de personas, ese crecimiento no es homogéneo en todo el territorio español, sino que se ha dado en medianos y grandes municipios mayoritariamente. Este crecimiento, unido a los movimientos migratorios que se llevan produciendo durante décadas, ha dado lugar a que la población española se concentre en torno a las grandes ciudades. El interior de la península se encuentra prácticamente despoblado o en riesgo de despoblación absoluta, con una población de mayor edad al resto del territorio.

La generación *silver* se ha convertido en objeto de deseo de grandes empresas, que les ofrecen todo tipo de productos, como financieros, de entretenimiento, gastronómicos, entre otros. Los medios de comunicación, entre los que se cuentan las redes sociales, se han visto en la necesidad de darles su espacio y diseñar una oferta específica para ellos, puesto que son el grupo poblacional más potente, en su consumo y aficiones. De este modo, el **séptimo capítulo** se detiene en analizar el alcance de la población *silver* en los medios de comunicación.

Ya en un segundo bloque, en el **capítulo octavo**, se presenta el talento sénior, el de aquellos trabajadores con más de 50 años y por ello, con más experiencia dentro de una organización y expertos en distintos campos. Un sólido grupo de talentos sénior garantiza el crecimiento, el desarrollo y el éxito futuro de las operaciones de una empresa. Sin embargo, se da la paradoja de que muchas empresas prescindan de sus empleados más experimentados cuando se encuentran en plenitud física y han alcanzado cotas relevantes en su curva de aprendizaje.

El **noveno capítulo** analiza cómo la implantación de la tecnología en el cuidado de las personas mayores está, como en casi todos los ámbitos de la actualidad, ganando terreno de manera exponencial. La entrada de tecnologías como la Inteligencia Artificial, que avanza a ritmos frenéticos, hace que estemos viviendo una auténtica revolución. El trabajo ahora es asegurar que estas tecnologías no dejen a nadie atrás, que sean asequibles y que todos los actores involucrados en ello se coordinen de manera efectiva para conseguir productos y servicios que realmente sean beneficiosos para la sociedad en general, y para los mayores en particular.

La Inteligencia Artificial para el diseño de experiencias sénior se presenta en el **décimo capítulo**. En él se abordan las necesidades de la población sénior dentro del natural declive cognitivo causado por el envejecimiento. Una posible solución a esta situación puede pasar por la adopción de tecnologías basadas en Inteligencia Artificial, como son las interfaces de usuario dinámicas, métodos de autenticación biométrica, recomendaciones automáticas, APIs basadas en la experiencia, Chat GPT y la realidad aumentada o virtual.

En el **capítulo once** se presenta el concepto de salud financiera de la población *silver*, entendiendo por salud financiera el bienestar que se alcanza a través de una óptima gestión de la economía, ya sea personal o empresarial. El objetivo final es poder hacer frente a los imprevistos y afrontar el futuro financiero con plenas garantías.

El **capítulo doce** trata sobre protección global, y la importancia del asesor personal para la población *silver*. El asesor personal está pendiente en todo momento de las necesidades del cliente, y está a su disposición en la búsqueda de soluciones, en la toma de las mejores decisiones, aportando tranquilidad en el día a día.

El tema tratado en el **décimo tercer capítulo** es el de las soluciones de monetización de la vivienda, también conocidas como soluciones de licuación de patrimonio, operaciones financieras o inmobiliarias que permiten a los mayores obtener liquidez a partir de su patrimonio inmobiliario sin tener que abandonar su vivienda y sin ni siquiera perder la propiedad si el instrumento elegido es la hipoteca inversa.

Y, por último, en el **capítulo 14** se trata la atención como fuente de recursos y cuidados de este colectivo.

En definitiva, estamos ante una obra colectiva que servirá para dar visibilidad a tan importante grupo de la sociedad, así como para ofrecer soluciones y alternativas a las necesidades y peculiaridades que demandan.

Sonia de Paz Cobo

*Directora del Máster en Ciencias Actuariales y Financieras
Universidad Rey Juan Carlos*

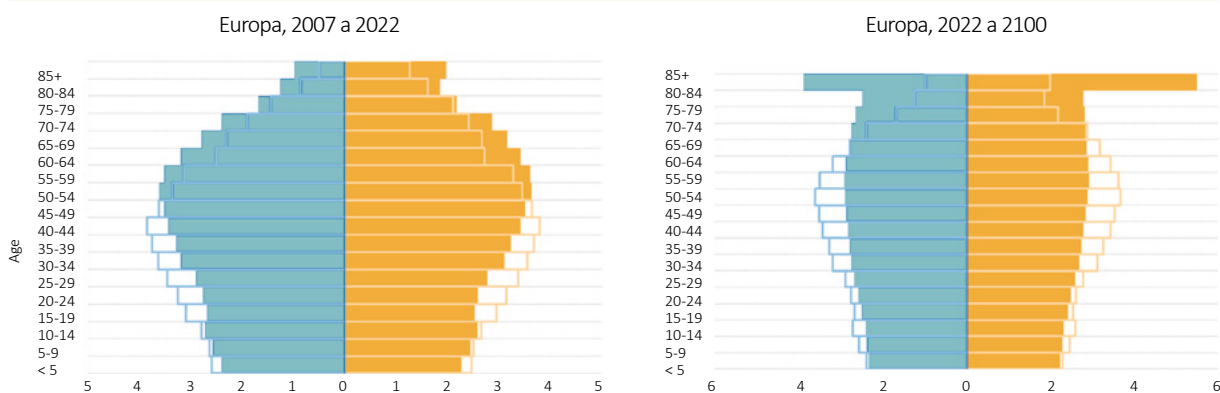
Capítulo

La población *silver* en contexto europeo

Introducción

El fenómeno del envejecimiento de la población comenzó hace ya varias décadas en Europa (Rodríguez, Manas, Castiello, & Martín, 2012) y es uno de los mayores logros actuales de la humanidad, así como un importante desafío debido a las crecientes necesidades y demandas de la sociedad. Pero este hecho no ha finalizado, encontrándose en continua evolución. Según las últimas proyecciones demográficas realizadas por Eurostat para el periodo comprendido entre 2020 y 2100, la estructura poblacional cambiará de manera significativa, como se desprende de las siguientes pirámides poblacionales. Así, las personas de 65 años o más edad representarán el 31,3 % de la población de la UE en 2100, frente al 21,1 % en 2022 (Eurostat, 2023).

FIGURA 1. PIRÁMIDES DE POBLACIÓN EUROPEAS (% de la población total)



Fuente: Eurostat

De este modo, a principios de los años ochenta del pasado siglo, Naciones Unidas adoptó el Primer Plan de Acción Internacional sobre el Envejecimiento, aprobado en la primera Asamblea Mundial sobre el Envejecimiento, celebrada en Viena en 1982, planteando el concepto y las acciones a desarrollar. Así, en 1991¹ se dictaron los Principios de Naciones Unidas en favor de las personas mayores, que reafirman los derechos

¹ <https://www.un.org/es/conferences/ageing/vienna1982>.

El envejecimiento de la población en España tiene implicaciones significativas para el sistema de pensiones y el sistema financiero público

humanos fundamentales, el valor del ser humano y la necesidad de igualdad en cinco ámbitos: independencia, participación, asistencia, realización personal y dignidad. Ya en 1999 aparece el concepto de “una sociedad para todas las edades”. Más recientemente, en 2002, la comunidad internacional dio un importante impulso con la celebración en Madrid de la Segunda Conferencia Mundial sobre el Envejecimiento² y adoptó el conocido como Plan de Acción de Madrid (Mundial, 2002). En él, se establece una hoja de ruta para la formulación de políticas que desarrollen sociedades para todas las edades, con el fin principal de que las personas de mayor edad tengan oportunidades de seguir contribuyendo al progreso y bienestar general.

Marco teórico

Existen varias razones que justifican la necesidad de caracterizar estadísticamente a una población. Así, nos permite analizar los datos demográficos y socioeconómicos de la población en su conjunto, lo que ayuda a identificar patrones, tendencias y disparidades en diferentes variables, como edad, género, nivel educativo, ingresos, entre otros, aplicado además a distintos entornos geográficos y culturales. Estos patrones y tendencias pueden revelar necesidades específicas de ciertos grupos de la población, como la atención médica para personas de edad avanzada o programas educativos para personas de bajos ingresos. Del mismo modo, conocer las necesidades de la población permite que los responsables de la toma de decisiones puedan planificar y asignar recursos de manera más efectiva. Es también muy importante de cara a evaluar la efectividad de políticas y programas implementados previamente; porque al comparar los resultados de diferentes grupos de población y variables relevantes, se pueden identificar aquellos programas que han tenido éxito y aquellos que requieren mejoras o cambios. Esto ayuda a orientar las intervenciones futuras de manera más informada. No podemos olvidar cómo, a partir de esa caracterización se permite el diseño de políticas y programas dirigidos a abordar las necesidades específicas de la población. Al comprender las características demográficas y socioeconómicas de diferentes grupos, se pueden desarrollar estrategias más efectivas y personalizadas. Y, por último, pero no por ello menos importante, la caracterización estadística de la población permite realizar un seguimiento y evaluación continuos de las necesidades cambiantes a lo largo del tiempo. La población no es estática y las necesidades pueden evolucionar debido a factores como cambios demográficos, económicos o sociales. El control y seguimiento constante de los datos estadísticos permite adaptar las políticas y programas existentes para abordar las necesidades cambiantes de la población.

El envejecimiento de la población en España tiene implicaciones significativas para el sistema de pensiones y el sistema financiero público. Requiere medidas para abordar el desequilibrio entre los ingresos y los gastos, así como para garantizar la sostenibilidad financiera del sistema público en su conjunto. Las reformas en estos ámbitos son necesarias para adaptarse a los cambios demográficos y garantizar la equidad y la viabilidad a largo plazo. Así, el envejecimiento de la población supone un aumento en el número de personas que alcanzan la edad de jubilación y una disminución en la proporción de la población activa que contribuye al sistema de pensiones. Esto ejerce presión sobre el sistema, ya que hay menos trabajadores activos que financian las pensiones de un mayor número de jubilados. Al mismo tiempo, en términos de sostenibilidad financiera, el envejecimiento de la población genera desafíos para el sistema público en su conjunto. Con un mayor número de personas dependientes de servicios de atención médica y otros servicios sociales, aumentando el gasto público en estos ámbitos. Además, la disminución relativa de la población

² <https://www.un.org/es/conferences/ageing/madrid2002>.

en edad de trabajar puede afectar negativamente la capacidad del sistema financiero para recaudar impuestos y financiar los gastos en general. Esto puede requerir ajustes en la política fiscal y el gasto público. Todo ello nos lleva a la necesidad de reformas tanto en el sistema de pensiones como en el sistema financiero público. Es importante discutir con libertad la dimensión y el efecto de esas reformas, que pueden suponer cambios en la edad de jubilación, ajustes en las prestaciones y contribuciones, introducción de sistemas de pensiones complementarios y medidas para fomentar el empleo entre los grupos de edad más avanzada. Estas reformas tentativas no buscan más que garantizar la viabilidad y la equidad del sistema de pensiones y abordar los desafíos financieros asociados con el envejecimiento de la población.

Datos

Con el objeto de profundizar en el conocimiento de la población de mayor edad en Europa, hemos recurrido a la Encuesta de Salud, Envejecimiento y Jubilación en Europa (The Survey of Health, Ageing and Retirement in Europe, SHARE), iniciativa que aporta información sobre aspectos socioeconómicos, familiares y de salud de las personas de más de 50 años en 27 países. Este proyecto surge como respuesta a la necesidad de investigación del proceso de envejecimiento de la población europea. Constituye la primera ERIC (European Research Infrastructure Consortium), lo cual le dota de personalidad jurídica internacional, y es amparada por el marco legal europeo que facilita “el establecimiento y la gestión de infraestructuras científicas de interés estratégico” (Börsch-Supan, A. & S. Gruber, 2022).

La recopilación de datos de SHARE se inició en 2004, con una primera oleada. En la actualidad, la última actualización corresponde a la 8ª oleada, de 2020, que contó con la participación de 46.500 registros. Para la preparación del presente trabajo se analizan los datos proporcionados por la easySHARE, que es un conjunto de datos procedentes de la encuesta SHARE, pero simplificado y adaptado a la investigación.

La idoneidad de la encuesta se justifica dado que todos los países comparten el mismo cuestionario, facilitando así la comparabilidad y coherencia de los resultados. Adicionalmente, esta encuesta recoge información de distintos aspectos de la vida de los/as entrevistados/as, por lo que ofrece una imagen global de la situación, frente a los datos ofrecidos por otras encuestas, que se suelen centrar en un aspecto concreto. Dicha trazabilidad redundante en una mayor calidad del dato (Börsch-Supan, Axel et al., 2019).

● Dimensiones

Con el objetivo de caracterizar a la población muestreada de los países europeos incluidos en esta encuesta, consideraremos cuatro dimensiones, que nos darán una visión detallada del colectivo:

■ Dimensión Sociodemográfica

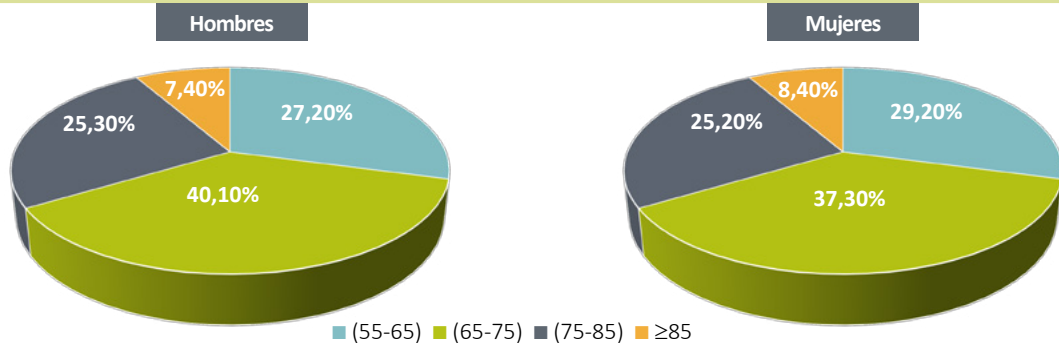
Como es bien conocido, el grupo de mayor edad en los países desarrollados es mayoritariamente femenino (Cobos & Almendro, 2008), y así se constata en la distribución por género en cada uno de los países incluidos en la muestra analizada, ya que existe un predominio de mujeres sobre varones, oscilando la proporción femenina entre un 55% y un 60% en los distintos países.

Por grupos de edad, la distribución es similar en términos relativos entre varones y mujeres con la salvedad del grupo más longevo (mayores de 85 años) en el que la proporción de mujeres es mayor. Por países existen ciertas discrepancias no dema-

La disminución relativa de la población en edad de trabajar puede afectar negativamente la capacidad del sistema financiero para recaudar impuestos y financiar los gastos en general

siado elevadas, siendo el grupo de edad de mayor peso aquel comprendido entre 65 y 75 años de edad.

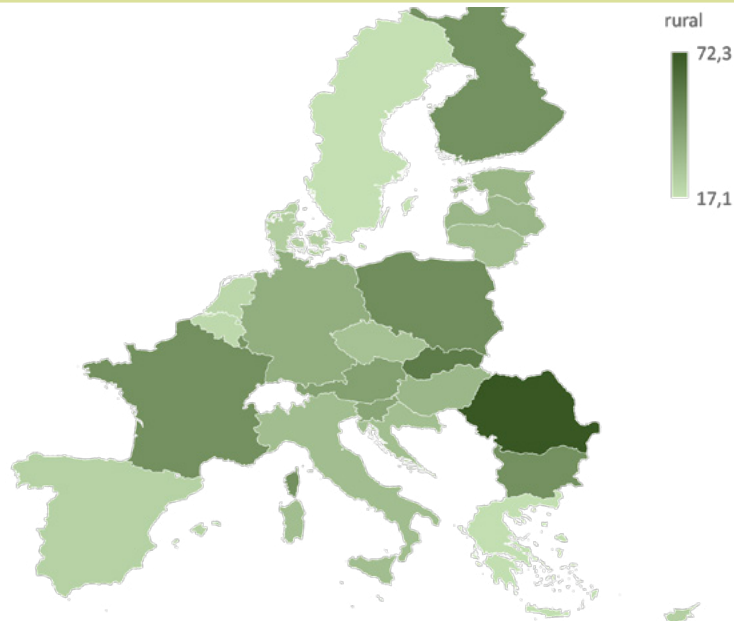
GRÁFICO 1. DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN POR EDAD



Fuente: Elaboración propia.SHARE

En cuanto al lugar de residencia son significativas las diferencias entre los países acerca de la población que vive en zonas rurales, según se advierte en el siguiente mapa. Sin embargo, no existe un patrón geográfico en la distribución de la población mayor de 55 años en el conjunto de países europeos analizados. Nos encontramos con países como Suecia y Grecia con valores en torno al 17% de dicha población que reside en zonas rurales, a países como Francia con un 50% y Rumanía con una proporción superior al 70%.

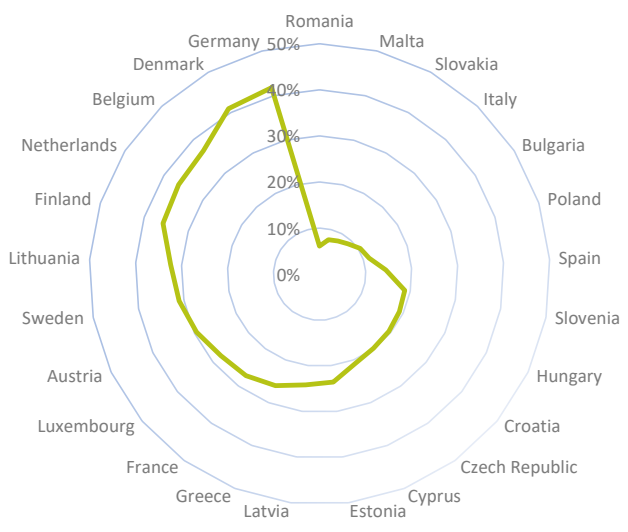
GRÁFICO 2. RESIDENTES EN ÁREAS RURALES (%)



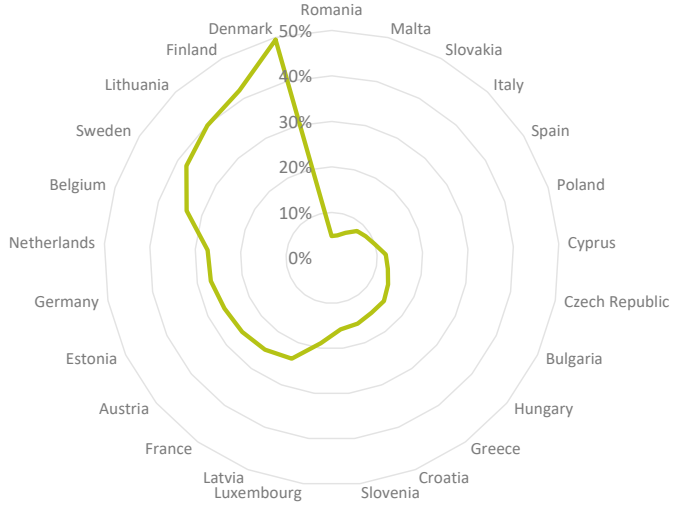
Respecto del nivel educativo, se aprecian diferencias significativas entre países y entre ambos géneros. Resulta llamativo que aquellos países con un nivel medio o bajo en la proporción de encuestados con nivel de estudios superiores, dicha proporción es mayor en varones que en mujeres (con alguna excepción), siendo los casos más significativos España (14,4% hombres y 8,9% mujeres), Chipre (20,9% hombres y 11,9% mujeres), República Checa (19,9% hombres y 12,6% mujeres) y Grecia (26% hombres y 14,9% mujeres). Sin embargo, ocurre lo contrario en países con altos niveles de proporción de población con estudios superiores, también con alguna excepción. Son relevantes en este grupo países como Suecia (31% hombres y 37,8% mujeres), Finlandia (35,7% hombres y 42% mujeres) y Dinamarca (41% hombres y 49,5% mujeres).

GRÁFICO 3. POBLACIÓN CON ESTUDIOS SUPERIORES

Hombres



Mujeres

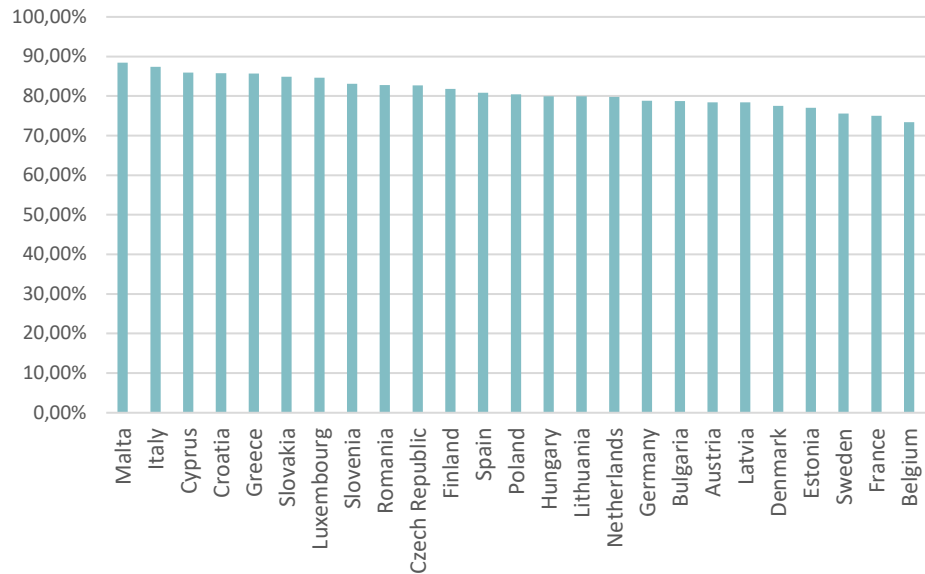


Fuente: Elaboración propia.SHARE

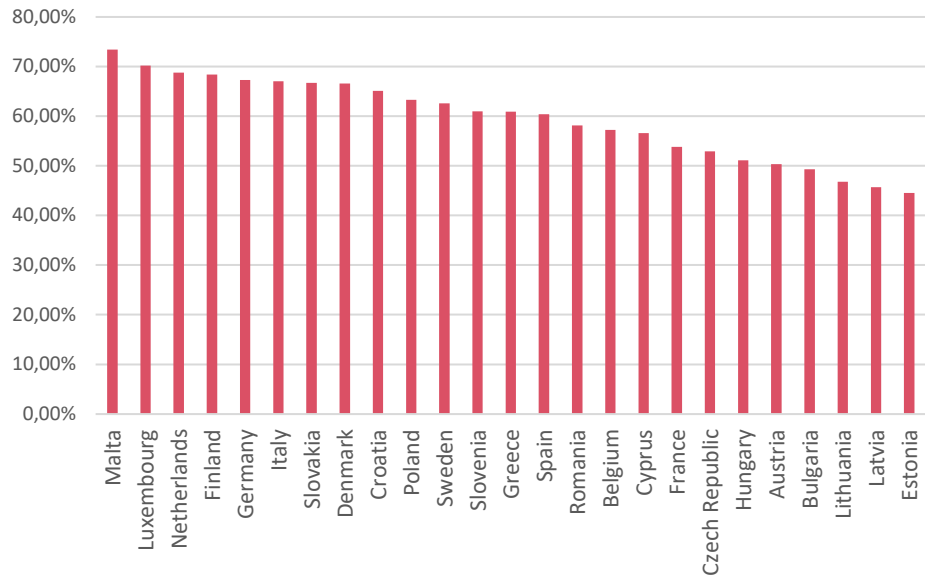
Finalmente, analizando la proporción de encuestados por sexo y país que conviven en pareja se observa un comportamiento similar en prácticamente todos ellos con valores de un 80% para el caso de varones frente a un 60% de mujeres, derivados de un comportamiento sociológicamente diferenciado, así como factores biológicos como la longevidad entre ambos géneros. Resulta llamativo que para el caso de las mujeres encuestadas los países con proporciones más bajas de convivencia en pareja corresponden con países bálticos (Letonia, Lituania y Estonia) así como países del este de Europa (Bulgaria, Hungría, Austria y República Checa).

GRÁFICO 4. CONVIVENCIA EN PAREJA

Hombres



Mujeres

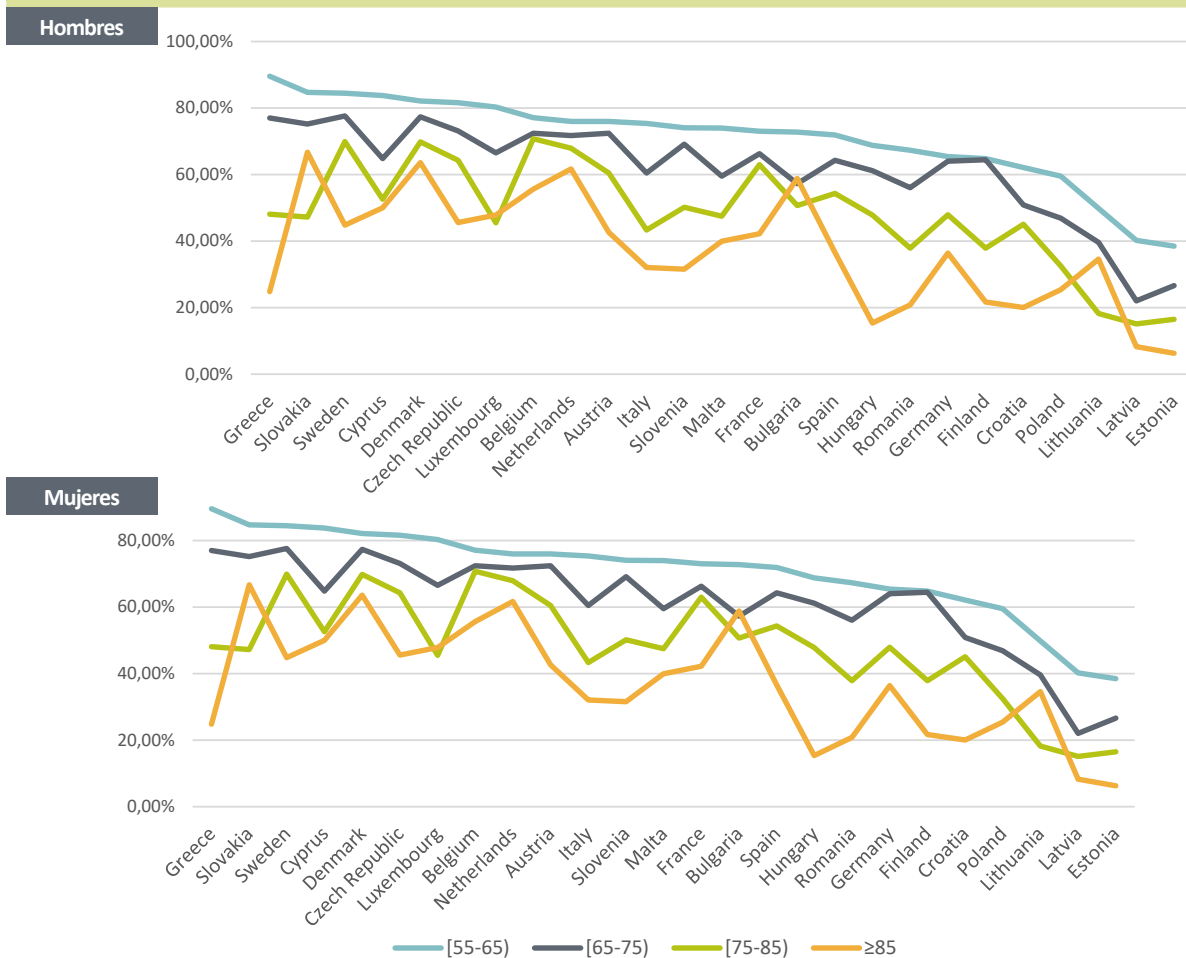


■ Dimensión Salud

En esta dimensión no solo distinguiremos por género sino también por grupos de edad dado que las variables analizadas tienen comportamientos diferentes según el grupo de edad. Mantenemos los mismos grupos que hemos considerado en el epígrafe anterior dado que entendemos que los mismos reflejan etapas diferenciadas en lo que al estado de salud se refiere. Como es lógico, las magnitudes estudiadas tendrán un comportamiento con mayor grado de deterioro a medida que la edad se incrementa.

En lo que se refiere al estado de salud autopercebido como excelente, bueno o muy bueno por los individuos de la muestra, la apreciación de hombres y mujeres, en general, tiene un comportamiento similar desde un punto de vista global, tal y como se aprecia en el gráfico 5. Resultan llamativos los valores reducidos en todos los grupos de edad de los países bálticos y Polonia. Resultan también relevantes las caídas en dicha percepción en algunos países analizados, tales como Hungría, Rumanía, Italia, Grecia y Eslovenia (para el caso de los hombres) y Grecia, Italia, Chipre y Rumanía (en el caso de las mujeres).

GRÁFICO 5. SALUD AUTOPERCIBIDA



Fuente: Elaboración propia.SHARE

► Índice CASP-19

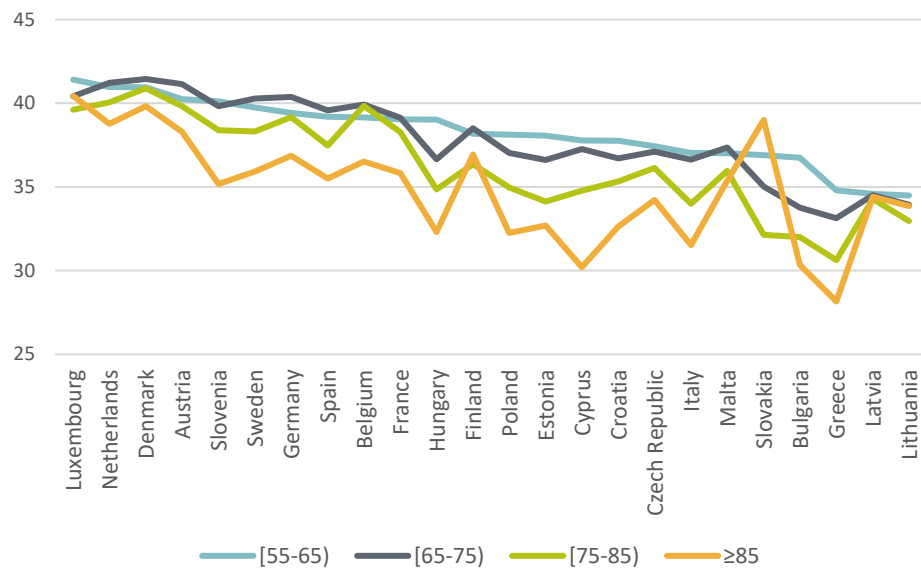
Es necesario también recordar que nuestro análisis se lleva a cabo sobre la población europea de mayor edad. En ese sentido, la calidad de vida de los individuos se convierte en un indicador fundamental, como lo son la asociación entre ella y diversos indicadores funcionales (de Paz Cobo, Fernández, & Neyra, 2021).

De este modo, se analiza la escala CASP-19³, como indicador de la calidad de vida en personas de edad adulta. Este indicador surge como evolución a otras métricas tradicionales, que se concentraban en los aspectos negativos del proceso de envejecimiento, siendo una medida confiable y válida según diversos autores de la calidad de vida (Hyde, Higgs, Wiggins, & Blane, 2015). Se trata de una variable generada a partir de doce preguntas distribuidas en cuatro subescalas, cuyas siglas en inglés dan nombre a la variable: Control ("Control"), Autonomía ("Autonomy"), Autorrealización ("Self-realization") y Placer ("Pleasure"). Estas preguntas son respondidas en una escala de Likert de cuatro puntos ('A menudo' - 'A veces' - 'Casi nunca' - 'Nunca'). La escala CASP es habitual en numerosos estudios y encuestas para evaluar la calidad de vida en adultos mayores y para investigar los factores que pueden influir en ella. Proporciona una medida multidimensional de la calidad de vida que abarca aspectos psicológicos, sociales y emocionales.

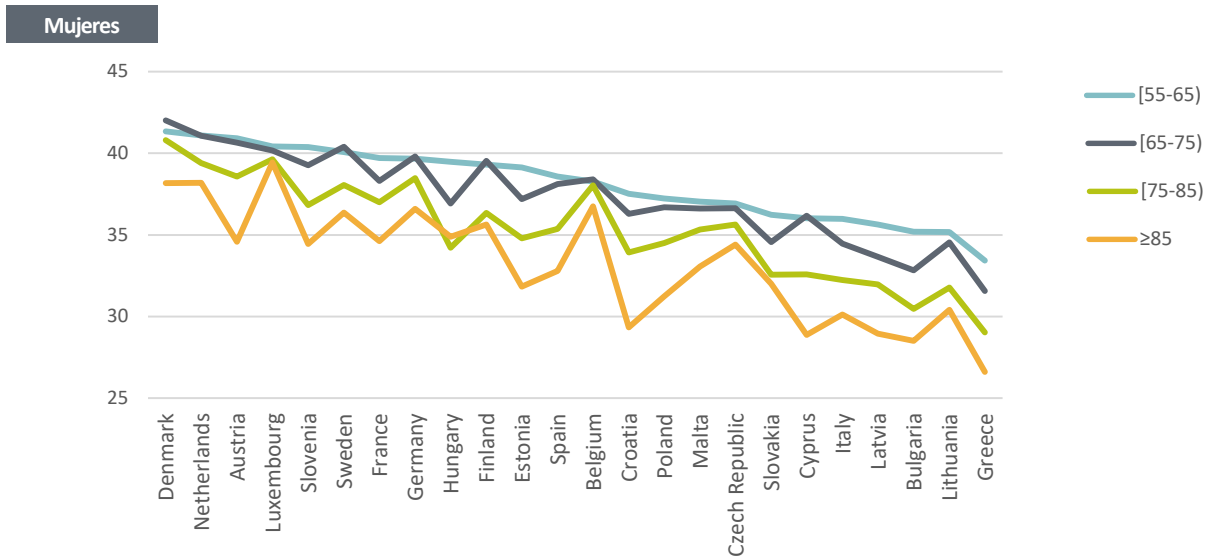
Observamos cómo parece existir una relación entre la capacidad económica del país y el valor en la escala, de forma que los países de mayor renta llevarían aparejados mayores valores en el indicador, como muestra el gráfico 6.

GRÁFICO 6. CASP

Hombres



³ <https://casp19.com/background>.

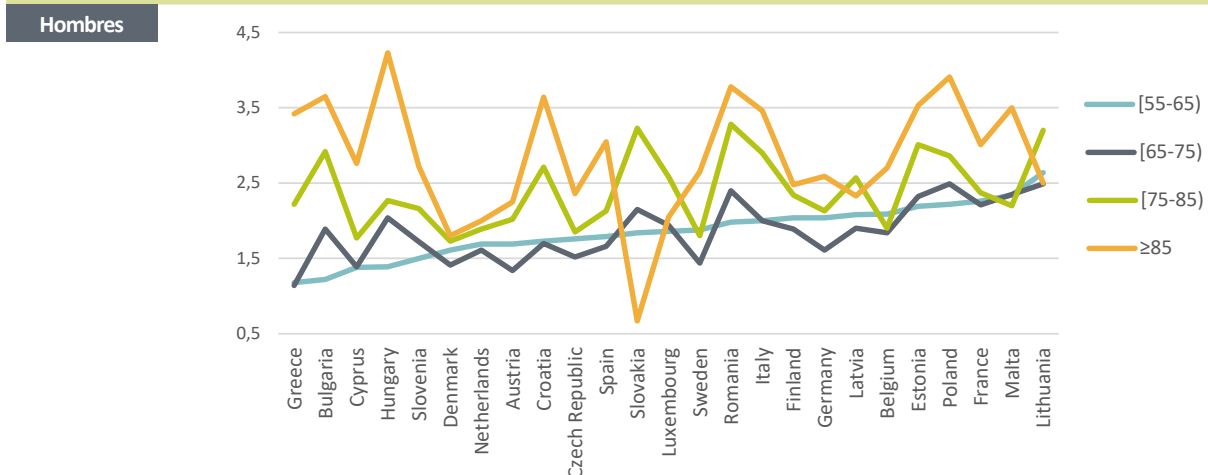


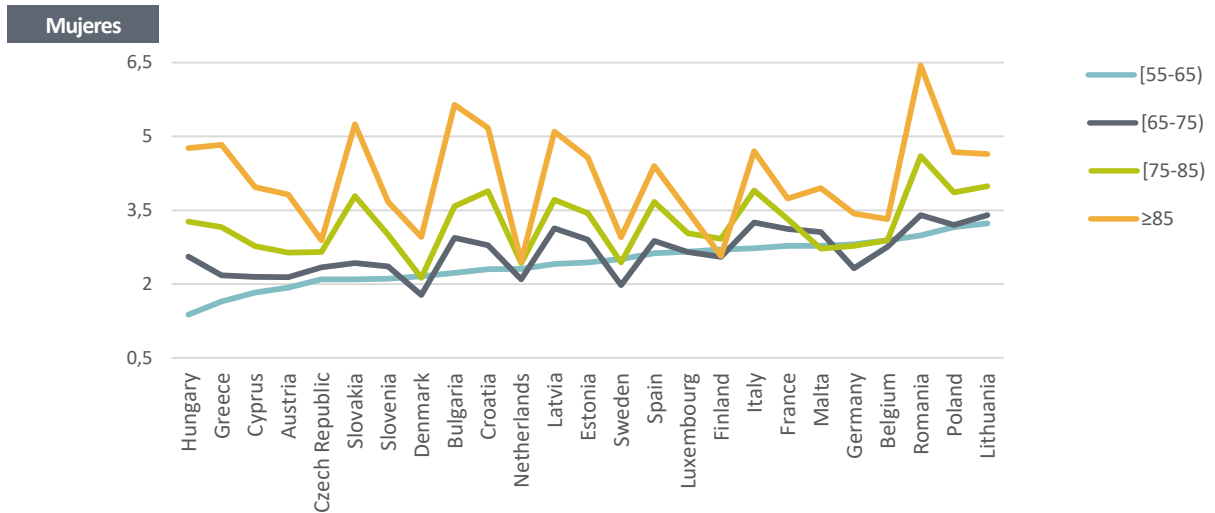
Fuente: Elaboración propia.SHARE

► Escala EURO-D

La escala EURO-D (European Depression Scale) (Prince et al., 1999) es un instrumento de evaluación utilizado para medir la depresión en adultos mayores. Se desarrolla en su origen para estudios transnacionales en Europa, y desde entonces ha sido ampliamente utilizada en investigaciones y en la práctica clínica. La puntuación total de la escala EURO-D varía entre 0 y 12, siendo un valor superior indicativo de una mayor presencia de síntomas depresivos, aunque se trata de un instrumento de detección y no proporciona un diagnóstico definitivo de depresión. Respecto a ella, lo más destacado es el comportamiento de algunos países en relación a la evolución media por los diferentes grupos de edad. Para el caso de los hombres, este incremento desde el primer grupo de edad 55-65 al grupo de edad mayores de 85 es especialmente intenso en Hungría, Croacia, Rumanía y Polonia. Para el caso de las mujeres, esta evolución significativa es más frecuente y se aprecia en países como Hungría, Eslovaquia, Bulgaria, Croacia, Letonia, Estonia y Rumanía.

GRÁFICO 7. ESCALA EURO-D



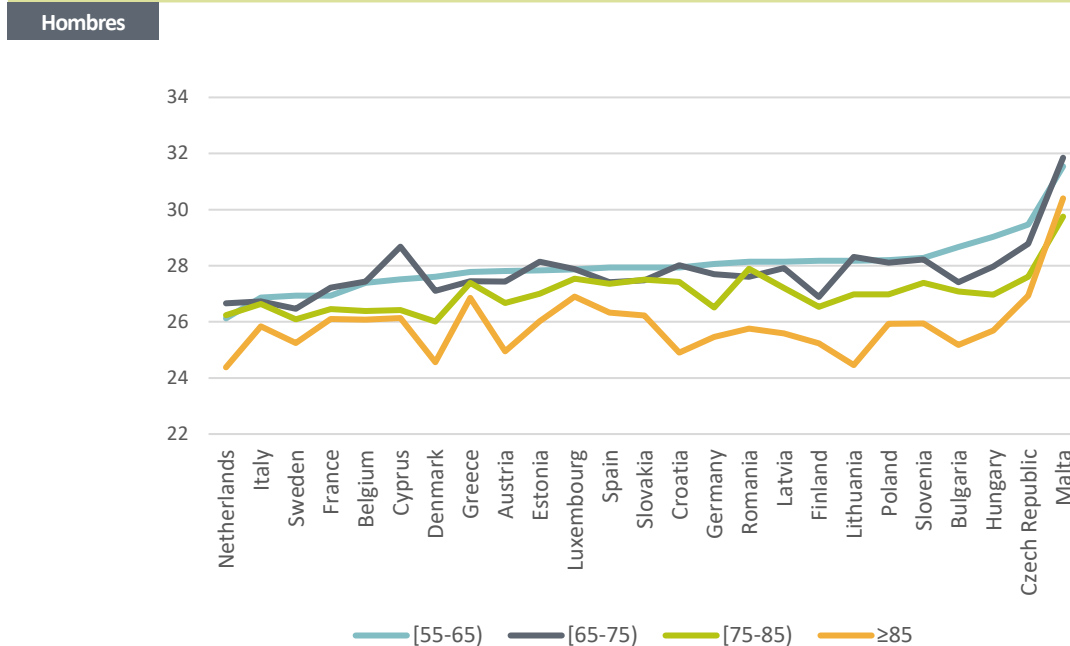


Fuente: Elaboración propia.SHARE

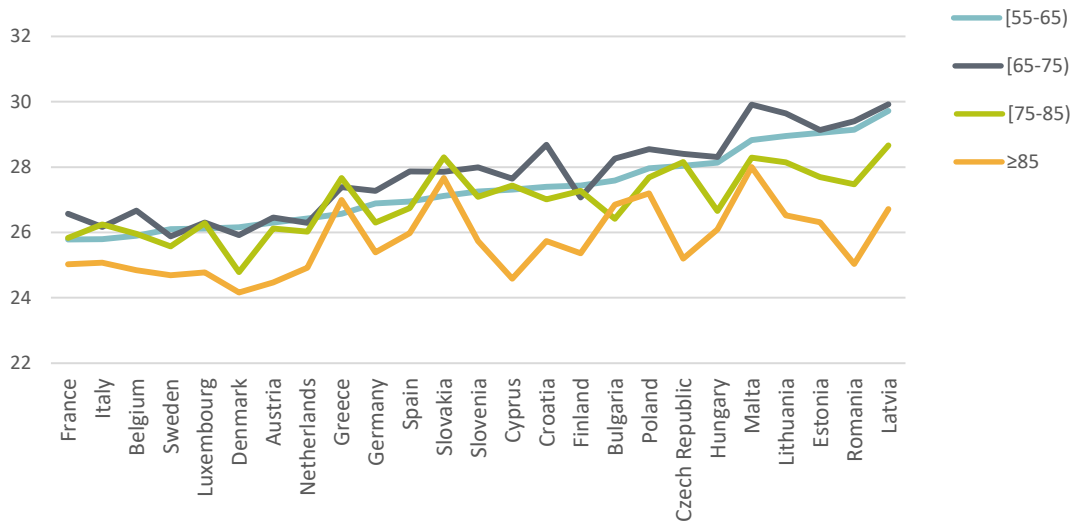
► Índice de masa corporal

Otro aspecto relevante para la salud viene definido por el índice de masa corporal. Si observamos el comportamiento para el grupo de edad más joven (55-65), se observan los valores medios más elevados en países como Eslovenia, Bulgaria, Hungría, República Checa y Malta para el caso de los hombres. En el caso de las mujeres los valores medios más altos se encuentran en Hungría, Malta, Lituania, Estonia, Rumanía y Letonia. Con ciertas irregularidades en el resto de grupos de edad, según el gráfico 8 se observan valores más reducidos en el caso de los hombres y en algunos países este índice se encuentra por encima del nivel del grupo más joven, en el caso de las mujeres.

GRÁFICO 8 ÍNDICE DE MASA CORPORAL



Mujeres



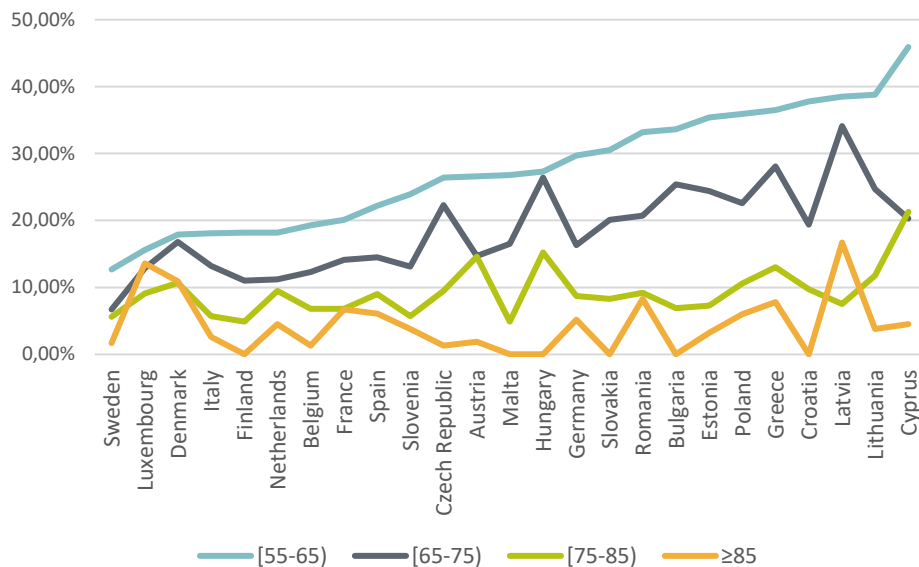
Fuente: Elaboración propia.SHARE

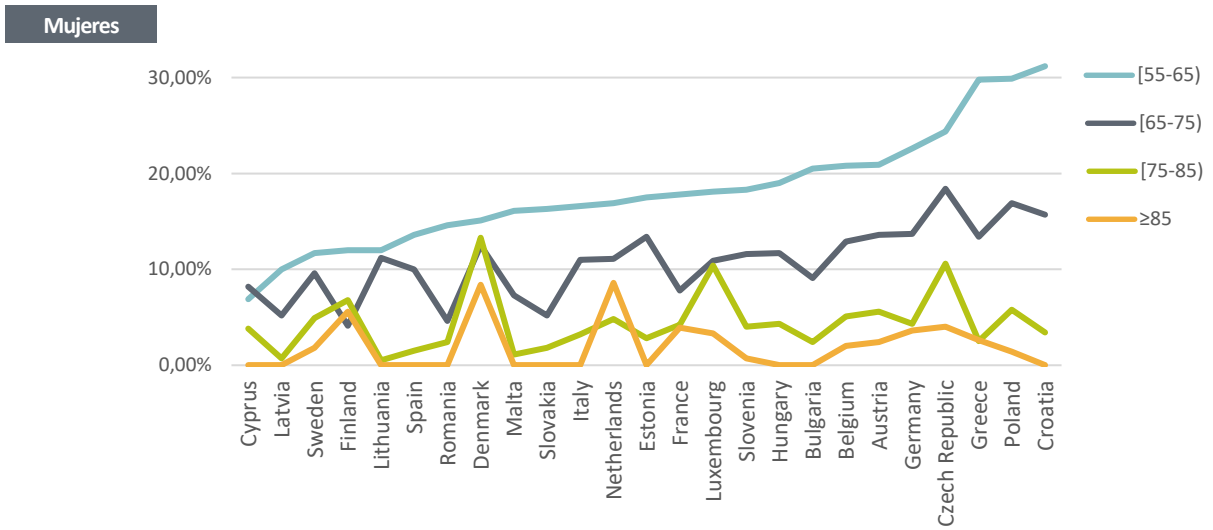
▮ Tabaquismo

Si analizamos la proporción de fumadores, en general, el tabaquismo está presente con mayor intensidad en hombres que en mujeres. Asimismo, estas proporciones descienden a medida que la edad es más elevada. Para el caso de los hombres, los países con mayor intensidad en este hábito corresponden a países del este de Europa y países bálticos (Rumanía, Bulgaria, Estonia, Polonia, Grecia, Croacia, Letonia, Lituania y Chipre). Para el caso de las mujeres, este perfil cambia, pues el predominio en esta intensidad de tabaquismo corresponde a países centroeuropeos tales como Bélgica, Austria, Alemania, República Checa, Grecia, Polonia y Croacia.

GRÁFICO 9. TABAQUISMO

Hombres





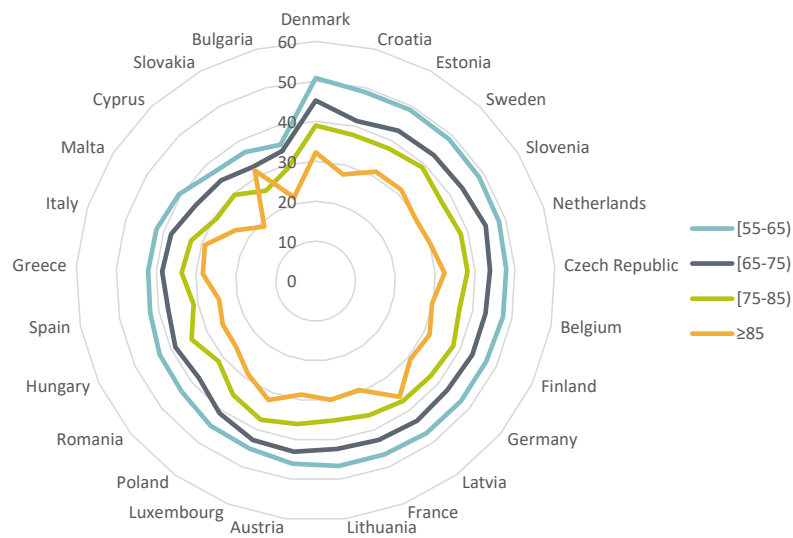
Fuente: Elaboración propia.SHARE

■ Dimensión Funcionalidad de la vida diaria

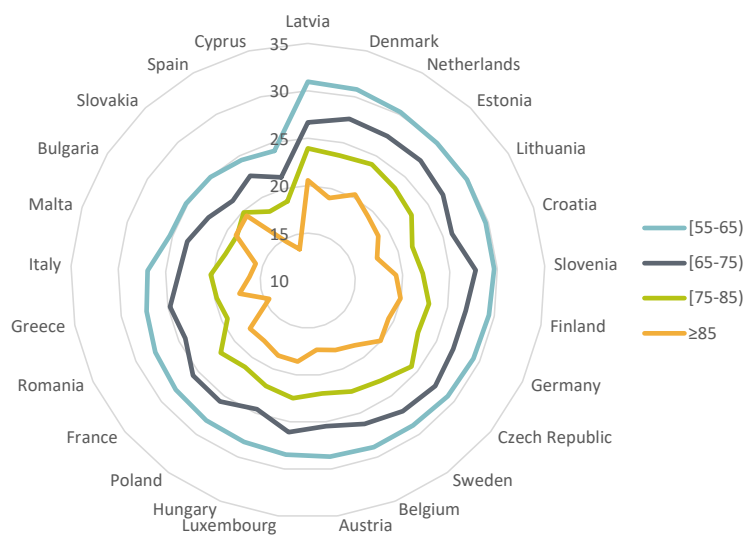
En este apartado se analizan ciertas características que miden diferentes aspectos relacionados con funcionalidades de la vida diaria. El planteamiento será similar al del apartado anterior, es decir, se tendrá en cuenta tanto el género como los diferentes grupos de edad establecidos. Comenzaremos con un indicador de fuerza de compresión manual. Como es de esperar, los valores de los encuestados masculinos son más elevados que los correspondientes de los mismos grupos de edad femeninos. En ambos géneros se producen los menores valores en un conjunto de países similares en el que se encuentran Bulgaria, Eslovaquia, Chipre, Malta, Italia y España (especialmente en el caso de las mujeres).

GRÁFICO 10. INDICADOR DE FUERZA DE COMPRESIÓN MANUAL

Hombres



Mujeres

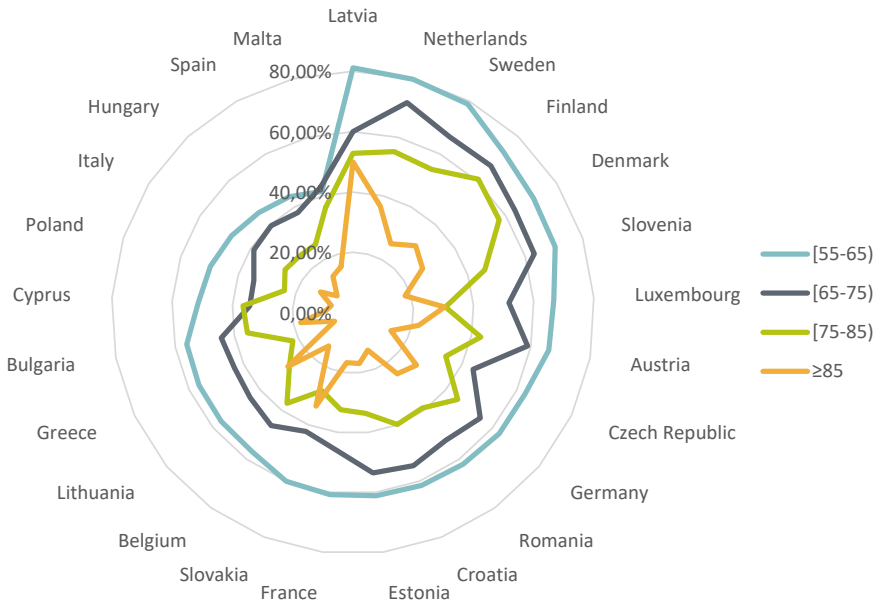


Fuente: Elaboración propia.SHARE

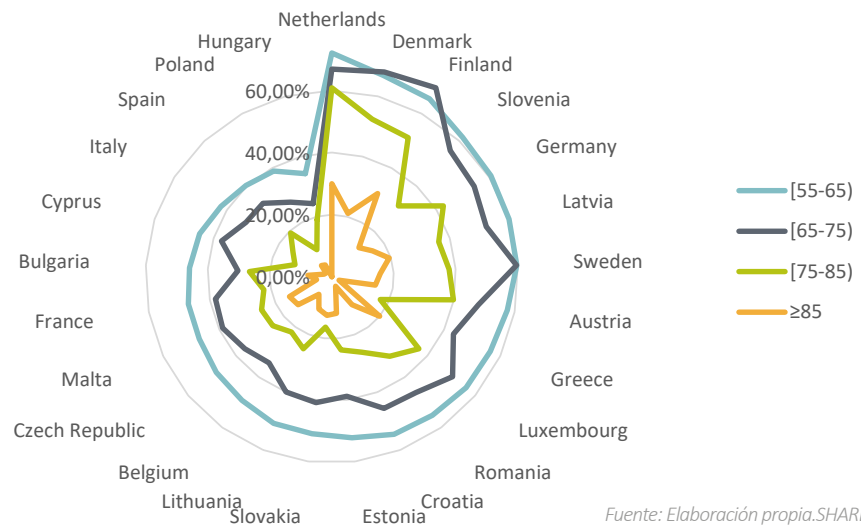
Algo similar ocurre con la siguiente variable, en la que se mide el porcentaje de población que realiza actividad física vigorosa al menos una vez a la semana. Para el caso de los hombres los países peor posicionados en relación con este indicador son Bulgaria, Chipre, Polonia, Italia, Hungría, España y Malta. En el caso de las mujeres existe una coincidencia casi total con el de los hombres pues los países con peor indicador son Bulgaria, Italia, España, Polonia y Hungría.

GRÁFICO 11. ACTIVIDAD VIGOROSA AL MENOS UNA VEZ A LA SEMANA (%)

Hombres



Mujeres

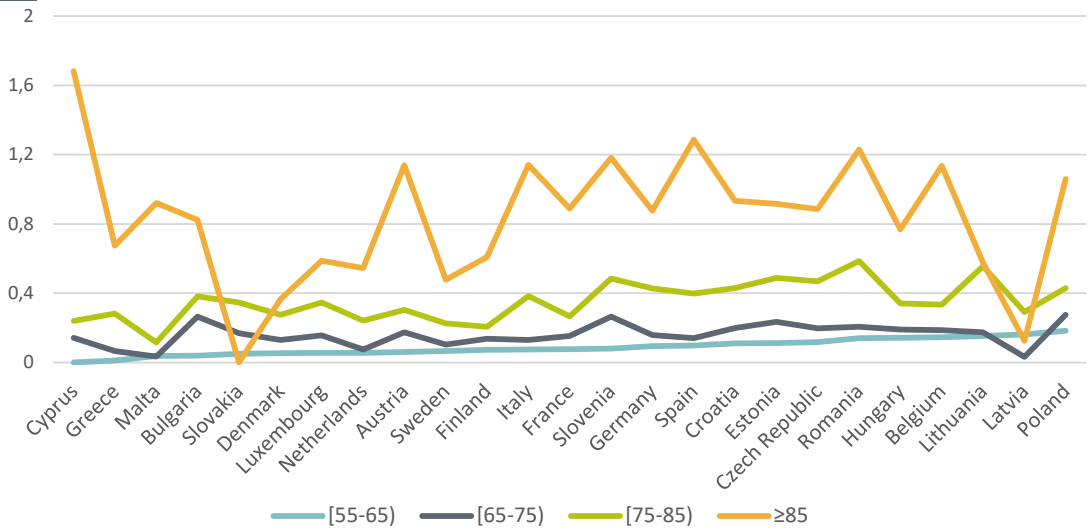


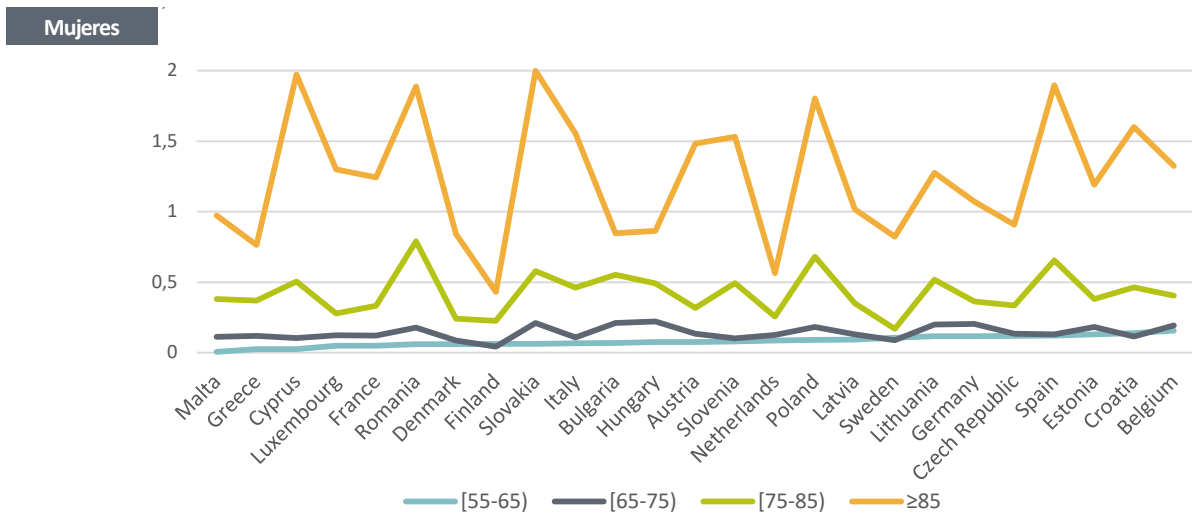
Fuente: Elaboración propia.SHARE

El siguiente indicador mide el grado de dificultad en la realización de actividades de la vida diaria en el manejo de diferentes instrumentos (Índices adla y iadlza) en una escala de 0 a 5 (de menor a mayor dificultad). En este indicador se puede observar que en general para todos los países y ambos géneros en los grupos de edad inferiores (55-65 y 65-75) los niveles son reducidos y similares. Para los grupos de edad restantes, cabe destacar la presencia de picos elevados que representan situaciones de mayor dificultad en la realización de dichas actividades de la vida diaria especialmente en el caso de las mujeres de más de 85 años. En el caso de los hombres, para el grupo de edad de 85 y más años, los países con indicadores más desfavorables son Chipre, España, Rumanía, Eslovenia, Italia, Austria, Bélgica y Polonia. En el caso de las mujeres los países con peores indicadores son Eslovaquia, Chipre, Rumanía, Polonia y España.

GRÁFICO 12. ÍNDICE DE DIFICULTAD EN LA REALIZACIÓN DE ACTIVIDADES DE LA VIDA DIARIA

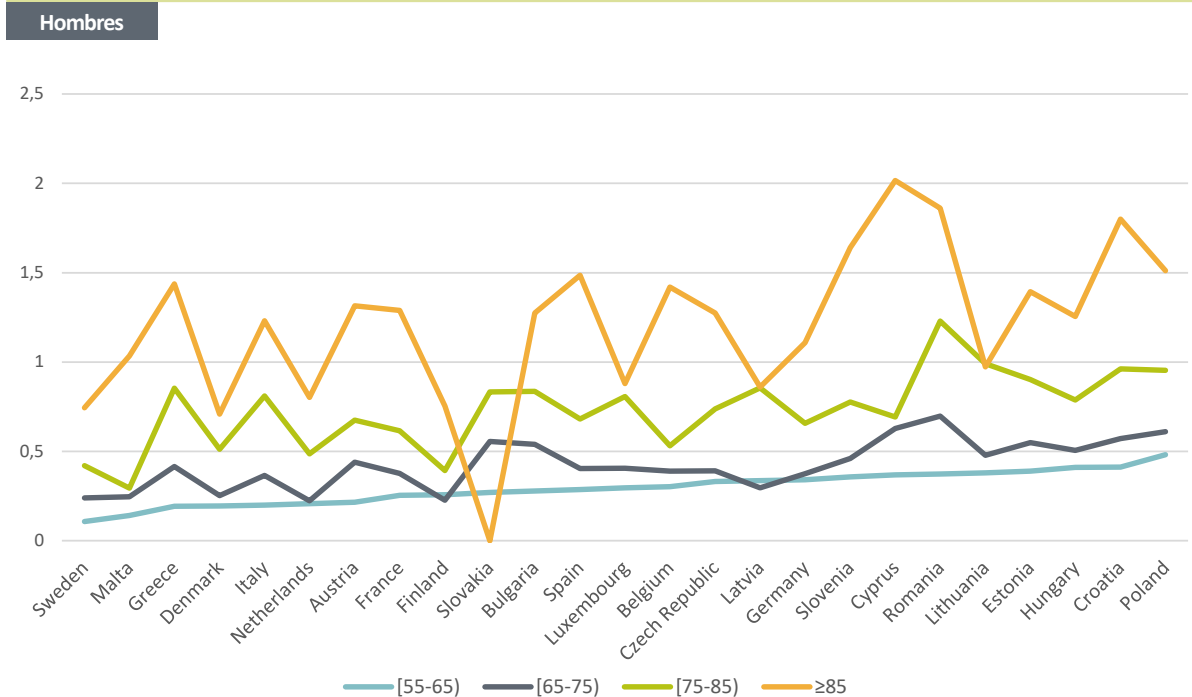
Hombres

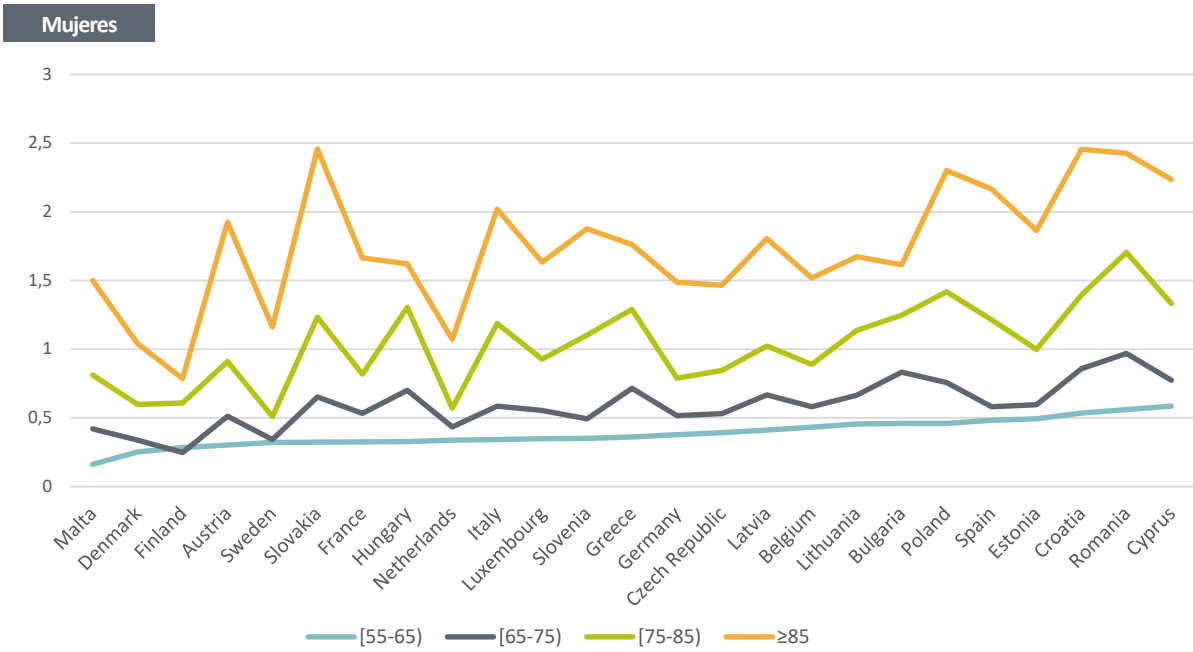




Un promedio de diferentes índices sobre el grado de movilidad es lo que recoge el siguiente indicador en una escala de 0 a 4 (de menor a mayor dificultad). En general, el ritmo de empeoramiento según avanzamos en los grupos de edad es mayor en las mujeres que los hombres. En el caso de los hombres el deterioro es notablemente mayor en países como Chipre, Croacia, España, Bélgica, Grecia, Austria, Rumanía y Francia. Para el caso de las mujeres las peores evoluciones se producen en Croacia, Rumanía, Eslovaquia, Polonia, España, Chipre e Italia.

GRÁFICO 13. INDICADOR DE MOVILIDAD

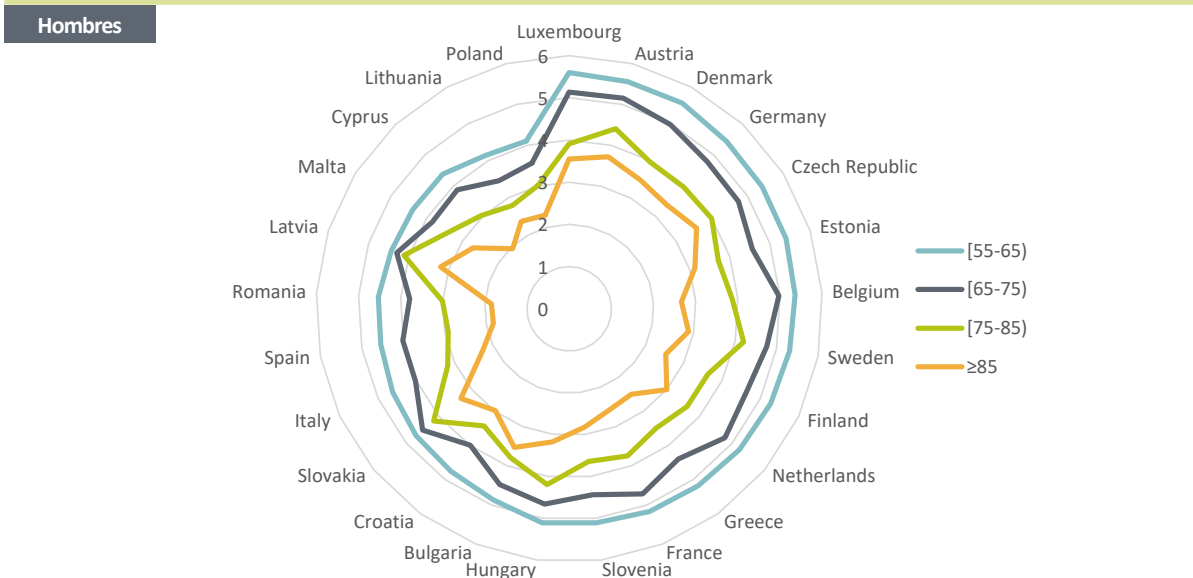




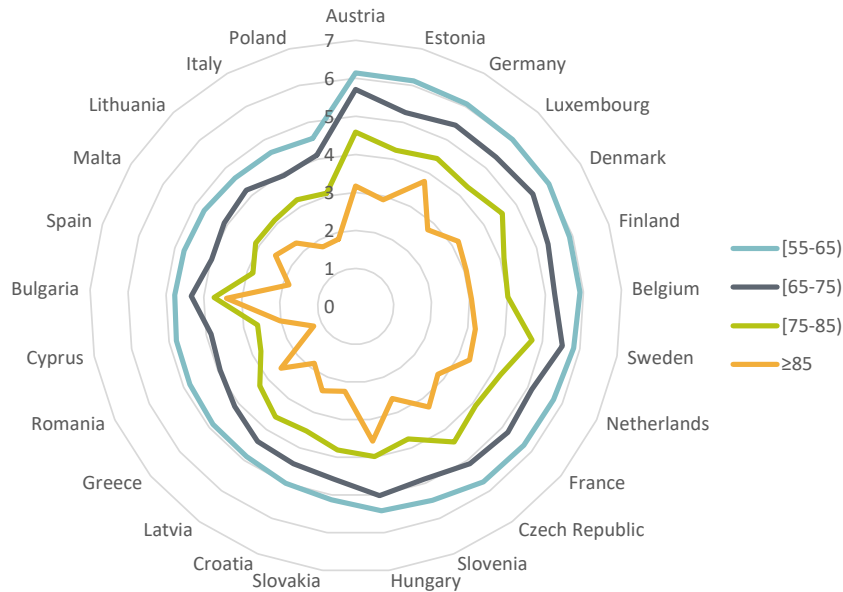
Fuente: Elaboración propia.SHARE

Los dos últimos indicadores de esta dimensión tienen que ver con habilidades mentales, la primera con el recuerdo de palabras y la segunda con habilidades de cálculo matemático. El primer indicador se define como el número medio de palabras recordadas y oscila de 0 a 10. En el caso de los hombres los países con menor puntuación media y peor evolución al incrementarse la edad son Polonia, Lituania, Chipre, Malta, Letonia, Rumanía y España. En el caso de las mujeres estos se corresponden con Polonia, Italia, Lituania, Malta, España, Bulgaria y Chipre.

GRÁFICO 14 RECALL



Mujeres

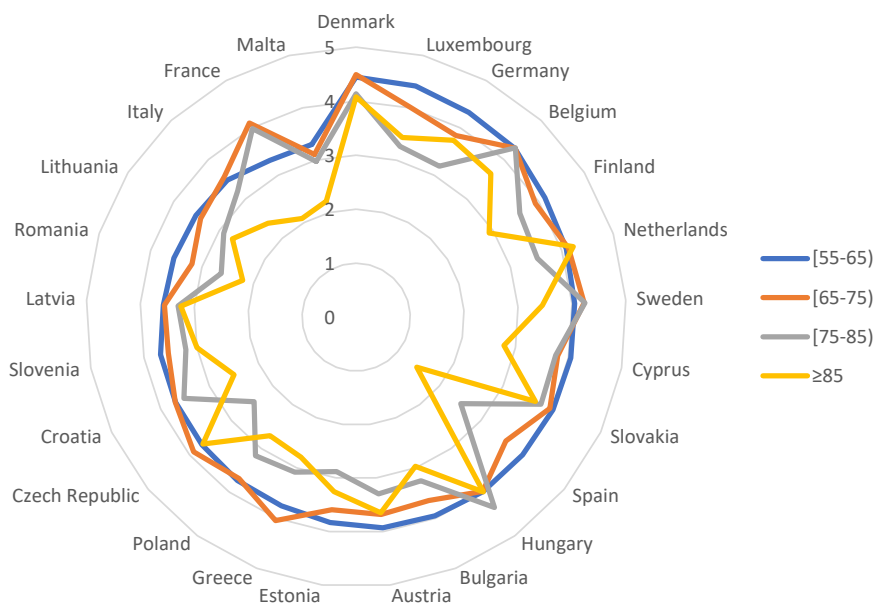


Fuente: Elaboración propia.SHARE

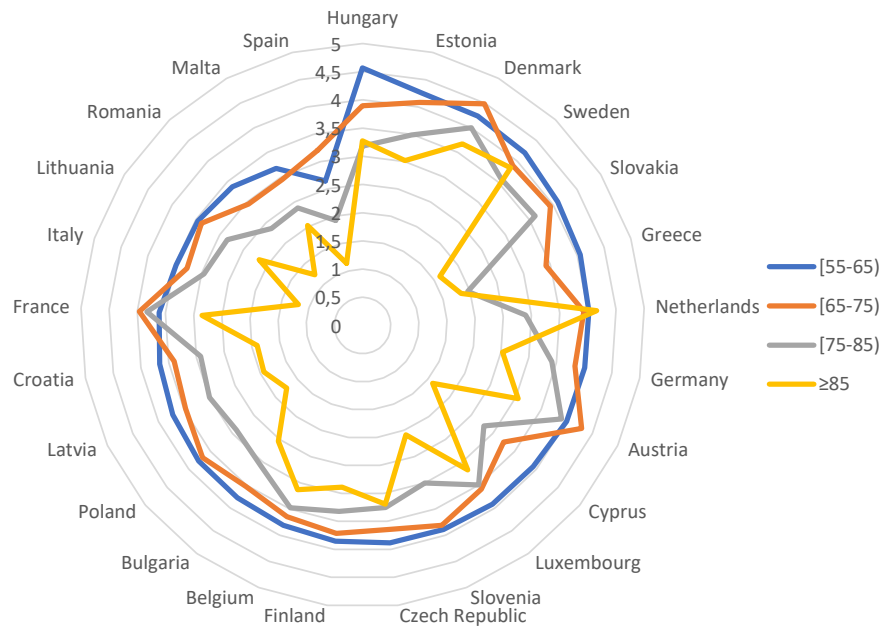
El último indicador de este apartado refleja la habilidad de cálculo numérico en una escala de 1 a 5 (de peor a mejor). Lo más significativo en este indicador es la comparación entre el grupo de hombres y el de mujeres, en la que en general la evolución según grupos de edad es peor en las mujeres que en los hombres. Dicha evolución es significativamente negativa, para los hombres, en Italia, Francia y España. Para las mujeres, esto es especialmente llamativo en Italia, Rumanía y España.

GRÁFICO 15. HABILIDAD DE CÁLCULO NUMÉRICO

Hombres



Mujeres



Fuente: Elaboración propia.SHARE

■ Dimensión económico-laboral

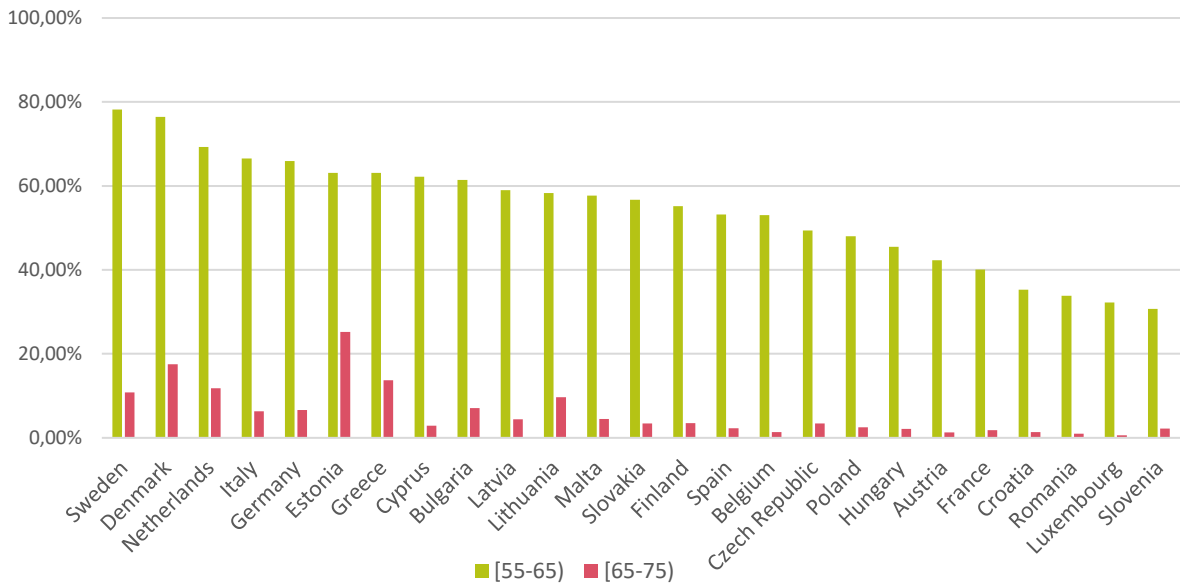
En esta cuarta y última dimensión se estudian indicadores de carácter económico y laboral. En el primero de ellos se analiza la proporción de empleo de los grupos de edad 55-65 y 65-75 y en el segundo se mide la proporción de encuestados que llega a fin de mes fácilmente o bastante fácilmente.

Respecto del primer indicador, se observa un comportamiento significativamente diferente entre hombres y mujeres. También es de destacar la presencia de porcentajes relevantes en algunos países en el grupo de edad 65-75 mientras que en el resto es prácticamente nulo. En el caso de los hombres podemos distinguir, para el grupo de 55-65 años, países nórdicos con porcentajes superiores al 70% (Suecia, Dinamarca y Países Bajos) y países por debajo del 40% (Francia, Croacia, Rumanía, Luxemburgo y Eslovenia). Respecto del grupo de edad 65-75 cabe destacar a los siguientes países con presencia relevante de empleados: Estonia, Dinamarca, Grecia, Suecia y Países Bajos. En el caso de las mujeres los países con mayores porcentajes de empleo en el grupo 55-65 son Suecia, Dinamarca, Finlandia, Estonia y Alemania. Para el grupo de edad 65-75 destaca Estonia y en menor proporción Lituania.

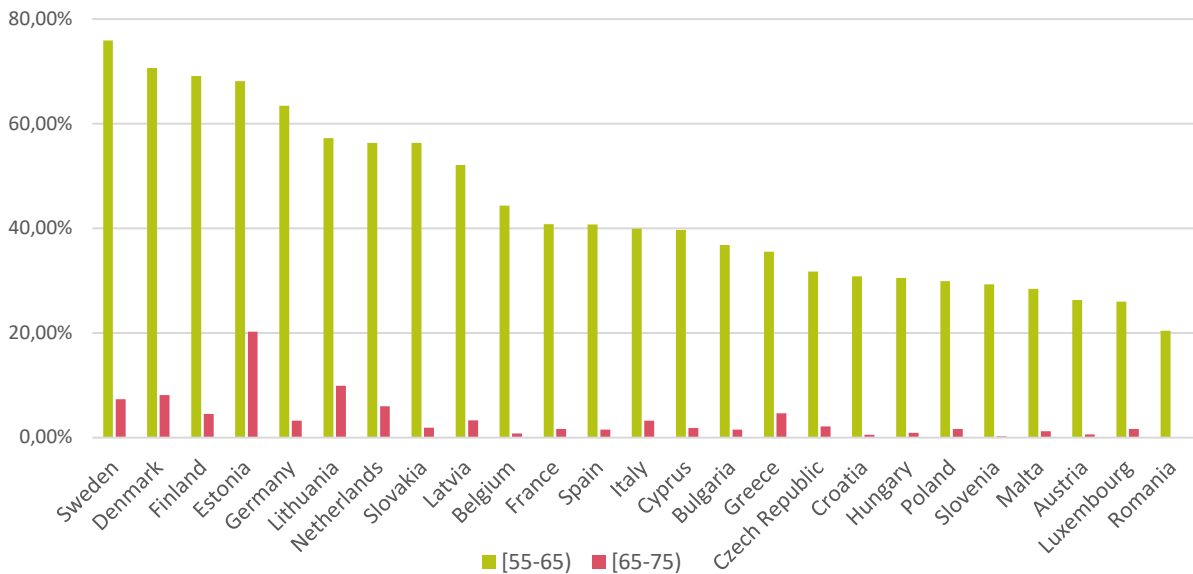
En los indicadores de carácter económico y laboral, se observa un comportamiento significativamente diferente entre hombres y mujeres. Respecto al indicador relativo a la percepción de llegar a fin de mes el comportamiento de ambos géneros y grupos de edad son similares

GRÁFICO 16. PROPORCIÓN DE PERSONAS EMPLEADAS

Hombres



Mujeres



Fuente: Elaboración propia.SHARE

Respecto al indicador relativo a la percepción de llegar fácilmente o bastante fácilmente a fin de mes el comportamiento de ambos géneros y los diferentes grupos de edad, en general, son similares pudiéndose distinguir tres grupos de países en el que podemos establecer tres respectivos intervalos según la proporción de encuestados que superen el 60%, entre el 40 y el 60% y por debajo del 40%. El grupo de países

A lo largo del presente estudio, nos hemos centrado en la caracterización de las necesidades de la población *silver*

con mayor desahogo económico para llegar a fin de mes son Dinamarca, Suecia, Países Bajos, Alemania, Luxemburgo, República Checa, Austria, Bélgica, Malta, Francia Finlandia y España. En el grupo de países que peor situación presentan son Grecia, Bulgaria, Rumanía, Letonia, Hungría y Croacia.

Conclusiones

A lo largo del presente estudio, nos hemos centrado en la caracterización de las necesidades de la población *silver*. Para ello, y a partir del análisis que de la encuesta SHARE permite la versión easySHARE, hemos analizado cuatro dimensiones fundamentales, como son la sociodemográfica, la salud, la funcionalidad de la vida diaria y la económico-laboral.

Hemos comprobado cómo, en relación con la primera de las dimensiones señaladas, el grupo de mayor edad está compuesto mayoritariamente por mujeres en estos países. En cuanto a la distribución por grupos de edad, hay una distribución similar entre hombres y mujeres, excepto en el grupo de edad más avanzada (mayores de 85 años), donde hay una mayor proporción de mujeres. El grupo de edad con mayor peso es el comprendido entre los 65 y los 75 años. Hemos observado diferencias significativas en cuanto al lugar de residencia, con algunos países que tienen una mayor proporción de personas mayores que viven en zonas rurales. Sin embargo, no se encuentra un patrón geográfico consistente en la distribución de la población mayor de 55 años en los países europeos analizados. En cuanto al nivel educativo, también existen diferencias significativas entre países y entre géneros. En países con niveles medios o bajos de educación superior, la proporción de hombres con estudios superiores es mayor que la de las mujeres. Sin embargo, en países con altos niveles de educación superior, ocurre lo contrario, con una mayor proporción de mujeres con estudios superiores. Es reseñable cómo los países bálticos y algunos países del este de Europa tienen proporciones más bajas de convivencia en pareja entre las mujeres encuestadas.

En cuanto al estado de salud autopercebido (excelente, bueno o muy bueno), se observa que, en general, hombres y mujeres tienen una percepción similar en términos globales. Se destaca que los países bálticos y Polonia presentan valores reducidos en todos los grupos de edad, aunque se observan caídas en la percepción de la salud en algunos países como Hungría, Rumanía, Italia, Grecia y Eslovenia en el caso de los hombres y Grecia, Italia, Chipre y Rumanía en el caso de las mujeres. En cuanto al índice CASP, observamos cómo parece existir una relación entre la capacidad económica del país y el valor en la escala, de forma que los países de mayor renta llevarían aparejados mayores valores en el indicador. La escala EURO-D, por su parte, es el estándar europeo en detección de la depresión. Aquí, de nuevo, parece existir una relación, pero ahora más sociopolítica que directamente económica, de forma que algunos países del antiguo bloque del este europeo tendrían un mayor valor en este indicador. La relación económica vuelve a surgir, aparentemente, cuando analizamos el índice de masa corporal, mientras que es, de nuevo, la sociopolítica la aparentemente predominante en la prevalencia del tabaquismo, especialmente en el caso de los hombres.

La tercera de las dimensiones, como hemos señalado, es la funcionalidad de la vida diaria. Se analizaron cinco puntos principales en relación con ella. En cuanto a la fuerza de compresión manual, los hombres obtuvieron valores más altos que las mujeres, como es fácil entender y los valores más bajos se encontraron en países como Bulgaria, Eslovaquia, Chipre, Malta, Italia y España. En actividad física vigorosa, tanto hombres como mujeres se encontraron en peor posición en países como Bulgaria, Chipre, Polo-

nia, Italia, Hungría y España. En cuanto a la dificultad en actividades diarias, los grupos de edad más jóvenes presentaron niveles reducidos, mientras que las mujeres mayores de 85 años mostraron mayor dificultad, especialmente en Chipre, España, Rumanía, Eslovenia, Italia, Austria, Bélgica y Polonia. La movilidad empeoró con la edad, más notablemente en mujeres, especialmente en Croacia, Rumanía, Eslovaquia, Polonia, España, Italia y Chipre. En habilidades mentales los países con peor desempeño en el recuerdo de palabras fueron Polonia, Lituania, Chipre, Malta, Letonia, Rumanía y España, mientras que en cálculo numérico fueron Italia, Francia y España para hombres, e Italia, Rumanía y España para mujeres.

Por último, en cuanto a la dimensión económico-laboral, nos hemos centrado en el indicador de empleo por edad y en la facilidad para llegar a fin de mes. En cuanto al primero, observamos diferencias significativas entre hombres y mujeres con heterogeneidad en cuanto a los porcentajes de empleo en el grupo de edad 55-65. En el grupo de edad 65-75, destacan Estonia, Dinamarca, Grecia, Suecia y Países Bajos. Y en cuanto al segundo de los indicadores se identifican tres grupos de países. Los que tienen mejores condiciones económicas en un lado, con Dinamarca, Suecia, Países Bajos y Alemania, los que las tienen peores como Grecia, Bulgaria y Rumanía en el otro extremo y el resto en la posición intermedia.

En definitiva, el análisis de la encuesta SHARE nos permite abordar el problema de la caracterización de la población *silver* en Europa desde una perspectiva de homogeneidad en el tratamiento para, de ese modo, poder abordar los problemas desde una visión global con voluntad local.

Jesús Santos del Cerro

*Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales
Universidad de Castilla la Mancha*

Sonia de Paz Cobo

*Directora del Máster en Ciencias Actuariales y Financieras
Facultad Ciencias de la Economía y de la Empresa
Universidad Rey Juan Carlos*

Capítulo

Informe sobre longevidad. Cómo se enfrentan los sénior a la vida

Introducción

La población mundial envejece como consecuencia del desplome de la tasa de natalidad y el aumento de la esperanza de vida, con Europa a la cabeza. Unos 147 millones de personas se mueven en la horquilla que va de los 80 a los 90 años, y en 2050 una de cada seis personas en el mundo (16%) tendrá más de 65 años, lo que supondrá una de las transformaciones sociales más significativas del siglo XXI¹.

Pero si esto es un problema global, en España lo es todavía más. Así, el indicador coyuntural de fecundidad alcanzó en 2020 su valor mínimo desde el año 2000, con 1,19 hijos por mujer, el número de habitantes sólo aumentó en 34.110 personas durante el año 2021 y se situó en 47.432.805 personas a 1 de enero de 2022 (crecimiento anual del 0,07%), crecimiento fruto de un saldo vegetativo negativo de 113.023 personas (33.6247 nacimientos, frente a 44.9270 defunciones), compensado por un saldo migratorio positivo de 148.677 personas (hubo 530.401 inmigraciones procedentes del extranjero y 381.174 emigraciones con destino al extranjero), y ya se contabilizan 129 mayores de 64 años por cada 100 menores de 16, y en el año 2050, las personas mayores de 65 años representarán más del 30% del total de la población y los octogenarios llegarán a superar la cifra de cuatro millones². La relación cotizante-pensionista cerró 2020 con una cifra de 1,9, un índice en caída desde el año 2007, cuando la cifra era de 2,7. El sistema de pensiones no es sostenible³.

España empezó el siglo XXI siendo uno de los países más jóvenes gracias al “baby boom” y al fenómeno migratorio, pero llegará al año 2050 siendo uno de los países más envejecidos⁴. La pirámide se ha invertido. Nacen menos niños, con lo que disminuye el relevo generacional y se confirma una mayor longevidad en los mayores. Todo lo anterior tendrá un impacto en lo social en cuanto a la soledad que genera ser mayor, en lo económico en cuanto al gasto público que implica, en lo político en cuanto a la

España empezó el siglo XXI siendo uno de los países más jóvenes gracias al “baby boom” y al fenómeno migratorio, pero llegará al año 2050 siendo uno de los países más envejecidos

¹ Bollero, D. (2022). *El mundo envejece, con Europa a la cabeza*. Publico, 28 de enero de 2022.

² Fernández, J.L., (2021) *Fundación General CSIC. El envejecimiento de la población*.

³ *Fundación Adecco (2021). El Mercado laboral no tendrá futuro si no se apuesta por la fuerza laboral sénior. Nota de prensa. Comunicación Fundación Adecco.*

⁴ *Instituto Nacional de Estadística (INE), a Autoridad Independiente de Responsabilidad Fiscal (AIReF) y Eurostat Pag 2. “El proceso de envejecimiento en España” Conde-Ruiz, JI (Fedea y UCM). González Clara I (Banco de España): Estudios sobre la Economía Española - 2021/07.*

En la sociedad actual, la realidad de la vejez es mucho más compleja, heterogénea y diversa que en épocas anteriores

sostenibilidad del sistema de seguridad social y de pensiones, en la sanidad en cuanto a la necesidad de dedicar más recursos a este colectivo mayor y vulnerable y en lo humano al cuestionarnos los pilares sobre los que hemos construido nuestra sociedad.

Así pues, se trata de un tema de enorme trascendencia e importancia. Es necesario preguntarse si vamos a ser capaces de gestionar como personas, como sociedad, como país, un reto de una magnitud sin precedentes en lo que a envejecimiento de la población mundial y local se refiere. El problema ya está aquí⁵, aunque no parece claro que exista un debate común respecto de cómo afrontar este reto. Se necesitan nuevas miradas, nuevas propuestas que desafíen los viejos paradigmas y estereotipos negativos acerca de la edad, al identificar la longevidad y el hecho de hacerse mayor con la decadencia física e intelectual, como una etapa más del ciclo de la vida, directamente relacionada con el declive y final del ser humano.

En la sociedad actual, la realidad de la vejez es mucho más compleja, heterogénea y diversa que en épocas anteriores. En este sentido habría que destacar que, para categorizar el momento vital de cualquier persona deberían de tenerse presentes sus características biodemográficas, socioeconómicas, socioculturales, sociofamiliares y psicosociales, todas ellas dentro del contexto en el que se han vivido, los estilos de vida, los hábitos, el desarrollo laboral y el lugar de nacimiento. Por todo ello el desarrollo físico y cognitivo resulta exclusivo de cada persona⁶.

Es vital conocer en mayor profundidad la opinión de este colectivo, los séniors, en el momento actual. Así, con el objetivo de acercarnos más a esta nueva realidad y poder contar con datos objetivos que permitan avanzar en la búsqueda de soluciones, la Cátedra Iberdrola de Ética Económica y Empresarial ICAI/ICADE, en el marco del Think Tank Sostenibilidad y Longevidad, que desde hace años constituye un espacio para la reflexión y la investigación de la Segunda Edad, ha llevado a cabo un estudio y ha realizado una encuesta a personas de edades comprendidas entre los 55 y los 80 años de la Comunidad de Madrid. Este estudio se ha centrado en analizar y explorar sobre cómo pretenden las personas encuestadas afrontar el tránsito a la vejez y muy especialmente en saber si consideran la posibilidad de seguir trabajando más allá de la edad de jubilación y conocer cuáles son sus preferencias a la hora de decidir en qué y cómo les gustaría ocupar su tiempo en esta nueva etapa de sus vidas, comparando por sexo⁷.

Metodología

La muestra se ha dirigido a personas mayores de 55 años y menores de 80 de la Comunidad de Madrid elegidas aleatoriamente. El tamaño de la muestra ha sido de 504 personas. Las encuestas fueron realizadas en el primer trimestre del 2022 mediante entrevista telefónica asistida por ordenador (CATI).

La encuesta está integrada por un total de 64 preguntas divididas en diferentes ámbitos. Un primer bloque que recoge información sociodemográfica de los encuestados. Un segundo bloque donde se recoge información sobre el Propósito y Compromiso de

⁵ *Green Paper on ageing: Fostering solidarity and responsibility between generations*, 27 enero 2021.

⁶ Jylhävä, J.; Pedersen, N.L.; Hägg, S. (2017): «Biological Age Predictors», *EBioMedicine (The Lancet)*, 21: 29-36.

⁷ *Los resultados presentados en este trabajo pueden ser consultados en mayor profundidad en el informe siguiente: Rúa, A; Alquezar, R.; Valcarce, C (2023). Cómo se enfrentan los séniors a la vida y cómo afrontan su transición hacia la vejez. Editorial Comillas (En prensa).*

los séniors, entendiendo por “propósitos” esas razones que nos invitan a levantarnos cada mañana y que dan sentido a nuestras vidas, y el “compromiso” como algo que se manifiesta en la determinación para alcanzar las metas que nos hemos propuesto. Un tercer bloque que recoge aspectos directamente relacionados con el Bienestar Vital (bienestar físico, emocional, espiritual y social). Un cuarto bloque que se ha titulado Hacerse Mayor, en el que se indaga sobre la respuesta que damos al avance de la edad, siendo este un proceso individual que está determinado por la personalidad, el estado de salud de la persona y las condiciones culturales y socioeconómicas del medio en el que vive. Y un último bloque sobre cuestiones directamente relacionadas con la responsabilidad o compromiso social, entendiendo como responsabilidad social el conjunto de principios que guían el comportamiento de individuos, organizaciones, gobiernos, comunidades, etc. hacia la toma de las mejores decisiones para contribuir al bien común de todos⁸.

El análisis se ha realizado conjuntamente para todos los encuestados y también se han analizado las posibles diferencias significativas por sexo, para lo cual se han utilizado técnicas de análisis estadístico descriptivo univariante y bivariante, comprobando la existencia de diferencias significativas mediante técnicas de contrastación apropiadas en cada caso (Contrastes paramétricos de igualdad de medias paramétricos y no paramétricos (prueba t student o Mann-Whitney) así como de asociación (Chi cuadrado)), utilizando el programa estadístico IBM SPSS Statistics 26.

Resultados

En este apartado se describen los resultados agrupándolos en los bloques anteriormente descritos, comparados por sexo:

■ Descripción de la muestra: Perfil de los encuestados

La edad media de los séniors que integran la muestra es de 65,03 años. El 50% tiene 64 años o menos, y el 31% 70 o más años. Las mujeres superan a los hombres, así, el 45% de la muestra está integrada por hombres, frente al 55% de las mujeres. Casi el 65% de la muestra está casado o tiene pareja estable, un 11,7% viudo y el resto está soltero o divorciado. El número medio de hijos de los séniors encuestados es de 1,75. El 32,2% de la muestra tiene estudios superiores (grado o doctorado), un 20% estudios de bachiller superior, el 17,7% formación profesional, un 24,4% graduado escolar y un 5,8% afirma no tener estudios. El 46% de los séniors encuestados está jubilado o prejubilado, casi el 37% está laboralmente activo todavía, un 9,5% en paro y un 7,7% nunca ha tenido un trabajo remunerado. En la tabla 1 pueden observarse la distribución de frecuencias para las variables sociodemográficas comentadas.

Es vital conocer en mayor profundidad la opinión del colectivo sénior en el momento actual. El objetivo es acercarnos más a esta nueva realidad y poder contar con datos objetivos que permitan avanzar en la búsqueda de soluciones

⁸ Ver anexo 2 del informe citado en la nota VII.

TABLA 1. DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS Y ESTADÍSTICOS DE LAS VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS

Edad	ni	%	Estado Civil	ni	%
55-59 años	136	27	Soltero/a	62	12,3
60-64 años	117	23,2	Separado/a- divorciado/a	52	10,3
65-69 años	96	19	Viudo/a	59	11,7
70-74 años	86	17,1	Pareja estable	19	3,8
75-79 años	69	13,7	Casado/a	312	61,9
Total	504	100	Total	504	100
Media	65,03		Nº de hijos	ni	%
D. T.	7,39		0	85	16,9
Sexo	ni	%	1	89	17,7
Hombre	228	45,2	2	218	43,3
Mujer	276	54,8	3	92	18,3
Total	504	100	4	17	3,4
Nivel Estudios	ni	%	5	3	0,6
Doctorado	15	3	Total	504	100
Universitaria	147	29,2	Media	1,75	
Bachiller Superior	101	20	D. T.	1,08	
Formación Profesional	89	17,7	Situación laboral	ni	%
Graduado Escolar	123	24,4	Jubilado	220	43,7
Sin estudios	29	5,8	Prejubilado	12	2,4
Total	504	100	Laboralmente Activo	185	36,7
			Parado, pero ha trabajado anteriormente	48	9,5
			Nunca ha tenido un trabajo remunerado (amas de casa, discapacitados,)	39	7,7
			Total	504	100

Fuente: Elaboración propia

■ Análisis de la situación económica de los séniors y la dependencia

El 22,2% de los séniors encuestados tiene una renta inferior a los 10000€ anuales, siendo lo más frecuente contar con una renta comprendida entre los 20000 y los 30000 € (el 30,6%), mientras que sólo un 18,9% tiene una renta superior a los 30000€. Las mujeres se asocian a niveles de renta bajos, mientras que los hombres se asocian con niveles de renta más altos (Chi-cuadrado=28,930; g.l.=5; pvalor=0,000). El 54,6% de los séniors de la muestra afirman que su situación económica le limita a la hora de realizar algún plan importante para ellos, sin diferencias entre hombres y mujeres.

El número medio de convivientes en los hogares de los séniors de la muestra es de 2,44. Lo más normal es que no tengan personas dependientes económicamente de ellos, así, el 59,1% dice que nadie depende económicamente de ellos, el 23,2%, que depende sólo una persona y el 12,3% que dependen dos personas. Por su par-

te lo más normal es no depender económicamente de nadie (88,1%), así, sólo el 7,5% depende económicamente de otras personas y el 3,8% afirma depender tanto económicamente como de los cuidados de otras personas. Y, por último, ante la pregunta de cuántas personas dependen de los cuidados de los seniors encuestados, la media resultante es de 0,5, así el 70% afirma que nadie depende de los cuidados de ellos, un 15,3% que sí depende de sus cuidados una persona, un 10,5% 2 personas y un 4,2% 3 o más personas. En la tabla 2 pueden verse en mayor detalle estos comentarios.

TABLA 2. ANÁLISIS DEPENDENCIA Y SITUACIÓN ECONÓMICA

		n	Media	D.T.	pvalor
¿Cuántas personas vivís en casa incluyéndote a ti?	Hombre	228	2,54	1,02	0,088
	Mujer	276	2,37	1,13	
	Total	504	2,44	1,09	
¿Cuántas personas dependen económicamente de ti?	Hombre	228	0,84	0,96	0
	Mujer	276	0,52	0,98	
	Total	504	0,67	0,98	
¿Cuántas personas dependen de tus cuidados?	Hombre	228	0,36	0,74	0,002
	Mujer	276	0,62	0,99	
	Total	504	0,5	0,89	
¿Dependes económicamente o de los cuidados de otra persona?				ni	%
No dependo de nadie				444	88,1
Sí, dependo económicamente de otras personas				38	7,5
Sí, dependo de los cuidados de otras personas				19	3,8
Sí, dependo tanto económicamente como de los cuidados de otras personas				3	0,6
Total				504	100

Fuente: Elaboración propia

Existen diferencias significativas en función del sexo en las tres variables que miden el número de personas que viven en casa, el número de las que dependen económicamente del encuestado y el número de las que dependen de los cuidados del encuestado, presentando valores más elevados en el caso de los hombres en las dos primeras variables y al revés en la tercera.

■ Propósitos y compromisos de los seniors

El 77,6% de los seniors afirma que tiene algún propósito que los motiva y le da sentido a su vida, más las mujeres que los hombres (Chi-cuadrado=6,5000; g.l.=1; pvalor=0,011). El 64,7% de los seniors da una puntuación superior a 5 (de una escala comprendida entre 1 (nada) a 10 (mucho)) a la pregunta de si coincide lo que pensaba hacer hace unos años con lo que está haciendo ahora, con una media de 6,29. Sin diferencias significativas entre hombres y mujeres. El 59,3% de las personas encuestadas afirma que sí tiene un plan y que siente que se acerca a los objetivos que tiene para esta etapa de su vida, un 34,3% dice que no lo tiene y que no lo echa de menos y un 6,3% que no tiene ningún plan y se siente perdido. No existen diferencias significativas entre hombres y mujeres. El 43% de las personas afirma que no está afrontando nuevos retos en su vida diaria. Entre los que sí afrontan nuevos retos el 45% afirma que son de tipo personal, el 37,7% de tipo familiar

y el 29,8% de tipo social. Entre las mujeres es más frecuente (62,0%) que sientan que están afrontando nuevos retos diarios, y entre los hombres (51,3%), tal y como puede advertirse en la tabla 3.

El 68,8% de los séniors encuestados afirma no tener ningún interés latente sin satisfacer. No hay diferencias significativas entre hombres y mujeres. El resto sí tiene algún interés latente no satisfecho. Así, un 7,9% está relacionado con su crecimiento personal, el 6% dice que profesionales, el 5,6% sociales, un 4,8% de tipo económico, el 3,4% afectivos, un 2% vinculado a temas de voluntariado y solo un 1,6% afirma tener intereses educativos.

TABLA 3. AFRONTANDO NUEVOS RETOS EN LA VIDA DIARIA

¿Sientes que estás afrontando nuevos retos en tu vida diaria?:		N	Media	pvalor
NO	Hombre	228	0,49	0,016
	Mujer	276	0,38	
	Total	504	0,43	
Sí. Personales	Hombre	228	0,40	0,036
	Mujer	276	0,49	
	Total	504	0,45	
Sí. Familiares	Hombre	228	0,30	0,002
	Mujer	276	0,44	
	Total	504	0,38	
Sí. Sociales	Hombre	228	0,26	0,126
	Mujer	276	0,33	
	Total	504	0,30	

Fuente: Elaboración propia

■ Bienestar vital

▸ Bienestar físico

Dos de cada tres séniors realizan ejercicio regularmente ó todos los días, sin diferencias por sexo, aunque un 19,4% nunca realiza ejercicio. El 92,5% de las personas encuestadas afirma que se preocupan por comer de forma saludable, siendo mayor la preocupación entre las mujeres (Chi-cuadrado=11,055; g.l.=1; pvalor=0,001). El 47,4% de las personas encuestadas, casi la mitad, no realiza ninguna actividad que favorezca su salud mental o cognitiva. Un 39% afirma que realiza ejercicios o actividades mentales, un 7,5% meditación, un 5,4% cursos de formación y menos de un 1% retiros espirituales, sin diferencias significativas entre hombres y mujeres. El 47% de la muestra afirma tener un estado de salud con una valoración de 8 o más (en un rango de variación positiva que oscila entre el 1 y el 10) y sólo un 8% dice tener un estado de salud de 4 o menos. La media se sitúa en 7,10 (D.T.=1,8), sin diferencias significativas entre hombres y mujeres. Casi el 55% de los encuestados afirman que les preocupan los cambios fisiológicos/psicológicos de madurez, sin diferencias significativas entre hombres y mujeres.

▸ Bienestar emocional

El 58% de los encuestados afirman que sienten pasión por lo que hacen en este momento de su vida. El 41,3% considera que algunas de las actividades que realiza habitualmente le ayudan a reforzar su autoestima.

TABLA 4. GRADO DE SATISFACCIÓN CON DISTINTAS ÁREAS, SEGÚN EL SEXO

Variable		n	Media	Desv. Típica	F	pvalor
SALUD	Hombre	228	7,28	1,79	0,055	0,815
	Mujer	275	7,32	2		
	Total	503	7,3	1,91		
BIENESTAR EMOCIONAL	Hombre	228	7,64	1,78	0,63	0,428
	Mujer	274	7,5	2,01		
	Total	502	7,56	1,91		
RELACIONES FAMILIARES	Hombre	227	8,28	1,68	5,479	0,02
	Mujer	270	8,61	1,49		
	Total	497	8,46	1,59		
PAREJA	Hombre	197	8,42	1,84	5,805	0,016
	Mujer	200	7,9	2,46		
	Total	397	8,16	2,18		
LEGADO	Hombre	217	7,35	1,75	4,177	0,042
	Mujer	261	7,7	1,97		
	Total	478	7,54	1,88		
RELACIONES PERSONALES, AMISTAD	Hombre	227	7,84	1,59	4,38	0,037
	Mujer	273	8,14	1,65		
	Total	500	8	1,63		
ESPIRITUALIDAD	Hombre	198	6,56	2,04	18,079	0
	Mujer	251	7,4	2,1		
	Total	449	7,03	2,11		
RELIGIÓN	Hombre	168	5,14	2,82	26,49	0
	Mujer	227	6,57	2,64		
	Total	395	5,96	2,81		
TRABAJO	Hombre	181	6,96	2,25	2,158	0,143
	Mujer	210	6,6	2,56		
	Total	391	6,76	2,42		
ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE (Formación, cursos, talleres...)	Hombre	190	6,39	2,34	2,264	0,133
	Mujer	221	6,73	2,28		
	Total	411	6,57	2,31		
ECONOMÍA	Hombre	227	6,7	2,01	1,295	0,256
	Mujer	270	6,49	2,04		
	Total	497	6,59	2,03		
AUTOCUIDADO	Hombre	225	7,42	1,75	0,129	0,719
	Mujer	274	7,47	1,75		
	Total	499	7,45	1,75		
CONTRIBUCIÓN	Hombre	222	7,1	1,83	2,381	0,124
	Mujer	262	7,35	1,7		
	Total	484	7,23	1,77		
GESTIÓN DE MI TIEMPO	Hombre	226	7,38	1,87	0,234	0,629
	Mujer	273	7,3	1,97		
	Total	499	7,33	1,93		

El 64,2% afirma que no ha cambiado su valoración de sí mismos después de la jubilación, solo un 5,2% considera que ha cambiado a peor. El 50% de los encuestados afirma que se adapta a los cambios que la vida conlleva sin mucha dificultad. Un 41,5% de encuestados siente estar viviendo una etapa interesante o muy interesante en este momento de la vida. Un 41,7% de los encuestados suele reflexionar para valorar el estado de las cosas. Todo lo anterior no presenta diferencias significativas entre hombres y mujeres.

Lo que mayor satisfacción produce al séniór son las relaciones familiares, la pareja y las relaciones personales o de amistad y lo que menos la religión seguido de las actividades de aprendizaje, la economía y el trabajo, con diferencias significativas entre hombres y mujeres en algunas de las áreas preguntadas, tal y como puede observarse en la tabla 4. Así, en las relaciones familiares se observan puntuaciones medias menores en los hombres que en las mujeres; estar con la pareja, valores mayores en los hombres que en las mujeres; legado, con valores superiores en las mujeres; relaciones personales, de amistad, con valores superiores en las mujeres; espiritualidad, con valores mayores en las mujeres; religión, con valores mayores en las mujeres

► Bienestar Espiritual

Sólo un 26,8% confiesa tener inquietudes espirituales, pero sólo un 17,1 afirma que practica una religión. Existen diferencias significativas según el sexo (Chi-Cuadrado= 24,117; pvalor= 0,000), de modo que son los hombres los que se asocian sobre todo con el NO, y las mujeres con el SÍ. Un 48,2% tiene en algún momento la sensación de pertenecer a un colectivo más grande como la humanidad en su conjunto o todos los seres vivos. Existen diferencias significativas según el sexo (F= 10,048; pvalor= 0,02), de modo que son las mujeres las que presenta una puntuación media mayor.

► Bienestar Social

Ante la pregunta sobre si consideran que tienen algo positivo que ofrecer a los demás, con una escala de 1 "Absolutamente nada" a 10 "Muchísimo", se observa una media de 7,40 (D.T.= 1,71). Las mujeres consideran (media= 7,62, D.T.=1,77) en mayor medida que los hombres (media= 7,14, D.T.=1,61) que tienen algo positivo que ofrecer a los demás (pvalor=0,002). Las mujeres (media= 7,67, D.T.=1,55) están más satisfechos con lo que ofrecen actualmente a los demás que los hombres (media= 7, D.T.=1,55) (pvalor=0,000).

Ante la pregunta de si están interesados y abiertos a establecer nuevas relaciones con personas afines, el 56,0% de las personas encuestadas valora dicha pregunta con un 7 o más y un 14,1% con menos de un cinco, sin diferencias significativas entre hombres y mujeres. El 72,2% de las personas encuestadas afirma que está satisfecho con sus relaciones en los diferentes ámbitos de su vida. Un 5% afirma tener dificultades para relacionarse de manera satisfactoria con los demás. Un 18,3% sí está satisfecho, pero considera que podría mejorar a nivel personal o familiar. Y un 4,6% echa de menos aumentar su participación social a través de una actividad organizada como el voluntariado o la formación, sin diferencias significativas entre hombres y mujeres. El 72,2% de las personas encuestadas no echa de menos un espacio para compartir experiencias con sus coetáneos, sin diferencias significativas entre hombres y mujeres. Ante la pregunta de si confían en su capacidad para influir sobre las circunstan-

cias que le rodean y sobre su entorno de cara a conseguir un objetivo, el 54,4% de las personas encuestadas valora dicha pregunta con un 7 o más y un 9,5% con menos de un cinco, sin diferencias significativas entre hombres y mujeres. Los menores de 65 años y laboralmente activos y parados, pero que han trabajado con anterioridad están más interesados en establecer nuevas relaciones con personas afines. Las mujeres (media= 8,55, D.T.=1,46) se sienten más queridas que los hombres (media= 8,08, D.T.=1,73) (pvalor= 0,001) y también más necesarias (mujeres (media= 7,9, D.T.=1,74), hombres (media= 7,09, D.T.=1,96; pvalor=0,000).

El 92,7% de las personas encuestadas afirma que se siente suficientemente atendido en esta etapa de su vida por sus familiares, sin diferencias significativas entre hombres y mujeres. Las mujeres se sienten más satisfechas (media= 8,01, D.T.=1,66) con sus relaciones de amistad que los hombres (media= 7,72, D.T.=1,71) (pvalor=0,057).

■ Hacerse mayor: Cómo es percibido y afrontado por los séniors

Se ha preguntado a los adultos mayores si son o pueden ser un modelo para los más jóvenes, con valoraciones que van desde 1 (Absolutamente nada) a 10 (Totalmente), obteniéndose una media de 6,48 (D.T.= 1,94), con un 30,6% de la muestra que otorga una valoración de 7 o superior. Se encuentran diferencias por sexo (F=8,041; pvalor=0,005), dando una valoración media superior las mujeres (media= 6,70, D.T.=1,89) que los hombres (media= 6,21, D.T.=1,97) (pvalor=0,000). El 90,1% de las personas encuestadas consideran que están en paz con su pasado, sin diferencias significativas entre hombres y mujeres.

Ante la pregunta de si estas personas se identifican con la edad que tienen, con una valoración que puede oscilar entre el 1 (“No. En absoluto (me siento como un adolescente)”) y el 10 (“Si. Totalmente (soy consciente de la edad que tengo y sus consecuencias)”), el valor medio es de 7,54 (D.T.=2,22) con un 36,9% de la muestra que otorga una valoración de 8 o más, sin diferencias significativas entre hombres y mujeres. Por su parte, cuando se les pregunta si se sienten condicionados por su edad (1 “NO. Absolutamente nada (puedo hacer todo lo que me proponga)” y 10 “SI. Totalmente (mi edad me condiciona mucho ya)”) el valor medio es de 5,33, sin diferencias significativas entre hombres y mujeres. El 87,9% de los encuestados consideran que a su edad es posible crecer y desarrollarse como personas, sin diferencias significativas entre hombres y mujeres.

Ante la pregunta de si estas personas tienen presente el tiempo que les queda vivir, con una valoración que puede oscilar entre el 1 “No lo pienso nunca” y 10 “Lo pienso constantemente”, el valor medio es de 5,15 (D.T.=2,77) con un 34,7% de la muestra que otorga una valoración de 6 o más, sin diferencias entre hombres y mujeres. El 72,8% de las personas encuestadas considera que es bueno hablar de la muerte y es algo que puede hacer, para el 7,5% es un tema tabú, para el 15,1% no sabe, y un 4,6% considera que es bueno hablarlo, le gustaría, pero no tiene con quien hacerlo, sin diferencias entre hombres y mujeres.

Ante la cuestión de hacerse mayor, un 23,4% lo acepta, aunque no le gusta, un 19,4% considera que todavía tiene mucho por hacer y disfrutar, un 19,2% mira hacia adelante con ilusión y un 15,1% considera que la experiencia es un grado y pretenden disfrutar gracias a lo aprendido. Solo a un 3,4% le da miedo y a un

5,6% le preocupa. A un 4% le gustaría parar el tiempo, sin diferencias significativas entre hombres y mujeres. Dos de cada tres personas encuestadas consideran que la segunda/tercera edad no está bien considerada, tratada, atendida. Existen diferencias según el sexo ($\chi^2=4,930$; $p=0,026$), estando, en general más asociado el ser mujer con el Sí, y el hombre con el No.

Ante la pregunta de si preocupa la sostenibilidad económica de cara al futuro con posibles valoraciones 1 “No. En absoluto” y 10 “Si. Me angustia”, se obtiene un valor medio de 5,70 con un 32,5% que otorga una puntuación de 7 o más. Existen diferencias según el sexo ($F=6,821$; $p=0,009$), siendo las mujeres las que tienen un mayor grado de preocupación.

Ante la percepción que cree que tiene la sociedad acerca de la vejez, con posibles valoraciones 1 “Muy negativa” y 10 “Excelente”, se obtiene un valor medio de 4,59, sin diferencias significativas entre hombres y mujeres.

¿En que ocupan o les gustaría ocupar su tiempo en caso de estar jubilados los seniors? En la tabla 5 aparece la valoración media, entre 0 y 5, de modo que cuantos mayores sean los valores medios de las variables u opciones de ocupación del tiempo, mayor creencia en que está o estará ocupando su tiempo en esa opción, en esta nueva etapa de la vida. Así, en lo que los seniors quieren pasar más tiempo, a raíz de la puntuación media obtenida, es en estar con la familia, seguido de estar con la pareja, viajar y las relaciones personales y de amistad y lo que menos el seguir trabajando, dedicarse a actividades de voluntariado o de espiritualidad o religión.

Se encuentran diferencias significativas entre hombres y mujeres, tal y como puede observarse en la tabla 5. Estar con la familia, las relaciones personales y de amistad, actividades de aprendizaje y la espiritualidad/Religión son opciones a las que las mujeres dedican o les gustaría dedicar más tiempo que los hombres, mientras que

TABLA 5. ESTADÍSTICOS DE LAS OPCIONES ASOCIADAS A LA VARIABLE ¿CÓMO OCUPAS O PIENSAS QUE OCUPARÁS TU TIEMPO? COMPARACIÓN POR SEXO

¿Cómo ocupas o piensas que ocuparás tu tiempo?	Todos		Hombre		Mujer		Pvalor
	Media	Desv. Típica	Media	Desv. Típica	Media	Desv. Típica	
OPCIONES							
ESTAR CON MI FAMILIA	3,99	1,57	3,82	1,61	4,13	1,53	0,027
RELACIONES PERSONALES Y DE AMISTAD	1,64	1,43	1,50	1,36	1,76	1,49	0,039
VIAJAR	2,16	1,75	2,13	1,72	2,20	1,78	0,663
ESTAR CON MI PAREJA	2,56	2,04	3,12	1,89	2,09	2,04	0,027
PRACTICAR HOBBIES	1,27	1,39	1,44	1,44	1,13	1,33	0,013
SEGUIR APRENDIENDO	1,29	1,58	1,24	1,58	1,33	1,58	0,512
AUTOCUIDADO	0,83	1,25	0,78	1,28	0,87	1,22	0,404
ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE (Formación, cursos, talleres...)	0,43	0,97	0,31	0,84	0,54	1,06	0,010
ESPIRITUALIDAD/RELIGIÓN	0,38	0,94	0,22	0,67	0,51	1,10	0,001
VOLUNTARIADO	0,22	0,78	0,19	0,68	0,25	0,86	0,409
SEGUIR TRABAJANDO	0,22	0,78	0,25	0,82	0,19	0,75	0,373

estar con mi pareja, practicar hobbies es algo a lo que a los hombres dedican o les gustaría dedicar más tiempo que las mujeres. En el resto de las opciones no se detectan diferencias de comportamiento entre hombres y mujeres.

■ Responsabilidad social: ¿Cómo se está afrontando el envejecimiento?

En relación con la percepción de los séniors sobre cómo se está afrontando el problema del envejecimiento en España, mayoritariamente piensan que el gobierno no está desarrollando las políticas sociales adecuadas en relación con el envejecimiento activo (59,1%), aunque casi un 25% responde que no lo sabe. Se observan diferencias significativas entre hombres y mujeres ($\chi^2 = 7,531$, $p = 0,023$), sobre todo debido a que las mujeres están más asociadas al “No lo sé” que los hombres. Los séniors también piensan, mayoritariamente, que la sociedad no está suficientemente bien informada sobre las políticas sociales en relación con el envejecimiento (81,3%) y que los jóvenes no reciben suficiente formación en relación con el proceso de envejecimiento. En estas dos últimas cuestiones no se encuentran diferencias significativas por sexo.

En relación con el grado de compromiso de los séniors ante la posibilidad de aportar alguna solución. El análisis de este grado de compromiso se traduce en conocer la posibilidad real de que los individuos participen de manera voluntaria en ciertas soluciones inmediatas a dichos problemas, determinando si el sénior estaría dispuesto a trabajar y cotizar más o si realmente su mayor deseo es jubilarse para disponer de una mayor autonomía en el uso de su tiempo libre.

Así, sólo uno de cada tres (32,5%) de las personas encuestadas estarían dispuestas a trabajar durante más tiempo para hacer más sostenible el sistema de pensiones y de seguridad social. También, sólo uno de cada tres (32,9%) estarían dispuestos a cotizar más para hacer más sostenible el sistema de pensiones y de seguridad social. Por otra parte, un porcentaje alto se encuentra satisfecho con que su edad de jubilación sea a los 65 años, ya que sólo el 65,9% de la muestra estaría dispuesto a trabajar hasta los 65 años, un 14,3% hasta los 67, un 15,3% hasta los 70 y ya trabajar hasta edades como los 75 o más tan sólo el 4,6%. Además, el 70% de las personas encuestadas contestan que no les gustaría trabajar a tiempo parcial una vez jubiladas.

No existen diferencias significativas por sexo en ninguna de las cuestiones planteadas en este apartado. Así pues y a tenor de los resultados obtenidos, comprobamos la resistencia existente en España a abandonar el estatus de “edad social de jubilación”⁹. Además, el 86,3% de los séniors no realizan ninguna actividad voluntaria.

Conclusiones: reflexión final

En este trabajo se ha analizado cómo pretenden, las personas madrileñas mayores de 55 años, afrontar el tránsito a la vejez y, muy especialmente, en saber si consideran la posibilidad de seguir trabajando más allá de la edad establecida por ley. También se ha recabado información acerca de las preferencias a la hora de decidir en qué y cómo les gustaría ocupar su tiempo en esta nueva etapa de sus vidas.

Trabajar más allá de la edad de jubilación actualmente establecida es una medida que parece razonable puesto que de no producirse ningún cambio, el envejecimiento de la población tendrá un importante impacto en nuestra economía. La longevidad es

⁹ Chuliá, E. (2019a): «El envejecimiento de la población. Datos y debates», *Cuadernos del Círculo Cívico de Opinión*, n.º 24 (Ante el envejecimiento demográfico), pp. 9-22.

un fenómeno positivo y esta “bomba demográfica” podría anularse si se entiende que las vidas más largas y productivas podrían hacer un aporte económico mayor del que hicieron las anteriores generaciones. Pero la realidad indica que al menos los séniores actuales no elegirían voluntariamente prolongar su vida laboral más allá de lo establecido por la ley.

Por otro lado, fijar una edad laboral de jubilación forzosa para todos supone en ocasiones una imposición que trunca la voluntad de muchos trabajadores de mantenerse laboralmente activos y seguir acumulando derechos de jubilación o capitales para su disfrute durante el periodo posterior de inactividad¹⁰.

Por ello, entendemos que es imprescindible crear conciencia y educar sobre el proceso de envejecimiento desde edades tempranas para conseguir llegar a edades avanzadas en las mejores condiciones posibles y prolongar la autonomía de los individuos durante el mayor tiempo posible. Esta forma de proceder mejoraría sustancialmente la sostenibilidad del estado de bienestar de las futuras sociedades.

Antonio Rua Vieites

*Director del Departamento de Métodos Cuantitativos
Facultad Ciencias Económicas y Empresariales Comillas
Investigador de la Cátedra Iberdrola de Ética Económica y Empresarial ICAI/ICADE*

Raquel Alquezar Muniesa

*Directora del Think Tank Sostenibilidad y Longevidad
Cátedra Iberdrola de Ética Económica y Empresarial ICAI/ICADE*

Cristina Valcarce Martínez

*Investigadora y Coordinadora del Think Tank Sostenibilidad y Longevidad
Cátedra Iberdrola de Ética Económica y Empresarial ICAI/ICADE*

¹⁰ Herce, J.A. (2016): «El impacto del envejecimiento de la población en España», *Cuadernos de Información Económica*, 251: 39.

3

Capítulo

Las entidades bancarias y la tercera edad: una cuestión a resolver

Introducción: Las presunciones

Suele resultar inevitable para cualquier adulto a la hora de tratar a un niño, dirigirnos a él entonando una voz infantil, con ritmo lento o vocalizando cuidadosamente... Consideramos que, dada su capacidad, no nos entenderá si no es de este modo. Asumimos, de forma errónea, ideas preconcebidas y nos comportamos con ellos en consecuencia.

Con las personas mayores suele suceder prácticamente lo mismo. Cuando los adultos alcanzan ya cierta edad convirtiéndose en abuelos o simplemente en jubilados, este estatus infiere en las personas más jóvenes una actitud de cierta superioridad sobre ellos, considerando que por el solo hecho de su edad, son personas que, en cierto sentido, tienen ya 'poco que decir'. En general, todo ello forma parte de las ideas preconcebidas que tenemos y que en muchas ocasiones conducen a conclusiones erróneas o imprecisas. Hablamos de las presunciones.

En el capítulo abordamos cómo el sector de la banca tras el giro tecnológico que ha adoptado está siendo también partícipe de las presunciones, asumiendo que las nuevas tecnologías y canales digitales son aplicables a todos sus clientes. Sin embargo, lejos de ser cierto esta situación está detonando tasas de insatisfacción y frustración relevantes por parte del colectivo más afectado, las personas mayores. Esta situación, adicionalmente, entra frontalmente en conflicto con la máxima de cualquier entidad: tener clientes satisfechos.

Era digital - Luces y sombras

El mundo evoluciona y todos debemos avanzar con él. La transformación digital camina tan veloz que cualquier proceso que hoy resulta novedoso, mañana se encuentra obsoleto o próximo a estarlo.

Los beneficios que de ello se derivan son incontables, aportando bienestar a toda la sociedad. El teléfono móvil o aplicaciones como WhatsApp se han hecho imprescindibles en el día a día de cualquiera, sirviendo incluso para cuestiones cruciales como salvar vidas gracias a las posibilidades de comunicación, ubicación e imagen que proporcionan. Sin embargo, como casi todo en la vida, la era digital también tiene sus sombras:

- Dependencia tecnológica. Cuando los sistemas 'se caen', la actividad prácticamente se para. Se podría incluso decir que el mundo se colapsa. La tecnología nos

La transformación digital camina tan veloz que cualquier proceso que hoy resulta novedoso, mañana se encuentra obsoleto o próximo a estarlo

Los métodos digitales han servido para reemplazar por completo los sistemas de trabajo "tradicionales", convirtiéndose en la única alternativa de uso

hace tan dependientes de ella que la humanidad no es capaz de avanzar de forma autónoma sin ésta.

- El uso de las tecnologías no siempre resulta accesible para todos los usuarios. Especialmente para el colectivo de cierta edad demandante de servicios en igual medida que cualquier otro grupo de edad y que, sin embargo, se ha visto excluido e incluso discriminado del uso de determinados aparatos tecnológicos por no tener los conocimientos o las facultades necesarias para acceder a los mismos.

- En muchas ocasiones, los métodos digitales han servido para reemplazar por completo a los sistemas de trabajo 'tradicionales', convirtiéndose en la única alternativa de uso. Esto implica incluso sustituir por completo a los equipos humanos. Ejemplo de ello sería la compra de billetes en estaciones de metro o autobuses a través únicamente de máquinas expendedoras, sin presencia de empleados para realizar estas funciones. O incluso algunos trámites ante las administraciones que ya sólo se pueden realizar de manera *online* (confección de la declaración del IRPF, ...)

- Desconfianza del usuario, por miedo a los ciberataques, *hackers*, problemas de *phishing*, suplantación de identidad, ... o incluso inseguridad ante la firma de documentación tan sensible como es la financiera de forma digital sin presencia de su persona de confianza, ...

- Carga de trabajo para el propio usuario o cliente que pasa a realizar personalmente las gestiones que antes venían siendo realizadas por los empleados de la entidad que le ofrecía el servicio de compra de billetes online, obtención de facturas, justificantes, ... Estas funciones no siempre representan un ahorro de tiempo, máxime cuando surgen problemas o dudas de entendimiento durante su realización. Encontrar ayuda del prestador del servicio en esos momentos no suele ser fácil y puede provocar frustración.

- No logra reemplazar el servicio al cliente: En general, cuando se recibe un servicio, es deseable que nos aconsejen y nos escuchen, interactuar entre las personas y esto la tecnología no puede suplirlo. Nos referimos a la importancia del trato con el cliente.

Las entidades bancarias están inmersas en una carrera sin freno por hacerse eco de estos avances, con el objeto de:

- Ofrecer una mejor imagen ante sus clientes y no ser considerada una entidad obsoleta. Los clientes 'jóvenes', por su parte, demandan servicios dotados de la máxima tecnología, que les otorguen autonomía y flexibilidad: Bizum, firma digital de documentación, apertura de cuentas de forma no presencial, páginas web con las mayores prestaciones posibles, trámites online con la mayor claridad e inmediatez posible para compra venta de activos, transferencias, etc.

- Buscar la máxima eficiencia de sus servicios y procesos y conseguir una reducción de costes operativos para mejorar con ello su cuenta de resultados. La automatización de tareas y mejora de sistemas reduce o evita trabajos manuales, acortando plazos, evitando errores humanos y reduciendo costes.

Para ello, han puesto en marcha acciones, procedimientos y metodologías de trabajo al objeto de rentabilizar sus inversiones apoyándose en estos nuevos desarrollos, es la llamada transformación digital.

Transformación digital en la banca

La transformación digital experimentada por las entidades bancarias en los últimos años les ha afectado de manera íntegra y transversal. Especial relevancia ocupan los cambios relativos al modo en que ofertan sus servicios a los clientes. Dos de los más significativos son la atención presencial en oficinas y el cierre de muchas de ellas, considerando los efectos que esto tiene para la población en general y para los más mayores en particular.

■ Atención presencial en oficinas

El significativo ahorro en costes que conlleva el uso de la tecnología ha derivado en que gran parte de las entidades bancarias hayan modificado su metodología de trabajo implementando protocolos que anulan algunos de los servicios que tradicionalmente venían prestando en su red de oficinas, o desincentivan su uso por parte del usuario mediante la aplicación de penalizaciones, bien en forma de cobro de comisiones al cliente, bien mediante restricciones horarias, geográficas o de personal prestando el servicio. Ejemplos de estas medidas son:

- a) Aplicación de comisiones por gestiones realizadas en puestos de caja en la propia oficina, promoviendo que sean realizadas gratuitamente por el propio cliente en cajeros u *online*. Para ello los cajeros se han rediseñado permitiendo realizar un mayor abanico de gestiones de forma muy sencilla e intuitiva, más allá de lo que antes era solo retirar efectivo.
- b) Fijación de limitaciones horarias dentro de las cuales solo es posible realizar determinados trámites en oficina como pago de recibos de luz o agua, retirada de efectivo, etc. al objeto de dificultar la realización de estas funciones dentro de la oficina.
- c) Aplicación de comisiones más elevadas si la operación es realizada en oficina que si es realizada personalmente por el cliente a través de canales digitales: compra y venta de valores, transferencias, ...o incluso aplicación de gastos si la correspondencia bancaria del cliente se recibe físicamente en su domicilio en lugar de obtenerla desde las aplicaciones del banco.

No se dispone de bases de datos que muestren estadísticamente esta situación, pero forma parte de la práctica de algunas entidades bancarias penalizar a sus empleados por el uso de aquellas transacciones que se corresponden con operaciones que el cliente puede efectuar de forma autónoma.

Sin embargo, tales prácticas entran en conflicto directo con todos aquellos clientes que bien no pueden acceder a las prestaciones que la tecnología ofrece, o bien demandan y aprecian un servicio más presencial, generando en este colectivo sentimientos de frustración e insatisfacción. Al hecho de que los bancos ya en sí mismos resultan intimidatorios y los productos y servicios financieros confusos para la población en general, se añade esta situación que provoca además desconfianza, lo que se acrecienta en el caso de los mayores.

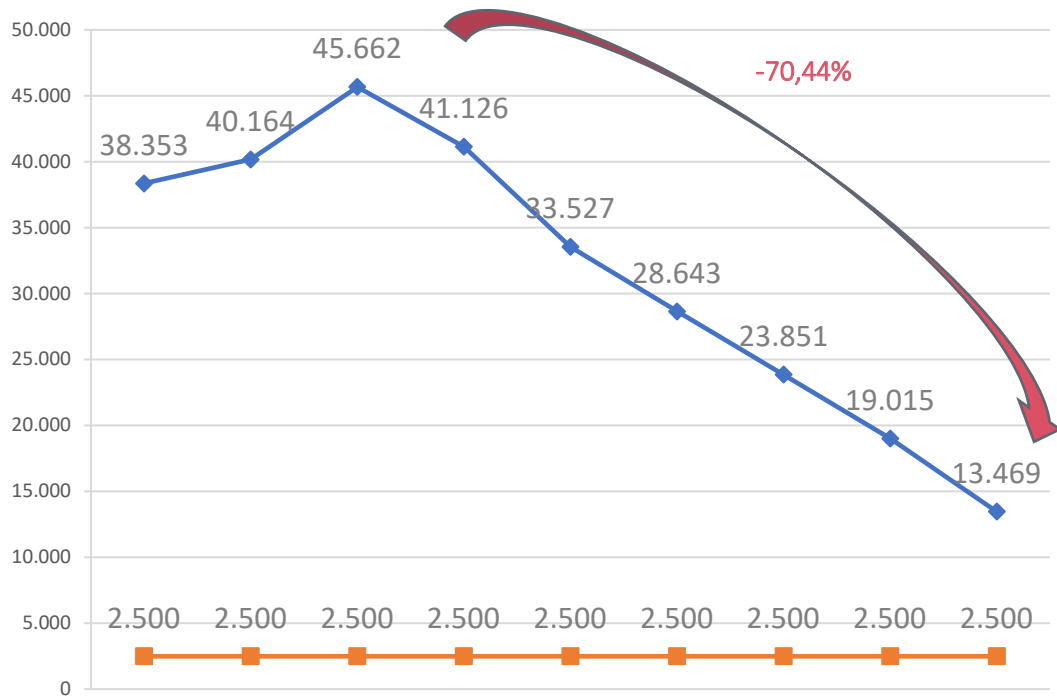
La transformación digital experimentada por las entidades bancarias en los últimos años les ha afectado de manera íntegra y transversal

Como Mathur y Moschis (1994) afirman, la edad está inversamente relacionada con la utilización de las tarjetas de crédito, los cajeros automáticos, la nueva tecnología, la banca *online*, etc. Las personas mayores prefieren el contacto cara a cara a la utilización de una tecnología que, además de no dominar, les provoca desconfianza.

■ Cierre de oficinas

Las seis principales entidades españolas por volumen de activos, -Santander, BBVA, CaixaBank, Sabadell, Bankinter y Unicaja Banco- redujeron su red de oficinas en España en 1.360 el pasado año, hasta situarla en 10.500 sucursales a cierre de diciembre, según los datos recogidos en los informes financieros publicados por los propios bancos.

FIGURA 1. EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE SUCURSALES BANCARIAS EN ESPAÑA



Fuente: Banco Central Europeo

Tal y como se muestra en la figura 1, el número de sucursales bancarias en España no ha parado de descender desde el 2008, situándose en 2022 en 13.496 oficinas. Esto es un 70,44% menos de las que había en 2008. En parte debido a las fusiones entre entidades acometidas en los últimos años que conllevan sinergias, lo que emplazó a nuevos cierres de oficinas ante la duplicidad que se produce dentro del mismo núcleo urbano.

Además, las entidades financieras terminaron 2022 con una plantilla cercana a los 120.600 trabajadores, lo que supone 5.800 empleados menos que en 2021, cuando tenían unos equipos que sumaban un total de 126.500 personas.

También el entorno rural se ha visto afectado. El acusado despoblamiento sufrido en municipios de escaso tamaño, unido a la oferta creciente de servicios digitales,

ha propiciado un desabastecimiento a todos los niveles de los servicios prestados en estos entornos.

La figura 2 nos permite observar como el porcentaje de población rural sin acceso local a oficinas bancarias se enmarca dentro de las limitaciones de acceso que esta población tiene a otros servicios. Atención primaria, farmacias y botiquines, bares o comercios son servicios con mayor presencia en el medio rural, donde entre el 3,30% y el 9,10% de la población rural llega a encontrarse sin estos servicios. Sin embargo, el porcentaje de población sin acceso a dentistas y ópticas se eleva al 45,60% y 74,40% respectivamente. En el caso de las oficinas bancarias este porcentaje se sitúa en el 19,90%. Por lo que, si comparamos la cobertura de acceso presencial que prestan los bancos, ésta resulta similar a la de otros servicios de provisión privada como bares o comercios, aunque sí inferior a la correspondiente a algunos servicios con un cierto componente de provisión pública, como la atención sanitaria o las farmacias.

FIGURA 2. PORCENTAJE DE POBLACIÓN RURAL SIN ACCESO LOCAL A SERVICIOS, POR CCAA

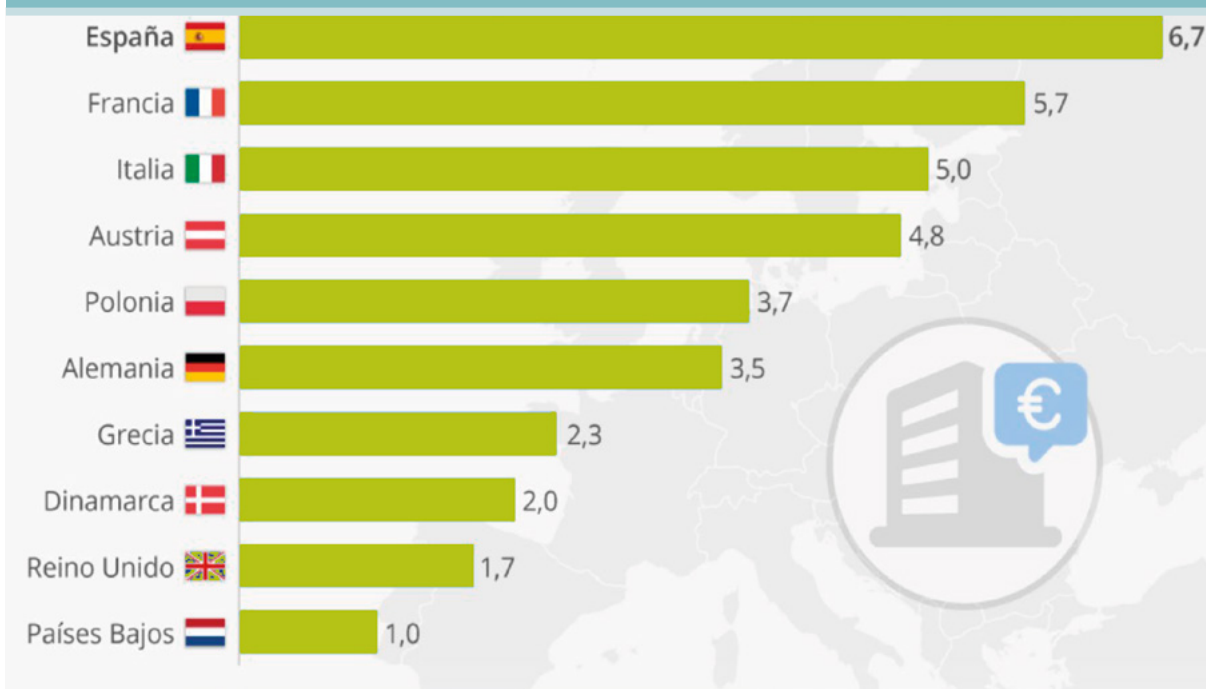
	(1) Atención primaria	(2) Farmacias y botiquines	(3) Bares	(4) Comer- cios	(5) Oficinas bancarias y canales alternativos	(6) Oficinas de Correos	(7) Oficinas bancarias	(8) Gasoli- neras	(9) Dentis- tas	(10) Ópticas
Total nacional	3,3	6,3	8,7	9,1	11,2	19,9	23,3	32	45,6	74,4
Andalucía	4,7	2,1	6,2	4	2,2	6,2	13,3	24,7	31,1	69,6
Aragón	3	6,6	18,7	18,7	17,2	30,7	19,9	38	61,9	78
Asturias, Princi. de	2,1	0,2	1	2,3	1,6	6,8	5,9	14,9	18,7	47,8
Balears, Illes	0	0	0	0,6	0,3	7	1,9	15,6	24,8	67,8
Canarias	1,6	0,7	0	0	0,7	3,2	2,3	3,9	33,3	50,7
Cantabria	0,1	2	4,7	5,4	16,1	51,8	30,8	29,8	49,1	88,9
Castilla y León	0,5	19,9	24,2	26,1	34,2	51,3	49,7	49,9	67,5	89,1
Castilla-La Mancha	1,2	1,9	9,4	7,2	8,4	16,4	13,1	34,7	46,5	78,4
Cataluña	11,5	12,6	5,9	10,1	12,8	17	34,6	37,7	57,9	81,1
Com. Valenciana	0,9	0,1	3,8	5,2	7,5	16	35,6	33,2	43	64,5
Extremadura	1,5	1,8	10,9	5	6,6	10,6	20,5	31,3	51,6	81,9
Galicia	0	0	0,7	0,6	4,2	10,3	9	18,9	31,6	52,8
Madrid, Com. de	9	1,5	2,7	3,4	4,9	7,5	34,7	36,6	28,8	100
Murcia, Región de	7,8	0	0	2,2	2,2	2,2	12,2	28	43,7	31,8
Navarra	3,5	11	10,2	14,5	15,6	28,6	17,8	19,8	45,6	75,7
País Vasco	4,6	15,6	4,7	10,6	16,6	30,1	28,4	48,5	49	80,1
Rioja, La	0,6	13	14,3	21,4	8	37	21,6	41	53,1	94,8

Fuentes: Banco de España, Correos, Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones y Ministerio de Sanidad

Pese a ya mencionado descenso en el número de oficinas, España continúa a la cabeza de la UE en sucursales bancarias. Así, según un estudio reciente del banco alemán para el desarrollo KfW, éste es uno de los países de la UE con mayor densidad de sucursales bancarias, con 6,7 oficinas por cada 10.000 habitantes. Como se observa en la figura 3,

España ostenta la primera posición en número de oficinas por cada 10.000 habitantes. Le sigue de cerca Francia, con 5,7 oficinas bancarias por cada 10.000 habitantes e Italia con 5,0 oficinas. Muy por debajo se encuentran países como Reino Unido y Países Bajos donde las tasas se sitúan en el 1,7 y 1,00 respectivamente. Por ello, el recorte en número de oficinas en España no ha cesado y en los próximos años el descenso será aún mayor.

**FIGURA 3. DENSIDAD DE OFICINAS BANCARIAS EN EUROPA
(Nº DE SUCURSALES BANCARIAS POR CADA 10.000 HABITANTES
EN PAÍSES DE LA UE*)**



Fuente: KTW Research

Ahora bien, el acceso al efectivo no precisa de una oficina bancaria y de hecho España, mientras se cerraban oficinas, ha visto aumentar el número de cajeros automáticos. Es el segundo país de la eurozona, después de Austria, en número de cajeros por habitante con un total de 115 puntos de retirada de efectivo por 100.000 habitantes.

Sin embargo, como explica Fernando Gómez-Bezales, catedrático de Finanzas de Deusto Business School, en su artículo de 2013, el cierre de oficinas bancarias perjudica a los clientes de las oficinas cerradas: aunque sigan trabajando con el mismo banco, pierden su relación con la oficina, se empobrece el conocimiento que tienen de ellos y les costará volver a construir esta relación.

Vulnerabilidad financiera: Actuaciones adoptadas

La trascendencia de la situación de descontento de los clientes en general, y de los mayores en particular, ha sido de tal alcance, que el propio Gobierno, a través de su vicepresidenta primera, Nadia Calviño y el Banco de España se han visto obligados a intervenir.

Los primeros pasos se dieron el 23 de julio de 2021 mediante la firma del Protocolo Estratégico para reforzar el compromiso social y sostenible de la banca, donde Gobierno y banca adoptaron las siguientes medidas de actuación:

- ▶ 1. Medidas de fomento de la formación a la plantilla
- ▶ 2. Medidas de fomento de la recolocación y de asignación eficiente del trabajo
- ▶ 3. Medidas de fomento del mantenimiento de la actividad de los antiguos profesionales en la actualidad retirados
- ▶ 4. Medidas de fomento de educación financiera y digital
- ▶ 5. Medidas de fomento de la inclusión financiera
- ▶ 6. Medidas relativas a la retribución
- ▶ 7. Medidas de fomento de la sostenibilidad
- ▶ 8. Medidas de fomento de la digitalización

Por su parte, los bancos también dieron una respuesta pública a raíz de la reivindicación de Carlos San Juan. Este urólogo jubilado de 80 años, impulsor de la campaña ‘Soy mayor, no idiota’, de la que se hicieron eco ‘The Times’, ‘The Washington Post’ y ‘Le Monde’ y con la que logró recoger 600.000 firmas para exigir a la banca la inclusión financiera de los mayores.

Entre las principales medidas que reclamó este jubilado valenciano a su llegada a Madrid se encontraban: que la atención presencial en las sucursales bancarias dure toda la mañana, que en caso de ser necesaria cita previa esta se pueda pedir por teléfono y que el personal salga a la calle a ayudar a las personas con problemas en los cajeros automáticos con el objetivo de combatir la exclusión financiera que sufren cientos de miles de jubilados.

Por su parte el Gobierno se comprometió a acabar con la lacra de la exclusión financiera que sufre la tercera edad. El cierre de miles de sucursales bancarias y la reducción del horario de atención presencial en pro de la banca online ha ocasionado un grave perjuicio a las personas de avanzada edad, ya que muchas de ellas no saben manejar las nuevas tecnologías, son víctimas mayoritarias de las comisiones en ventanilla o se ven obligadas a recorrer grandes distancias para ser atendidas en plazos de tiempo muy reducidos. En su reunión con el Ministerio de Economía, la vicepresidenta primera y ministra, Nadia Calviño, aseguró a San Juan que habrá un plan de “medidas eficaces” para la inclusión financiera, con especial atención en los servicios en las entidades bancarias.

Con ello, el 21 de febrero de 2022 las asociaciones bancarias, en presencia de la vicepresidenta primera y ministra de Asuntos Económicos y Transformación Digital y del gobernador del Banco de España, suscribieron una actualización del Protocolo, mediante la firma del Protocolo bancario para la inclusión financiera de los mayores, para incluir nuevas medidas con el fin de garantizar la atención personalizada de los ciudadanos, especialmente de las personas mayores, de forma que dispongan de servicios bancarios adaptados a sus necesidades. En concreto, se actualiza el principio de actuación quinto del Protocolo relativo a las “medidas de fomento de la inclusión financiera”, incluyendo acciones específicas dirigidas a “mejorar la atención personalizada de personas mayores” y centradas principalmente en los siguientes ejes:

- ▶ Atención personalizada en oficinas (incluyendo, entre otras, la ampliación de horarios de las sucursales bancarias o la formación específica del personal)

- ▶ Atención telefónica ágil, sin coste y con un interlocutor personal
- ▶ Cajeros automáticos, apps y webs más accesibles y sencillas
- ▶ Formación específica a este colectivo para reforzar la educación financiera y digital, a través de talleres o seminarios, que faciliten la accesibilidad de los canales a las personas mayores.

También se acordó que el Observatorio para la Inclusión Financiera, creado por las asociaciones bancarias de acuerdo a lo previsto en el Protocolo, se encargase de hacer un seguimiento con periodicidad semestral del cumplimiento de las medidas previstas en él.

Si bien ambos protocolos abordan la problemática existente, representan tan solo un punto de partida hasta alcanzar la solución óptima. Así lo advertía precisamente el propio gobernador del Banco de España, Pablo Hernández de Cos, durante la presentación de la actualización del Protocolo que considera que éste “debe ser parte de la solución” a unos “problemas reales¹, que requieren de respuestas reales”. Adicionalmente, en dicha presentación, tanto Nadia Calviño como el gobernador del Banco de España Pablo Hernández de Cos en su voluntad de velar por el cliente, aseguraron que “si se comprueba que son insuficientes o mejorables, tendremos que ver juntos cómo extenderlas o mejorarlas”².

Medidas adoptadas tras la firma del Protocolo:

- ▶ Ampliación de los horarios de atención presencial que abarque como mínimo de 9:00 horas a 14:00 horas para servicios de caja. Este servicio se proporcionará en ventanilla o en cajero con asistencia personalizada dentro del horario de oficina. Disponibilidad de al menos una persona por oficina para llevar a cabo estas funciones.
- ▶ Trato preferente a los mayores en las sucursales, con prioridad en casos de alta afluencia de público en oficinas. Establecimiento de canal prioritario en la asignación de turnos para la atención comercial de los mayores de 65 años y personas con discapacidad y optimización de los canales de gestión de citas previas.
- ▶ Formación específica obligatoria al personal de la red comercial en las necesidades de este colectivo, que permita ofrecer una atención más ajustada al perfil de las personas mayores. Seguimiento y adecuación continuada del conjunto de medidas puestas en marcha para la atención a clientes sénior, identificando sus necesidades más frecuentes y transmitiendo los mensajes con un lenguaje sencillo y adaptado a este segmento.
- ▶ Atención telefónica preferente sin coste adicional o directa a través de un interlocutor personal para los clientes mayores o con discapacidad.
- ▶ Horario de atención telefónica mínimo entre las 9:00 h y las 18:00 horas para los clientes a los que se les presten servicios sin oficina.

¹ | https://www.elconfidencial.com/economia/2022-02-21/bancos-protocolo-mayores-trato-horario-sucursales_3379188/ Consultado 2/05/2023.

² <https://www.larazon.es/economia/20220221/6eid4p5nx5e6rerbylq6vpl57a.html> Consultado 2/05/2023.

- Garantía de adaptabilidad, accesibilidad y sencillez de los canales en función de su uso, poniendo a disposición de estos clientes versiones con lenguaje y vista simplificados con el menú de las operaciones más frecuentes del cliente o cualquier otra medida de similar efecto.
- Reparación de los cajeros fuera de servicio para asegurar el aprovisionamiento de efectivo en un máximo de 2 días laborales e información del cajero alternativo más cercano.
- Ofrecimiento a los clientes de acciones de educación financiera, digital y prevención de fraudes por el canal que resulte más adecuado. Reforzar la educación financiera, digital y de prevención de fraudes a este colectivo de clientes, a través de talleres, seminarios o herramientas similares, que faciliten la accesibilidad de los canales a las personas mayores o con discapacidad.
- Las entidades comunicarán al colectivo de clientes mayores las medidas que adopten para darles a conocer las mejoras puestas a su disposición.
- Ampliación del objeto del Observatorio de Inclusión Financiera para hacer un adecuado seguimiento de las medidas adoptadas por las entidades para la prestación personalizada de los servicios financieros.

Por su parte, está previsto igualmente por parte del Consejo de Ministros adoptar el proyecto de Ley de Servicios de Atención al Cliente -aún pendiente del dictamen del Consejo de Estado-, que incluirá exigencias específicas para el sector, mejorando los canales y la atención personalizada.

Las propuestas de las patronales bancarias siguen esta estela. Según el documento elaborado por la Asociación Española de Banca (AEB) y la Confederación Española de Cajas de Ahorro (CECA), las entidades se han comprometido adoptando medidas que proporcionan un trato especial en las sucursales a los mayores, ya sea con la adecuación o mejora de los horarios de atención en caja o con la atención preferencial de este colectivo.

Además, las entidades han adaptado sus sistemas para que las personas mayores o con discapacidad reciban una atención preferente en la atención telefónica, ya sea mediante una línea específica o dando prioridad a la llamada, al tiempo que ofrecen simplificar el uso de cajeros, webs y de aplicaciones bancarias. El texto remitido al Ministerio de Asuntos Económicos propone buscar “adaptabilidad, accesibilidad y sencillez” de los distintos canales digitales de la banca en función de su uso, poniendo a disposición de clientes versiones con lenguaje y vista simplificados o, por ejemplo, con el menú de operaciones más frecuentes.

Formación digital, prevención de fraudes y comunicación

En materia de formación, las propias entidades plantearon al departamento que dirige Nadia Calviño medidas para promover la formación sobre inclusión financiera y digital, así como prevención de fraudes a este colectivo de clientes. Para ello apuestan por llevar a cabo distintos talleres, seminarios o herramientas similares, que faciliten la accesibilidad de los canales a personas mayores o con discapacidad.

La comunicación también es otro de los pilares básicos de este plan de mejora. Las patronales bancarias se abren a comunicar a los mayores las medidas adoptadas con el fin de darles a conocer las mejoras puestas a su disposición y estas comunicaciones se rea-

Las entidades bancarias se han comprometido adoptando medidas que proporcionan un trato especial en las sucursales a los mayores

lizan teniendo en cuenta el canal de comunicación preferido por cada cliente. Por otro lado, el sector quiere promover la creación de departamentos o unidades que hagan el seguimiento de las necesidades de los mayores o las personas con discapacidad para que estos equipos propongan medidas que faciliten el acceso a los servicios financieros. Tanto la AEB como CECA se comprometen a promover entre sus asociados, entre los que se encuentran todas las grandes entidades financieras españolas, el desarrollo de políticas propias de cada entidad que promuevan la inclusión financiera y que puedan ir incorporando las medidas a aplicar según su estrategia comercial.

Respecto a las zonas despobladas, la banca ha firmado un acuerdo con Correos de inclusión financiera en zonas rurales para facilitar el acceso en la España 'vacía' a los servicios financieros y se ha comprometido a asegurar en un plazo de seis meses al menos un punto de acceso presencial a servicios bancarios en todos los municipios de más de 500 habitantes y, en caso de no conseguirlo en ese plazo, en instalar cajeros genéricos en un plazo adicional de seis meses. Correos facilitará el acceso a dinero efectivo en 4.675 puntos de atención y a través de 6.000 carteros en el domicilio.

Reflexiones

A la vista de las medidas 'correctoras' adoptadas por las diferentes entidades bancarias, e incluso, la propia intervención del Gobierno y del Banco de España con el objeto de velar por el cliente, parece evidenciarse que el camino inicial que estaba recorriendo la banca, basado en un giro radical hacia canales digitales, no resultaba del todo adecuado en cuanto a prestación de servicios se refiere. Pero, ¿resultan suficientes estos cambios?

Podría decirse que la palabra servicio lleva implícito el calificativo de presencialidad. Así, por ejemplo, la educación obligatoria que se presta hoy en día, salvo excepciones, es presencial frente a *online*. La atención médica es principalmente presencial frente a telefónica. La oferta de restaurantes y cafeterías con atención personal no tiene comparación con la existente bajo régimen de autoservicio, y así un sinfín de casos. Con los servicios bancarios debería suceder igual, máxime con las particularidades de confianza, transparencia y asesoramiento que adicionalmente precisan.

Aun manteniendo la máxima de que los recursos son limitados y que toda empresa debe buscar la máxima rentabilidad y eficiencia, no debe perderse de vista el significado de lo que ofrecer un servicio óptimo representa. A pesar de los pasos dados, las tasas de satisfacción de los clientes más tradicionales o mayores respecto a sus entidades bancarias siguen sin ser las adecuadas. Los bancos cuentan con una deteriorada imagen como nunca antes había existido, Por tanto, ¿deben pararse aquí? Parece evidente que no.

Como se ha venido comentado a lo largo de este capítulo, las bondades de la tecnología son innegables. Ofrecen unas excelentes prestaciones con altas tasas de utilización por los usuarios, sin embargo, no debe erigirse como el principal canal de comunicación entre cliente y entidad, si no convertirse en una vía adicional de comunicación, complementaria a los canales tradicionales.

Así, tal y como precisa el informe elaborado por KPMG (2017), el reto de las entidades reside en la combinación de la red física (poniendo en valor y adaptando la capacidad instalada, rediseñando el contacto presencial, introduciendo nuevos formatos de oficinas, etc.) con los canales digitales. Es necesario construir un modelo híbrido donde los canales físicos y digitales se complementen, manteniendo el contacto presencial, pero potenciando las vías de contacto digital.

FIGURA 4. SATISFACCIÓN CON LOS BANCOS

	VALORACIÓN (SOBRE 100)		VALORACIÓN (SOBRE 100)
BANCOCAMINOS	80	BANKOA-CREDIT AGRICOLE	63
ING	79	CAJA RURAL DE GRANADA	62
PIBANK	78	ACTIVOBANK	61
BANCA MEDIOLANUM	77	BBVA	61
N26	77	WIZINK	61
OPENBANK	76	TARGOBANK	61
SELFBANK	76	BANCA PUEYO	60
RENTA 4	76	DEUTSCHE BANK	60
CAIXA GUISSONA	76	BANCO SABADELL	59
CAJA DE INGENIEROS	75	CAJA RURAL DE ARAGÓN	59
ARQUIA BANCA- C.ARQUITECTOS	75	GLOBALC.AIA (CAJA RURAL)	59
MYINVESTOR	74	NOVOBANCO	58
FIARE BANCAETICA	74	CAJAMAR (CAJA RURAL)	58
EBN BANCO	73	BANKIA	58
TRIODOS BANK	72	CAJA RURAL DE NAVARRA	58
CAJA RURAL DE ASTURIAS	72	ABANCA	57
IMAGINBANK	71	CAIXA ONTINYENT	57
MITA POPULAR (CAJA RURAL)	71	IBERCAJA	56
CAJA SIETE (CAJA RURAL)	69	CAJASUR (KUTXABANK)	55
BANCO PICHINCHA	69	BANCO CAIXA GERAL	55
REVOLUT	68	CAIXABANK (LA CAIXA)	54
CAJA RURAL DE EXTREMADURA	68	KUTXABANK	54
EVO BANCO	68	CAJA RURAL DEL SUR	54
ANDBANK ESPAÑA	67	CAJA RURAL DE CASTILLA LA MANCHA	53
COINC	66	CAJA RURAL DE JAÉN	51
BANKINTER	65	BANCO SANTANDER	50
LABORAL KUTXA	65	UNICAJA BANCO	49
BANCA MARCH	65	LIBERBANK	48

MAYOR SATISFACCIÓN

MENOR SATISFACCIÓN

No se trata de disponer de servicios infinitos, oficinas bancarias en todos los pueblos de España o tener a un profesional de la banca a disposición del cliente 24 horas al día 7 días a la semana. Pero sí se trata de prestar especial atención al papel de la responsabilidad, al de atender las necesidades de los clientes, buscando las mayores tasas de satisfacción posibles. Esto es, abordar el papel de la calidad del servicio.

Así mismo, y como indica Gómez-Bezares (2023) en su artículo, la banca no solo tiene el papel de la responsabilidad, sino también el de la competitividad. ¿Podría ser el acercamiento personal al cliente en las oficinas una buena estrategia para competir con ellas, conociéndolo mejor y atendiendo sus necesidades? Según sus palabras, “sin duda, el sector bancario ha apostado y tiene que seguir apostando por el negocio digital, pero sin minusvalorar el conocimiento personal del cliente, y esto, hoy por hoy, se hace en las oficinas.”

Y efectivamente esta reflexión representa el punto clave dentro de nuestro análisis. La era digital ha creado involuntariamente y de forma indirecta un nicho de mercado y una oportunidad de negocio, consistente en ofrecer un verdadero servicio de calidad y atención personalizada al cliente, lo que dotaría de una gran ventaja competitiva a todas aquellas entidades financieras que lo aborden. Esto representa la verdadera especialización de la banca desde el punto de vista de servicios, algo que el cliente en general valora, aprecia y demanda fuertemente, especialmente las personas mayores.

De acuerdo con la encuesta de satisfacción con la banca, en la que han participado más de 24.000 usuarios, publicada por la Organización de Consumidores y Usuarios (OCU) realizada en 2021, entre los peor valorados se encuentra la banca tradicional. Ninguna de las principales entidades que operan en España se encuentra entre las primeras posiciones. Para encontrar a una de ellas hay que bajar hasta el puesto 26 (ver figura 4).

Como muestra la figura 4, entre las entidades mejor valoradas se encuentran Banco Caminos e ING, dos bancos que operan básicamente online, igual que la mayor parte de los que les siguen en el ranking, en el que ya aparecen algunos de los denominados neobancos, que operan de manera 100% digital, como N26.

Esto avala nuestra reflexión de que los bancos tradicionales se están quedando a la zaga en valoraciones por la calidad del servicio prestado y son los bancos muy especializados en servicios online los que actualmente alcanzan mejores valoraciones. Ello, porque su nivel de consecución para su público objetivo es elevado. Sin embargo, el banco tradicional, con las limitaciones que se ha impuesto, se ha quedado con malas valoraciones, fruto de un público objetivo desatendido.

A la vista de estas conclusiones, cabe plantearse tres alternativas de actuación por parte de las entidades bancarias:

- No adoptar ningún cambio adicional por parte de las entidades bancarias y continuar ofreciendo el servicio que actualmente dan, basado en:
 - ▶ Las medidas ya implantadas tras la firma del Protocolo ya dan respuesta a las carencias actuales.
 - ▶ La necesidad de adaptación del cliente al momento actual, asumiendo que la tecnología es el presente y los sistemas anteriores ya forman parte del pasado.
 - ▶ El cliente *target* de las entidades pertenece a un grupo de edad más joven, activo, con necesidades y capacidad de inversión, ..., no resultando eficiente realizar cambios adicionales para una parcela de clientes que no representan el foco de atención de las entidades.

Esta opción sería quizá el grave error, permitiendo creer en las tasas de insatisfacción de los clientes y no contribuyendo a mejorar la baja percepción que el público en general tiene hoy día de las entidades financieras.

■ Crear herramientas que faciliten el uso de la tecnología para sus cuestiones financieras a la tercera edad mediante la creación de plataformas sumamente sencillas e intuitivas.

Quintero Jaramillo (2022) aborda este planteamiento mediante la creación de un servicio multiplataforma que facilita el acceso de los adultos mayores a la tecnología financiera. Esto por medio de la integración de funciones como el pago y transferencias de dinero desde y hacia diferentes entidades bancarias, la automatización de pagos de recibos o salud y asistencia familiar o externa para garantizar la seguridad de los procesos mientras se respeta la autonomía del usuario.

Diferentes organizaciones, como la AEB, en su Protocolo estratégico para reforzar el compromiso social y sostenible de la banca, entre su decálogo de medidas, establece promover una red de educación financiera y digital que facilite a la sociedad obtener los conocimientos adecuados para poder operar con total seguridad en los nuevos entornos y canales puestos a su disposición.

Este planteamiento, si bien aboga por dar una oportunidad al mix de las tecnologías y tercera edad, ideando plataformas más amigables e intuitivas, puede suponer un plus de autonomía para un porcentaje limitado y escaso de personas mayores que sí ganarían en autonomía, pero no alcanzaría a dar solución al problema de base, dado que, por definición, tercera edad y tecnología son antagónicos.

■ Equilibrio entre el antes y el después: Volver a prestar el nivel de servicio y atención que la banca venía ofreciendo, con la máxima de ofrecer un servicio de calidad, basado en la atención personalizada, pero conviviendo al mismo tiempo con los medios digitales.

Apostar por esta fórmula, retornará en elevar la imagen de la entidad financiera que lo adopte, y en consecuencia aportará retornos en forma de rentabilidad. Por su parte, el nivel de vinculación del grupo familiar (próximas generaciones, ...) se puede ver incrementado. El llamado servicio de gratitud existe entre los clientes y muchos, tras detectar las prestaciones ofrecidas por la banca a sus progenitores, continuarán confiando en dicha entidad para mantener sus inversiones.

La calidad del servicio, ¿en qué consiste?

En el XXIII Congreso Nacional de ACEDE celebrado en Málaga (Estrada Guillén et al., 2013) buscaron dar respuesta al siguiente interrogante ¿qué factores perciben los mayores como dimensiones de la calidad de servicio de su entidad bancaria?

Estas dimensiones ya habían sido definidas del siguiente modo (Moliner et al. 2010; Potocnik et al. 2010 y Sánchez-Hernández et al. 2009):

■ **Calidad Tangible**, referida a las instalaciones y equipamiento (Martinez-Tur et al. 2005).

- Las instalaciones facilitan la confidencialidad y la intimidad en el trato
- Las instalaciones son amplias, modernas y están limpias
- Valoración general de las instalaciones

■ **Calidad Funcional**, referida a la eficiencia con la que los empleados presentan los servicios a los clientes (Peiró et al. 2005, Martínez-Tur et al. 2007).

- ▶ El servicio que me han prestado en su conjunto es correcto
- ▶ En general no tengo que hacer mucha cola
- ▶ Suelo recibir un servicio rápido y ágil
- ▶ Valoración general del servicio ofrecido

■ **Calidad Relacional**, referida a los aspectos socio-emocionales que surgen en la interacción entre los empleados y los usuarios.

- ▶ El personal me conoce bien
- ▶ La información proporcionada por el personal ha sido muy valiosa para mí
- ▶ Estoy contento con el banco/caja al que acudo habitualmente
- ▶ En general me siento a gusto con mi banco o caja habitual

El modelo valida la relación directa de estas dimensiones sobre la satisfacción y lealtad bancaria de las personas mayores, medidas éstas como:

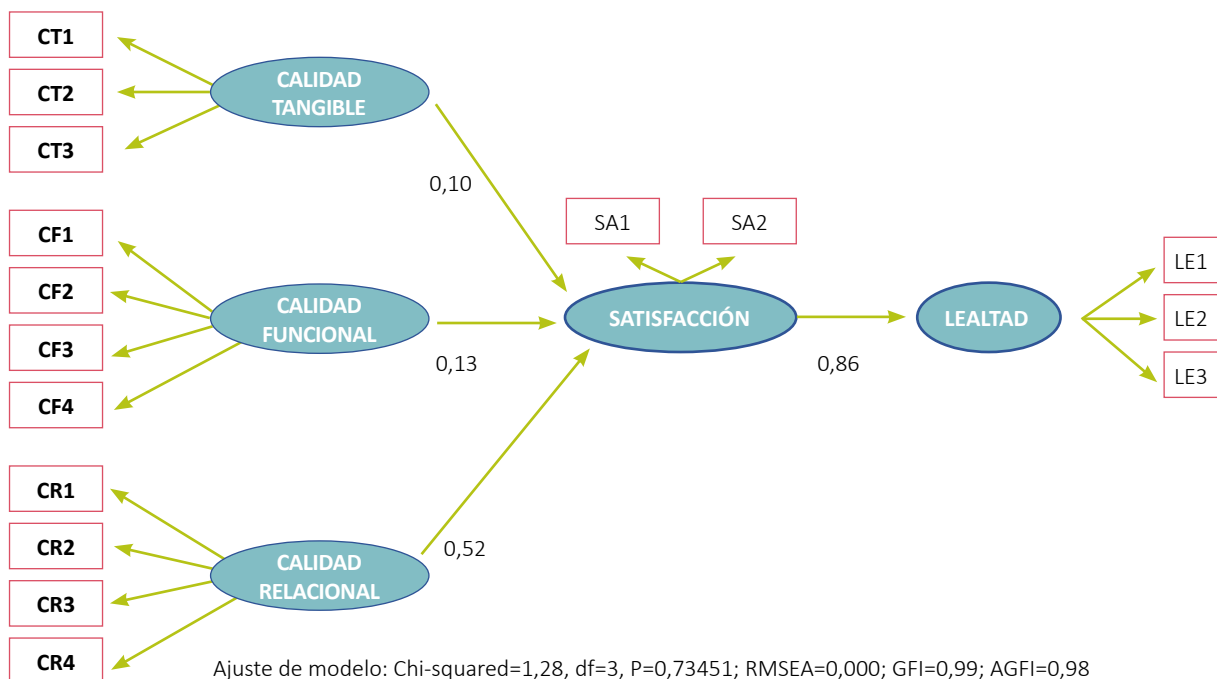
■ **Satisfacción**, definida como confirmación de las expectativas

- ▶ Estoy satisfecho con la relación calidad/precio ofrecida
- ▶ Estoy satisfecho con el servicio que me han proporcionado

■ **Lealtad**, vinculada a medidas comportamentales, como la repetición de compra o la secuencia de visitas

- ▶ Recomendaría este banco a mis familiares y amigos
- ▶ Mientras me traten como ahora, dudo que cambie de entidad financiera
- ▶ Cuando necesite un servicio financiero acudiré a este banco/caja

FIGURA 5. MODELO ESTRUCTURAL OBTENIDO



La población objeto del estudio ascendió a un total de 314 personas mayores de 50 años (149 hombres y 165 mujeres) residentes en las ciudades españolas de Barcelona, Madrid y Valencia de las cuales en Barcelona se encuentran empadronadas 116, en Madrid 135 y en Valencia 63, a los que se realizaron diferentes preguntas mediante una encuesta.

Los resultados obtenidos en este estudio confirman:

- La importancia económica y empresarial del colectivo de los mayores hace necesario que las entidades financieras reorienten sus productos y servicios para satisfacer sus necesidades.
- La dimensión relacional de la calidad del servicio es la más valorada por las personas mayores, seguida de la funcional y, por último, la tangible.
- La relación directa que:
 - La calidad del servicio tiene con la satisfacción.
 - La satisfacción tiene con la lealtad hacia la entidad bancaria en las personas mayores.
 - La relación entre la calidad de servicio, satisfacción y la lealtad en las personas mayores es muy alta. Las personas mayores tienden a ser leales siempre que se encuentren satisfechas
- Si la entidad bancaria con la que tradicionalmente se ha operado ofrece un servicio de calidad y satisfactorio ¿por qué cambiar? Es la reflexión que parecen realizar las personas mayores. En este sentido, las entidades deben hacer especial hincapié en estrategias que fomenten este sentimiento afectivo de enganche, de unión, la idea de que la entidad se preocupa por el mayor, que siempre está ahí, ayudando, satisfaciendo sus necesidades como tradicionalmente ha hecho.

Como conclusiones de este estudio, los autores determinaron que la banca en general debe plantearse si la estrategia de fuerte reestructuración bancaria que están llevando y que supone el cierre de oficinas, el despido y la rotación de muchos empleados. Esto tiene o puede tener repercusión sobre la percepción que los mayores tienen de la calidad de la relación prestada.

Esto avala lo que venimos reiterando a lo largo de este capítulo, las prestaciones más valoradas por los clientes y especialmente por parte de las personas mayores son el servicio y una atención personalizada. Sentirse atendido por su banquero de confianza con las explicaciones adecuadas bajo un entorno de confianza y seguridad son prestaciones que llegan incluso a ser más apreciadas que un plus de rentabilidad obtenido en otras entidades que no les ofrecen los mismos niveles de calidad.

Por tanto, como indicábamos al inicio de este capítulo, las presunciones muchas veces resultan equivocadas y, en este caso, considerar que la transformación digital suplementa a un servicio de calidad en la banca no resulta acertado.

Verónica Alonso Padrones

Interventora Banca March y Doctoranda Universidad de Oviedo

Nuria López Mielgo

Dpto. Administración de Empresas Universidad de Oviedo

Raquel Quiroga García

Dpto. Economía Cuantitativa Universidad de Oviedo

4

Capítulo

Tecnoestrés en mayores

¿Cómo usan la tecnología los que han cumplido 55 años y en qué actividades la incorporan?

■ Avanzando en digitalización

La buena noticia, según todos los datos, es que el porcentaje de usuarios de Internet entre los seniors sigue aumentando. Lo confirma el estudio sobre brecha digital y los mayores elaborado por la Unión Democrática de Pensionistas y Jubilados de España (UDP) y el Ministerio de Asuntos Sociales en colaboración con el Instituto de Opinión Simple Lógica. En 2021 ya eran 6 de cada 10 (59,5%) mientras que antes de la pandemia no llegaban a la mitad (46,8%) y en 2017 apenas suponía un tercio (32,7%) (Figura 1).

Sin embargo, según el citado estudio, el perfil del internauta mayor está aún demasiado centrado en menores de 75 años, con perfil socioeconómico alto, habitantes de zona urbana y nivel de estudios universitarios.

En la actualidad, aún encontramos que 3 de cada 10 adultos mayores aseguran que nunca han accedido a Internet. Si bien es verdad que algunos no lo hacen por no disponer del dispositivo adecuado, el principal motivo tiene que ver con la ausencia de interés y de conocimientos para hacerlo (61,4%).

■ Actividades en las que está presente la tecnología

Según relata el informe Sociedad Digital en España 2022 (SDE 2022) elaborado por Fundación Telefónica, los principales usos de Internet son la comunicación interpersonal, el ocio *online* (consumo de contenidos multimedia, redes sociales, música, radio *online* o podcast y juegos *online*), las compras y, con fuerte incremento respecto a años anteriores, el acceso a servicios financieros y pagos digitales, el teletrabajo y las gestiones con la administración.

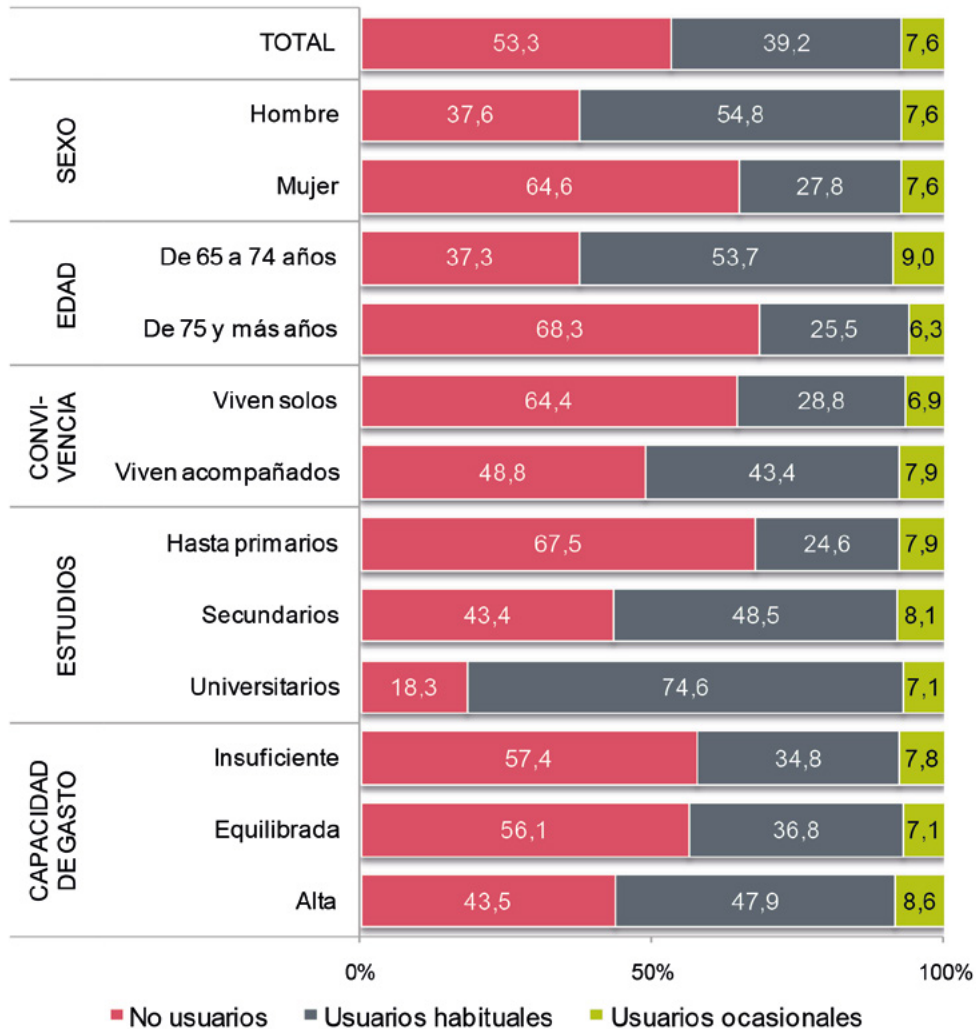
Los dispositivos tradicionales (ordenador, *smartphone* y tableta) siguen siendo los preferidos para las actividades *online*, aunque altavoces inteligentes, *Smart TVs*, pulseras de actividad o electrodomésticos inteligentes comienzan a tener una presencia destacada.

Tras la pandemia y los grandes crecimientos de la actividad digital su uso ha continuado creciendo. Sin embargo, la única franja de edad en la que la actividad decrece levemente en las distintas categorías es la de mayores de 65 años. Parece que las

**En la actualidad,
aún encontramos
que 3 de cada 10
adultos mayores
aseguran que
nunca han
accedido
a Internet**

personas de esta edad han preferido retomar las actividades tal y como las realizaban previamente. Con la curiosa excepción de los juegos *online*, más habituales en los hombres, y donde además aumenta el gasto medio.

FIGURA 1: USUARIOS POR SEGMENTOS



Base: Usuarios (415n).

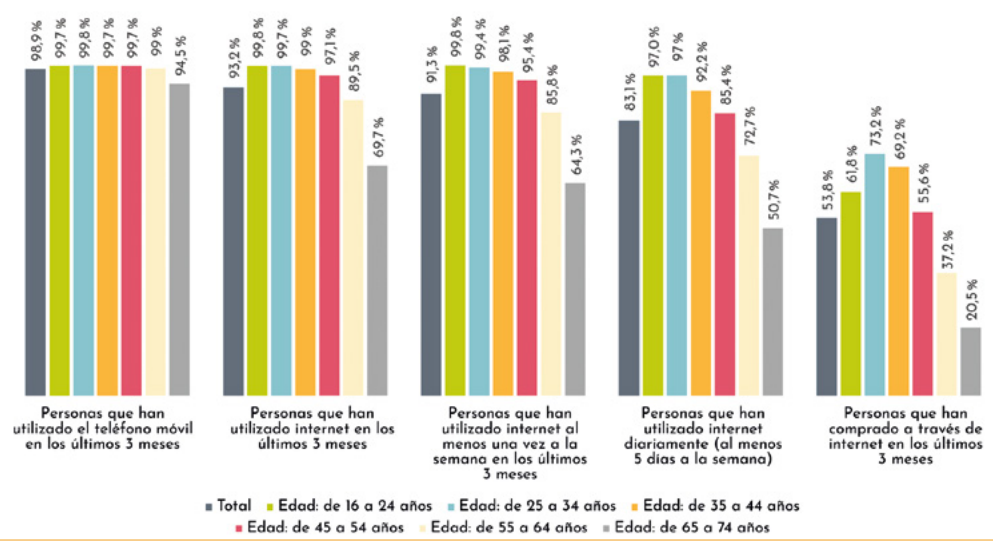
SIMPLE LÓGICA © UDP

Fuente: Instituto de Opinión Simple Lógica y UDP

■ La edad condiciona el uso que hacemos de la tecnología

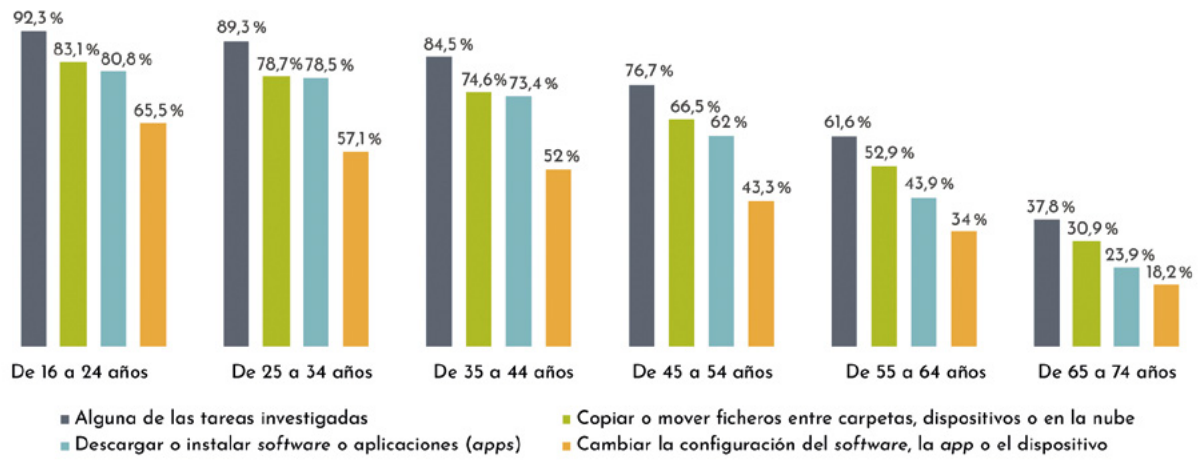
Como acertadamente destaca el informe SDE 2022, una de las brechas digitales más evidentes es la relacionada con la edad (Figuras 2 y 3), a pesar de que el uso del teléfono móvil está prácticamente generalizado entre los mayores. Se observa cómo, a partir de los 55 años y especialmente de los 65 en adelante apenas un 70 % de la población hace uso de Internet y tan solo la mitad se conecta diariamente.

FIGURA 2: USO DE INTERNET POR FRANJAS DE EDADES



Fuente: INE (2021). Encuesta sobre equipamiento y uso de tecnologías de información y comunicación en los hogares

FIGURA 3: COMPETENCIAS DIGITALES BÁSICAS POR EDADES



Fuente: INE (2021). Encuesta sobre equipamiento y uso de tecnologías de información y comunicación en los hogares

Donde casi todos los mayores se manejan es en intercambiar mensajes con familiares y amigos por WhatsApp o SMS y en informarse o leer la prensa. La mitad de ellos incluso se maneja bien con las gestiones bancarias, sanitarias o sociales y con las videollamadas o videoconferencias para comunicarse con imagen, con familiares o amigos (*Zoom* o similares).

Sin embargo, mientras que casi todos los españoles menores de 50 años hacen uso regular de la tecnología, tan solo 4 de cada 10 mayores utilizan el correo electrónico, solo 3 de cada 10 sabe copiar o mover ficheros o descargar aplicaciones y no llegan a dos de cada 10 quienes serían capaces de cambiar la configuración de un programa o de un dispositivo.

Sin lugar a dudas, la tecnología está mejorando la vida de las personas

Entre los mayores usuarios de internet, la cuarta parte de las personas considera que realizar gestiones de administración es la actividad que les resulta más complicada, declarando una mayor dificultad en los últimos años, como consecuencia de la acelerada digitalización del sector bancario y de la administración.

Lógicamente el tipo de actividad influye en su sensación de dificultad y estrés y, por ello, vemos grandes diferencias entre los mayores de 55 que aún están en activo, especialmente si su actividad se realiza en entornos ofimáticos, los que están en búsqueda activa de empleo tras haber perdido el suyo y adolecen de falta de capacitación digital o los ya jubilados. El apoyo de hijos o familiares más jóvenes se les hace imprescindible.

Pero aún hay más. Para el algo más del 30% de mayores que no usan internet se hace imposible realizar operaciones como gestiones sanitarias, sociales, administrativas o bancarias cuando éstas solo se pueden hacer a través de Internet o en una máquina. No es extraño pensar que este hecho produzca sentimientos negativos hacia la tecnología.

Tecnoestrés, principales causas y peajes

Con dificultad o sin ella, todas las personas de cualquier edad y condición debemos asumir la realidad de que muchas de nuestras actividades cotidianas tienen ya un fuerte componente de interacción digital. La pandemia ha supuesto un “bautismo de fuego” para algunas de ellas y estos nuevos canales digitales llegan para convivir con los tradicionales en algunos casos y para sustituirlos paulatinamente en muchos otros.

Perdemos eficiencia y también comodidad y tiempo si nos resistimos a incorporar la tecnología a nuestras vidas. Desde el ocio a la compra, pasando por la información, la relación con familiares y amigos o incluso la educación y, por supuesto, las gestiones con la administración. Y a pesar de las evidentes ventajas, crecen, especialmente entre los ciudadanos mayores de 55 años, ciertos sentimientos de incapacidad, estrés y ansiedad ante la realización de actividades digitales.

Resulta paradójico comprobar cómo el tener toda la información disponible se llega a percibir en muchas personas como una fuente de estrés y cierta incapacidad para discernir o filtrar. Cómo la capacidad de conectar con cualquier persona del mundo desde cualquier lugar se traduzca en deshumanización y cierto sentido de invisibilidad y no en calidez, empatía y sensación de comunidad. Cómo teniendo cada vez más datos, el mundo se antoja cada vez más inseguro e incierto.

Sin lugar a dudas, y ahí están los datos para demostrarlo, la tecnología está mejorando la vida de las personas. Gracias a ella, una hectárea de terreno cultivado alimenta a cuatro personas, el doble que en 1950 y, además, lo hace con menos impacto medioambiental, al incorporar tratamientos fitosanitarios en las semillas o control automatizado del riego. Ya es posible también modificar el ADN para eliminar los genes portadores de enfermedades o imprimir prótesis que sustituyan a miembros amputados. Manos biónicas controladas por señales cerebrales permiten a las personas sin dedos recoger y manejar objetos delicados e Internet supone el acceso a la educación para millones de personas.

Pero, en paralelo, debemos reconocer que, esta mejoría social y económica coexiste junto al disgusto, no exclusivo de los mayores, ante una realidad digital que está aquí para quedarse.

El tecnoestrés afecta a todas las edades, solo que lo hace de manera diferente en cada franja de edad y en cada perfil de uso o relación con la tecnología. Y, cuidado, porque no es tan sólo una cuestión de malestar, ansiedad, baja productividad o depresión. Amén de que también puede acabar generando efectos físicos, es quizás, la “primera epidemia” asociada a la revolución digital.

■ Tecnoestrés, origen y definición

Oímos hablar del término tecnoestrés por primera vez a Craig Brod, psiquiatra norteamericano, en su libro *Technostress: The Human Cost Of The Computer Revolution* (1994). Brod lo define entonces, cuando aún casi nadie hablaba de digitalización, como una “enfermedad moderna de adaptación causada por la incapacidad de hacer frente a las nuevas tecnologías informáticas de una manera saludable”.

Desde su primera mención, el término ha ido evolucionando y es en 1997 cuando Michelle Weil y Larry Rosen en su libro *Technostress: coping with Technology @ work, @ home and @play* lo caracterizan como “cualquier impacto negativo en las actitudes, los pensamientos, los comportamientos o la fisiología causado, directa o indirectamente, por la tecnología”.

Una definición más específica (Salanova, 2003) es la que entiende el tecnoestrés como “un estado psicológico negativo relacionado con el uso de las tecnologías de información y comunicación (TIC) o amenaza de su uso en un futuro. Ese estado viene condicionado por la percepción de un desajuste entre las demandas y los recursos relacionados con el uso de las TIC que lleva a un alto nivel de activación psicofisiológica no placentera y al desarrollo de actitudes negativas hacia las TIC”.

Enfermedad o simplemente impacto negativo. Como sociedad debemos asumir que tenemos ciertos problemas de desadaptación entre lo que se nos pide que hagamos y lo que sabemos o podemos hacer, especialmente en los segmentos de la población más envejecida.

Bien sea por la rapidez del cambio con la consiguiente presión por estar al día en herramientas y procesos, por el exceso de estímulos con su correspondiente estrés por llegar a todo o por la incapacidad de desconectar de un mundo que nunca se apaga, los factores que nos tecno-estresan son variados.

Los expertos se ponen de acuerdo en los fundamentales:

- ▶ **Tecno-invasión:** debida a la cantidad y la velocidad de tecnología tanto en el lugar de trabajo como en la vida personal.
- ▶ **Tecno-sobrecarga:** ocasionada por una mayor presión por las entregas rápidas y eficaces, pero también por una mayor carga de trabajo, de estímulos y mensajes y de herramientas.
- ▶ **Tecno-falta de fiabilidad:** producto de experiencias con errores, complejidades, averías y problemas técnicos tanto de las aplicaciones como de los dispositivos.
- ▶ **Tecno-complejidad:** consecuencia de la falta de capacitación adecuada, de soporte técnico, de guía o documentación.

El tecnoestrés afecta a todas las edades, solo que lo hace de manera diferente en cada franja de edad y en cada perfil de uso o relación con la tecnología

- ▶ **Tecno-inseguridad:** un miedo a no ser suficientemente valiosos que nos lleva a infravalorar nuestros conocimientos técnicos.

Aunque otros autores, según sea el marco de estudio, los agrupan en:

- ▶ **Tecno-ansiedad:** una activación fisiológica no placentera, tensión o malestar por el uso presente o futuro de algún tipo de tecnología que lleva a actitudes escépticas o negativas respecto a su uso y sobre la propia capacidad y competencia con ella.
- ▶ **Tecno-fatiga:** unos sentimientos de agotamiento mental y cognitivo debidos al uso de tecnologías, complementados también con actitudes escépticas y creencias de ineficacia. Un tipo específico es síndrome de la “fatiga informativa” cuando se utiliza Internet que se concreta en falta de competencia para estructurarla y asimilarla.
- ▶ **La tecno-adicción:** una utilización incontrolada y convulsa a utilizar la tecnología a todas horas y durante horas con apetencias descontroladas hacia aplicaciones que se convierte en el eje de sus vidas.

■ Consecuencias de tener tecnoestrés

Este “cajón de sastre” que agrupa las distintas variantes del término tecnoestrés tiene consecuencias comunes bien documentadas sobre todo en los ámbitos laboral y relacional.

Las más frecuentes son:

- ▶ Infoxicación y abundancia de información falsa o no contrastada con la inseguridad que ello conlleva.
- ▶ Bajo rendimiento y merma de la productividad debido a dificultades para prestar atención, a errores y fallos ante la incapacidad de concentrarse por múltiples interrupciones o a la fatiga causada por las videoconferencias o la multitarea.
- ▶ Disminución de la satisfacción y la motivación con las actividades que implican digitalización que se traducen en aislamiento o desapego.
- ▶ Afectividad negativa, malentendidos y conflictos. Deterioro de las relaciones sociales y problemas emocionales.
- ▶ Sensación de invasión de la privacidad y de falta de límites.
- ▶ Nomofobia o FOMO (*Fear Of Missing Out*), sensación de que tu vida no es tan completa ni perfecta como la que percibes de otros a través de las redes.
- ▶ Descenso de la autoestima al no considerarse capaz de completar ciertas tareas que los demás hacen con aparente facilidad.

Nivel y modalidad de tecnoestrés en los mayores de 55 años

■ Tecnoestrés en trabajadores activos

El tecnoestrés afecta a toda la población tanto en su vida personal como profesional. Un recorrido por la literatura científica proporciona estudios sobre cómo este tipo de estrés puede reducir la satisfacción laboral y vital (La Torre et al., 2019).

Estas investigaciones asocian la aparición de trastornos conductuales y psicológicos al tecnoestrés y recomiendan su prevención.

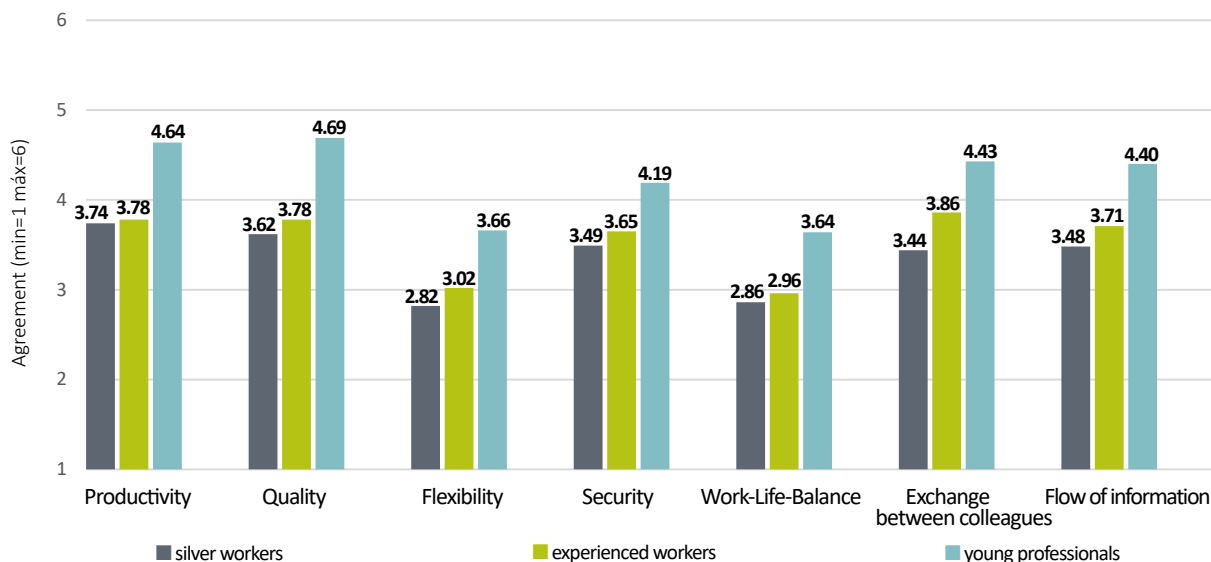
Existen estudios que han demostrado que el uso de la tecnología en el ámbito laboral puede ser una causa de estrés cuando no se involucra al trabajador en su implementación (Nelson y Kletke, 1990) y que el rendimiento del trabajador disminuye a causa del estrés laboral (Kahn et al., 1964).

El tecnoestrés en los trabajadores activos ha sido objeto de estudio a lo largo de las últimas décadas. Investigaciones como las desarrolladas por Tarafdar et al. en 2017 o Kluge et al. en 2019 utilizan factores de motivación de percepción del estrés para medir cómo afecta la digitalización del entorno laboral a los trabajadores.

En 2019, Kluge et al. realizan un cuestionario con el que recogen información sobre la percepción del estrés y la motivación de la digitalización en el trabajo de 507 trabajadores que viven en Alemania. Las preguntas propuestas son el resultado de la síntesis de las subescalas propuestas por Tarafdar et al. (2007). En este estudio obtienen información de siete factores de motivación digital: aumento de la productividad, calidad, flexibilidad de los horarios de trabajo, estabilidad laboral, equilibrio entre la vida laboral y la personal, comunicación entre compañeros y flujo de información. Además, miden cuatro subfactores del tecnoestrés: tecno-sobrecarga, tecno-invasión, tecno-complejidad y tecno-inseguridad.

Los resultados de esta investigación muestran que los trabajadores *silver* tienen una menor motivación por la digitalización del entorno laboral que el grupo más joven en todos los factores analizados. El grupo de mayor edad percibe con mayor

FIGURA 4: PROMEDIO DE ACUERDO CON ASPECTOS MOTIVACIONALES EN GRUPOS DE EDAD

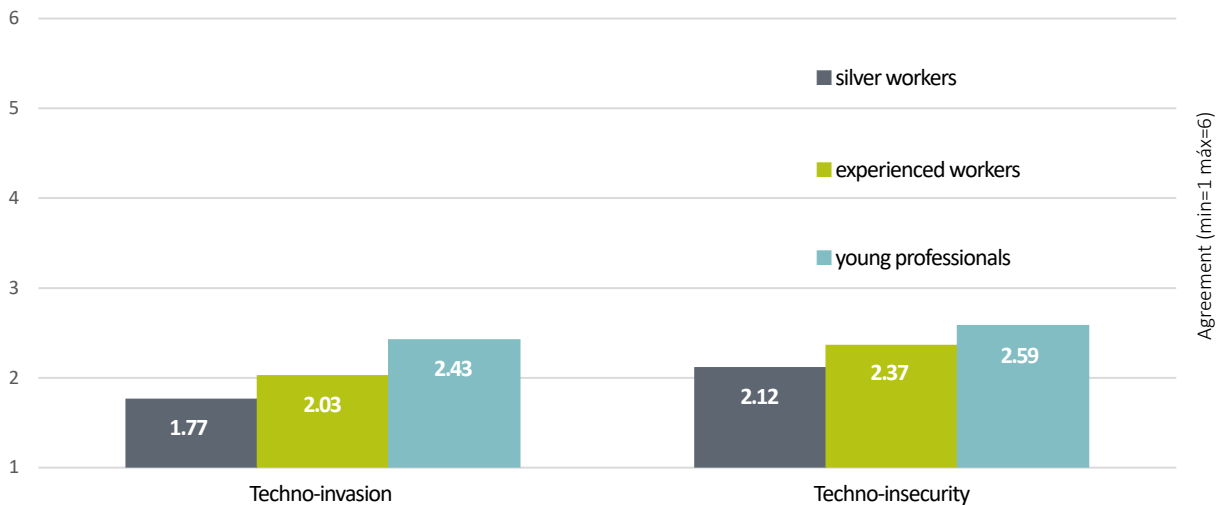


*La escala Likert de respuesta de los ítems varía de 1 (totalmente en desacuerdo) a 6 (totalmente de acuerdo)

sensibilidad el tecnoestrés que provoca la incorporación de sistemas inteligentes en el trabajo y sienten que no es tan favorable como lo perciben los empleados de menor edad (Figura 4). Los factores de motivación menos valorados por todos los colectivos son los que miden la flexibilidad en el trabajo y la conciliación de la vida laboral con la personal. Sin embargo, los trabajadores jóvenes valoran que la implementación de sistemas digitales en el entorno laboral favorece un incremento de la calidad relacionada con el trabajo y un aumento en el rendimiento individual.

En el análisis de los subfactores que miden el tecnoestrés (Figura 5) no se perciben diferencias significativas según la edad en los factores que miden la tecno-sobrecarga y la tecno-complejidad. Sin embargo, si la hay en los otros dos subfactores del tecnoestrés. Los trabajadores *silver* perciben menor estrés que sus colegas más jóvenes por la falta de límites claros entre vida laboral y personal (tecno-invasión). De forma similar, también los mayores perciben menor inseguridad que los jóvenes en su puesto laboral. Estos últimos se sienten más expuestos a ser sustituidos en su puesto de trabajo si no son lo suficientemente buenos en las competencias digitales que les exige el avance tecnológico.

FIGURA 5: DIFERENCIA DE EDAD EN LA PERCEPCIÓN DEL TECNOESTRÉS, BASADA EN VALORES MEDIOS



Fuente: Kluge et al., 2019

Los trabajadores *silver* sienten menor tecnoestrés que los trabajadores más jóvenes debido a que consideran que tienen una gran cualificación y mucha experiencia (Kluge et al., 2019), por ello la digitalización no les motiva tanto como a los empleados más jóvenes. Estos resultados ratifican los obtenidos años antes en la investigación realizada por Tarafdar et al. (2007) quienes, entre otras conclusiones, afirman que un mayor nivel de conocimientos informáticos tiene más impacto en el aumento del tecnoestrés en el trabajo que la edad. Los resultados de su estudio muestran que los empleados de mayor edad gestionan mejor el estrés laboral.

Sin embargo, un estudio sobre las interrupciones tecnológicas que sufren los trabajadores (Tams, 2017) afirma que los usuarios más jóvenes tienen una mayor capacidad para ignorar este tipo de interrupciones y son capaces de mantener la con-

centración en la tarea que están desarrollando. Por ello, las personas de más edad experimentan un mayor tecnoestrés debido a esta causa. Además, según Marchiori et al. (2019) los empleados de mayor edad tienen mayor probabilidad de sufrir estrés por la complejidad de la nueva tecnología incorporada al trabajo. Aunque Diachenko et al. (2021) lleva a cabo un estudio empírico a partir del que proponen implementar técnicas de relajación en el entorno laboral para mejorar la resiliencia y el bienestar de los trabajadores entre 60 y 65 años.

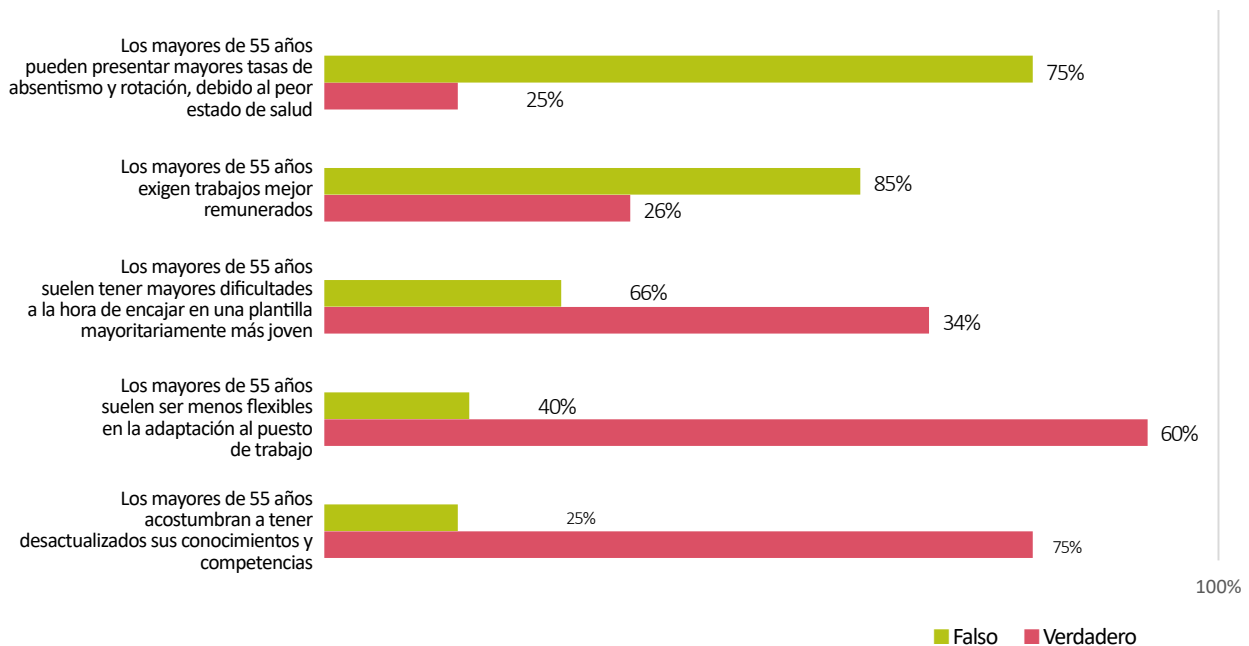
Hauk, Göritz y Krumm (2019) analizan la relación del tecnoestrés con la edad utilizando una metodología avanzada y llegan a la conclusión de que, en entornos laborales, los empleados de mayor edad no tienen por qué tener más stress en situaciones relacionadas con el uso de TIC.

■ Tecnoestrés en mayores en búsqueda activa de empleo

Los trabajadores de más de 50 años que, por diferentes causas, se enfrentan a la búsqueda de un nuevo trabajo sufren un deterioro progresivo en la seguridad en sí mismos. Hay diversas causas por las que este colectivo sufre tecnoestrés que se incrementa a medida que transcurre el tiempo sin encontrar trabajo.

La revolución tecnológica y científica de nuestro tiempo ha afectado al entorno laboral y la llegada de nuevas tecnologías ha impuesto en la sociedad, de manera no siempre justificada, la idea de que las personas maduras tienen grandes dificultades de reciclaje tecnológico. Por ello las empresas justifican despidos de trabajadores mayores de manera indiscriminada sin tener en cuenta que muchos de ellos se encuentran en su plenitud de madurez profesional (Martínez et al., 2008)

FIGURA 6. CREENCIAS SOBRE LOS PROFESIONALES MAYORES DE 55 AÑOS



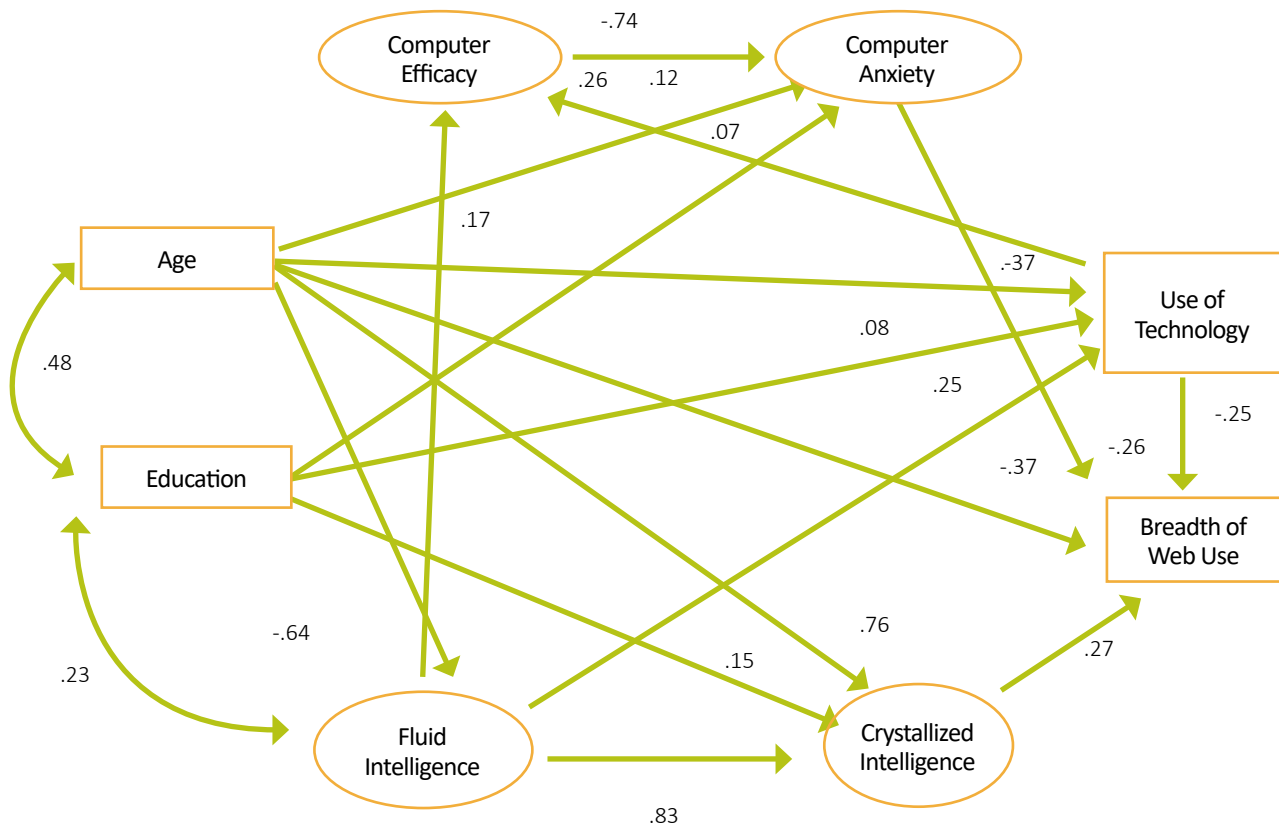
Fuente: Encuesta Fundación Adecco

El estrés que sufren las personas *silver* en búsqueda activa de empleo se fomenta desde las empresas que buscan trabajadores. La encuesta realizada por la fundación Adecco (2019) recoge información de 160 profesionales de Recursos Humanos (RRHH) y concluye que los mayores de 55 años en búsqueda activa de empleo se encuentran con que el 83% de los responsables de RRHH no han seleccionado a ningún *silver* durante el último año y 4 de cada 10 aseguran que no lo hacen porque tienen dudas en cuanto a su desempeño y adaptación.

Por otra parte, este informe refleja que los profesionales creen que los mayores de 55 años son menos flexibles para adaptarse a un nuevo puesto de trabajo y que no mantienen actualizados sus conocimientos y competencias (Figura 6).

Como se ha visto anteriormente, los trabajadores de más edad no se ven tan amenazados como los jóvenes por la implementación de la nueva tecnología porque tienen experiencia laboral y alta cualificación en la labor que desarrollan. Sin embargo, cuando estos trabajadores pasan a una situación de búsqueda activa de empleo experimentan cómo en las entrevistas de trabajo se valora aquellas aptitudes propias de la juventud y se le exige un nivel de habilidades tecnológicas que

FIGURA 7. MODELO HIPOTETIZADO DE LAS RELACIONES ENTRE LAS VARIABLES SOCIALES/DEMOGRÁFICAS, LAS VARIABLES DE ACTITUD HACIA EL ORDENADOR, LAS VARIABLES DE CAPACIDAD COGNITIVA Y LA ADOPCIÓN DE TECNOLOGÍA



Fuente: Czaja et al. (2006)

no alcanzan. En este escenario aparece el tecnoestrés como sentimiento de inferioridad respecto a los candidatos más jóvenes.

Un estudio realizado en 2006 por Czaja y sus colegas con los datos de 1.204 personas que fueron recogidos por el Centro de Investigación y Educación sobre Envejecimiento y Mejora de la Tecnología (*Center for Research and Education on Aging and Technology Enhancement, CREATE*) sobre el uso de la tecnología en adultos refleja que existe relación directa entre la edad y la ansiedad ante el uso de los ordenadores y la capacidad para usar conocimientos previamente adquiridos (inteligencia cristalizada). Sin embargo, con el aumento de la edad disminuye la capacidad de uso de la tecnología, la variedad de manejo de la web y la capacidad de resolución de problemas lógicos (inteligencia fluida) (Figura 7).

El grupo de personas *silver* también se encuentra condicionada por la comunicación fuera del ámbito laboral (Lee et al., 2016), las dificultades en las interacciones sociales y la vida personal afectan a su interacción con las empresas que ofertan empleo y contribuyen a incrementar el tecnoestrés que sufren. Además, este sentimiento se alimenta por la dependencia que sienten hacia la tecnología (Tarafdar, 2007).

El análisis del comportamiento de los usuarios de redes y servicios sociales arroja diferencias significativas entre las necesidades que tienen los trabajadores *silver* frente a los más jóvenes. Según el estudio realizado por Yeh (2014) los empleados de más edad tienen más problemas físicos y necesitan ayuda para abordar la complejidad en el aprendizaje de las nuevas tecnologías. Sin embargo, los más jóvenes necesitan ayuda y orientación para mantener un estilo de vida positivo.

■ Tecnoestrés en jubilados

La edad no tiene una relación lineal con el tecnoestrés. Los trabajadores que han sufrido tecnoestrés en su entorno laboral, al dejar de trabajar sienten liberación y experimentan una sensación de relajación en su relación con la tecnología cuando se jubilan (Martínez et al., 2008). Tienen más tiempo para cuidarse e incorporan nuevos hábitos saludables a sus vidas.

Sin embargo, aparecen otras preocupaciones debidas a la necesidad de uso de aplicaciones o trámites obligatorios que dependen de los conocimientos digitales adquiridos. Mariano, Marques, Ramos y de Vries (2021) llevan a cabo un estudio longitudinal durante tres periodos (2010, 2014 y 2018) y concluyen que los *séniors* que usan con mayor frecuencia el ordenador tienen una mejor autopercepción del envejecimiento y, por lo tanto, se debería promover la inclusión digital en los mayores.

El tecnoestrés está asociado a un cambio de paradigma en el entorno más cercano de las personas. La digitalización conlleva cambios en los procesos cognitivos y de identificación dando lugar a nuevas formas de socialización. Los riesgos inherentes a la tecnificación de la sociedad son: la desigualdad digital, la difuminación de la identidad, la multiplicación de los estatus sociales, el aumento de la posibilidad de controlar la vida privada de los ciudadanos (Babintsev et al., 2022). Las personas jubiladas que se enfrentan a esta nueva sociedad y que quieren formar parte activa de ella, tienen dificultades para gestionar el entorno digital y pueden llegar a sufrir estrés debido a la digitalización.

Las actuaciones para prevenir el estrés reportan grandes beneficios socioeconómicos. El mercado laboral se beneficiaría de esta intervención ya que podría conservar durante más tiempo trabajadores experimentados que pudieran ejercer de mentores de los nuevos empleados más jóvenes. La población envejecida está aumentando y las personas jubiladas podrían ser un buen recurso para la comunidad por lo que se debe promover el envejecimiento saludable.

Existen programas digitales de *coaching* de salud con eficacia demostrada que facilitan un estilo de vida saludable a los mayores (Stara et al., 2020). Estos programas son muy escasos e insuficientes y se ha detectado que no actúan sobre el impacto que la tecnología tiene en el envejecimiento y la jubilación.

¿Cómo podemos aliviar el tecnoestrés que sufren los mayores?

En el fondo, tengamos la edad que tengamos, casi todos sabemos que, aunque nuestra relación con la tecnología apruebe en lo operativo, tenemos un “debe” aún en lo emocional y relacional. Pero son demasiados los *silver* que han tirado la toalla, optando por quedarse definitivamente al margen, sintiéndose ya “demasiado mayores” para disfrutar de una vida digital rica y gratificante. ¿Tienen motivos?

■ ¿Son más propensos los seniors al tecnoestrés?

A este respecto, y a tenor de la revisión expuesta en el apartado anterior, dos consideraciones:

- ▶ Si bien las causas del tecnoestrés puedan resultar del todo objetivas, no es menos cierto que la relación entre el uso de la tecnología y el bienestar o malestar percibido es subjetiva y que los mecanismos que explican estas valoraciones no han sido del todo explorados. Como muchas veces entendemos que es algo estudiado lo que no es, resulta interesante observar que, en los estudios sobre *tecnowellness*, queda probado que el optimismo y la actitud positiva median en la percepción subjetiva del uso de la tecnología, sea cual sea la edad.
- ▶ Los estudios que buscan explicar la relación entre la edad y la tensión relacionada con la tecnología a través de tecno-estresores y opciones de estrategia de afrontamiento en entornos organizacionales, argumentan que, a pesar de que los trabajadores mayores son más propensos a los tecno-estresores, el envejecimiento también está conectado a la adquisición de habilidades de afrontamiento, que a su vez reducen la tensión relacionada con la tecnología.

Está más que claro que no es posible eliminar del todo sensaciones de inseguridad, impotencia, ansiedad o incapacidad a las realidades tecnológicas que van apareciendo en nuestras vidas a un ritmo casi diario. Pero igual de evidente es el hecho de que quien asume que puede mejorar y se pone a ello de manera proactiva, poniendo foco en cómo la tecnología mejora sus actividades diarias y sus relaciones, comienza a relajar su nivel de estrés. Con independencia de la edad.

■ 5 + 5 recomendaciones que podrían reducir el tecnoestrés en mayores

Según los expertos en neurociencia y gestión del cambio, es nuestro propio cerebro quien nos boicotea porque, aun cuando guste de explorar e inventar como el de ninguna otra especie, está programado para buscar la eficacia en el corto plazo.

Así, alimenta nuestra pereza al cambio buscando razones “objetivas” para justificar nuestra posición. La realidad es que todos tenemos dificultad para incorporar el medio y largo plazo en nuestras decisiones y los mayores más. Pero, cuando la esperanza de vida se alarga y el estado de bienestar posibilita un envejecimiento más activo solo pensar en el futuro hace que la innovación deje de ser algo impuesto para convertirse en una nueva realidad favorita.

Es obvio que la multiplicidad de dispositivos, de herramientas, de contenidos y de mensajes nos tensiona como individuos. Y que la tentación de “desconectar” como remedio parece más tentación en los mayores. Como sociedad, no podemos permitirnos esta brecha. Todos debemos trabajar para cerrarla. Porque, aunque resulte una paradoja, todo eso que nos tensiona tiene una capacidad enorme para mejoraros la vida.

Cerramos este capítulo con un decálogo de recomendaciones dirigidas tanto a instituciones y empresas como a todos esos mayores a los que con este libro rendimos homenaje (Figura 8). Porque “no solo se trata de lo que el mundo puede hacer por ti, sino de lo que tú puedes hacer por el mundo”

■ Cinco recomendaciones a instituciones y empresas



Fuente: Elaboración propia

Las empresas, así como las administraciones, podrían contribuir con:

- ▶ **1. Más foco en alfabetización digital**, mostrando qué aplicaciones, contenidos y dispositivos podrían aportar a su estilo de vida y a las necesidades que se observan en esta generación.
- ▶ **2. Mejora de la usabilidad de las aplicaciones**, con interfaces más claras y procesos más sencillos, incorporando en los equipos de diseño la visión de los mayores, incluso diseñadas en colaboración con ellos.
- ▶ **3. Planes de acompañamiento a gestiones digitales**, no solo por ayudarles a sobrellevar la potencial dificultad de realizarlas *online*, sino por la seguridad que les aporta el saber que tienen a alguien (o a algo, pues aquí los *chatbots* o las *Apps* pueden ser de gran ayuda) a quien recurrir ante cualquier problema.

▶ **4. Programas de medición periódica del nivel de tecnoestrés** que garanticen la “salud digital” de los mayores y favorezcan la detección temprana de malas prácticas o nuevas fuentes potenciales de malestar digital.

▶ **5. Campañas de comunicación de buenas prácticas para el “*tecnowellness*”**, aportando análisis, información y medidas para el manejo de aquellos factores que podrían sumar al tecnoestrés en este grupo social como las *fake news*, la huella digital, los fraudes *online*...

■ **Cinco recomendaciones a todas las personas mayores de 55**

De igual modo, los mayores de 55 años, también tienen algunos “procesos” pendientes en este nuevo contexto digital, entre los que podemos destacar:

▶ 1. Más atención y escucha a sus sentimientos, pues está demostrado que el tecnoestrés se puede prevenir fácilmente si se actúa rápidamente, revisando nuestros pensamientos negativos y comprendiendo las causas de nuestro malestar.

▶ 2. Más conciencia de la importancia de su actitud, entendiendo el impacto de ésta en el desarrollo en el establecimiento de una relación sana y productiva con la tecnología.

▶ 3. Más entendimiento y apetencia por usar la tecnología, buscando referentes que nos ayuden a entender oportunidades y riesgos y a quienes poder hacer las preguntas adecuadas.

▶ 4. Más inteligencia contextual, desarrollando habilidades y recursos para seleccionar lo que aporta y para dejar fuera, sin complejos, lo que no lo hace.

▶ 5. Más disfrute, buscando no sólo el “hacerse con lo digital” sino la capacidad de combinar lo digital y lo analógico tratando de disfrutar de lo mejor de ambos mundos.

Cuando buscamos la interacción entre la edad y la tensión relacionada con la tecnología tendemos a pensar que los usuarios mayores son más propensos a sufrir tecnoestrés por tener unos conocimientos técnicos más alejados de las necesidades actuales.

Sin embargo, resulta curioso que, teniendo la habilidad de gestión, muchos mayores elijan autoexcluirse. Un hecho que podría explicarse por efecto de la “desconexión conductual”, a la que tienden a ser más propensos, haciendo que su capacidad de afrontamiento activa no entre a jugar en esta relación. Lo cierto es que muchos de los profesionales nacidos en el siglo XX tienen hoy una injusta sensación de menos valor o incluso de expulsión del mercado laboral. Sin embargo, toda vez que las evidencias científicas han dejado claro que esto no tiene por qué ser así, todos, instituciones, expertos y las propias comunidades de mayores, deben trabajar para que la tecnología esté ahí para ayudarnos, no para esclavizarnos.

Virginia Cabrera Nocito

CEO CultivandoMentesDigitales.com

Investigadora y Docente Universidad Rey Juan Carlos

Raquel Ibar Alonso

Directora del Laboratorio de Datos de ASEPUMA.

Universidad Rey Juan Carlos

USOS. Recortes

Ocio *online*

Los usuarios que descubrieron durante la pandemia las ventajas de esta modalidad de ocio (amplio catálogo de contenidos, acceso multidispositivo, combinación de servicios gratuitos y de pago, etc.) han continuado en su mayoría disfrutando de ella.

Contenidos multimedia. Casi dos tercios (64,7 %) de los internautas españoles han visto contenido multimedia en 2021, con lo que se sitúa como uno de los principales usos de internet. La única franja de edad en la que se ha producido un descenso del porcentaje de usuarios es la de mayores de 65 años. El 31,2 % acceden a estos contenidos, 4,2 puntos menos que en 2020. Tras el espectacular crecimiento experimentado en 2020 (19,6 puntos), lo que ha repercutido en dicha reducción.

Uso de redes sociales. El 71,7 % de los internautas declaran utilizar estos servicios, 4,4 puntos menos que en 2020. El descenso ha sido más acusado entre los hombres (-8 puntos), y el porcentaje apenas ha variado entre las mujeres (-0,4 puntos). Por edades, las caídas más importantes se producen entre los jóvenes de 20 a 24 años (-9,7 puntos, hasta el 81,8 %) y los mayores de 65 años (-6,9 puntos, hasta el 52,4 %).

Escuchar música, programas de radio o podcast en línea ha experimentado un comportamiento positivo en 2021. El 63 % de los internautas declaran acceder a este tipo de contenido, 2,4 puntos más que en 2020. El crecimiento ha sido más notable entre las mujeres (4,3 puntos, hasta llegar al 61,4 %) que entre los hombres (0,7 puntos, hasta el 64,7 %). Por edades, el 94,7 % de los jóvenes de entre 14 y 19 años consumen contenidos de música y audio. Además, es la franja en la que mayor crecimiento se ha producido (16 puntos). Por encima del 80 % de usuarios se sitúan las franjas de entre 20 y 24 años (87,8 %) y de 25 a 34 años (84,1 %). En ambos casos ha crecido el porcentaje de usuarios (6,7 y 7,7 puntos, respectivamente). Por el contrario, el porcentaje de internautas que acceden a servicios de música y audio desciende notablemente entre los mayores de 65 años, y se sitúa en el 24 % (-9,9 puntos).

Juegos *online*. El tercer uso de internet más vinculado al contenido multimedia es el juego en línea. El porcentaje de usuarios ha experimentado un ligero retroceso en 2021. En este ámbito, del ocio digital es donde se aprecian mayores diferencias por sexo. Mientras que el 29,4 % de los internautas varones declaran haber jugado *online* en 2021 (2,2 puntos más que en 2020), el porcentaje de mujeres se reduce al 16,9 % (3,6 puntos menos que en 2020). La brecha de género ha crecido hasta los 12,5 puntos. En la franja entre los 45 y 54 años es donde más ha caído el porcentaje de usuarios (-8,6 puntos), que se sitúa en el 9,3 %.

Los datos recogidos por Telefónica en 2021 confirman que el consumo de ocio digital continúa, en líneas generales, en línea ascendente. Aunque la pandemia aceleró el acceso a estos servicios en 2020, sobre todo en franjas específicas de edad, como la de los mayores de 65 años, tras una cierta vuelta a la normalidad en 2021 no se han producido fuertes descensos.

Comercio electrónico

► https://www.65ymas.com/consejos/como/personas-mayores-compran-internet_10981_102.html

► Pagos digitales/servicios financiero

- ▶ <https://www.europapress.es/economia/finanzas-00340/noticia-80-hogares-encabezados-mayores-76-anos-no-usaba-banca-online-2020-banco-espana-20230324141137.html>
- ▶ https://www.65ymas.com/economia/banca/mayores-cada-vez-menos-vinculados-emocionalmente-con-banca-por-su-exclusion_49259_102.html
- ▶ https://www.65ymas.com/sociedad/comunidad-madrid-organiza-talleres-gratuitos-sobre-banca-online-mayores_48528_102.html
- ▶ <https://www.elmundo.es/economia/empresas/2022/01/20/61e99f37fc6c83a0328b45f1.html>
- ▶ <https://elpais.com/sociedad/2021-12-05/el-cierre-masivo-de-bancos-excluye-a-los-mayores.html>
- ▶ <https://www.rtve.es/noticias/20220117/soy-mayor-no-idiota-reclama-atencion-presencial-bancos/2258480.shtml>

Capítulo

Competencias y comportamiento financiero de la población mayor de 55 años en España

Educación financiera y mayores de 55 años

En el año 2050 una de cada cuatro personas que viva en Europa y América del Norte tendrá más de 65 años, según las previsiones de la ONU en su informe “Perspectivas de la población mundial 2019” (CEPAL, 2020). Este cambio en el paradigma demográfico influido por el aumento de la esperanza de vida, vinculada con la llamada “economía de la longevidad”, favorece la transformación del panorama socioeconómico y convierte este segmento de la población en un segmento de mercado especialmente atractivo en aras del impulso de la actividad económica.

Un estudio elaborado por *Oxford Economics* en colaboración con la Universidad de Salamanca que aborda la economía de la longevidad en España¹ sostiene que el gasto doméstico realizado por el colectivo de mayores de 50 años en 2019 supuso una contribución al Producto Interior Bruto (PIB) nacional de 325.303 millones de euros en términos de valor añadido. Este dato supone un 26% de la economía en ese mismo año, lo que representa un 28 % más que la actividad media generada por el gasto del colectivo de personas que se encuentran entre 25 y 49 años. Según datos ofrecidos por el Instituto Nacional de Estadística (INE)², si se mantuviesen las tendencias demográficas de la actualidad, en el año 2035 la población de más de 65 años en España supondría el 26.5% del total y alcanzaría un 31.4% en 2050. La proyección de la pirámide poblacional muestra también que la población centenaria rondaría las 217.344 personas en 2070.

Ante esta nueva realidad demográfica y en presencia de un entorno financiero cada vez más acelerado y complejo, impulsado por la innovación financiera y por las nuevas tecnologías disruptivas que propician la aparición de nuevos productos y servicios con un mayor grado de sofisticación, resulta imprescindible poner el foco en la población mayor de 55 años.

En general, el nivel de conocimientos financieros de la población resulta insuficiente y estas carencias pueden derivar en la toma de decisiones poco informadas, lo que afecta

La innovación financiera y las nuevas tecnologías disruptivas propician la aparición de nuevos productos y servicios con mayor grado de sofisticación

¹ Estudio de la economía de la longevidad en España (2021) https://cenie.eu/oxfordeconomics/OxEcon_CE-NIE_ES_210921_Digital.pdf.

² INE (2022). *Proyecciones de Población 2020-2070. Notas de Prensa. Instituto Nacional de Estadística.* https://www.ine.es/prensa/pp_2020_2070.pdf.

La población mayor de 55 años siempre se encuentra entre los sectores más vulnerables en lo que a competencias financieras se refiere

al bienestar financiero en la jubilación (Hastings & Mitchell, 2020). En consecuencia, resulta conveniente impulsar la planificación puesto que la seguridad financiera de la jubilación precisa de consideraciones proyectadas a futuro. La adquisición de conocimientos financieros básicos resulta imprescindible para gestionar de una manera eficaz las finanzas personales y permite tomar mejores decisiones respecto al ahorro y la inversión. Llegar a determinada edad con una buena salud financiera proporciona herramientas para estar mejor preparados para el futuro.

La población mayor de 55 años siempre se encuentra entre los sectores más vulnerables en lo que a competencias financieras se refiere. Además, es más sensible al estrés financiero. Los resultados del Observatorio de Ahorro Familiar³ muestran que aquellas personas con edades cercanas a la jubilación sufren más este tipo de estrés, puesto que han de valorar su seguridad financiera a corto plazo frente a los que ya se encuentran jubilados. Por ello, en la actualidad es frecuente encontrar vinculación entre educación financiera y resiliencia financiera (Salignac et al., 2019). Así pues, una mayor cultura financiera puede contribuir a aumentar la capacidad que tienen las persona para superar circunstancias adversas que pueden afectar de forma negativa a su economía doméstica.

La educación financiera trasciende más allá de los conocimientos al definirse como “la combinación de conciencia, conocimiento, habilidades, actitud y comportamiento que ayuda a las personas a tomar decisiones financieras informadas que garanticen su bienestar económico presente y futuro” (Muñoz-Céspedes et al., 2021). Por tanto, contribuye a evitar la exclusión financiera y permite avanzar en otras habilidades más acordes con la denominada digitalización financiera.

En la actualidad, existen innumerables estudios que abordan la economía de la población mayor basándose en las pensiones de jubilación. Sin embargo, hasta ahora no se ha atendido al asunto de las competencias, comportamientos y conductas financieras de este sector de la población. Precisamente, este es el objeto del presente estudio, destacando entre sus hallazgos que un mayor conocimiento en estas cuestiones no implica necesariamente que se tomen decisiones financieras acertadas. Como se ha puesto de manifiesto por algunos especialistas de la Economía del Comportamiento (Thaler & Ganser, 2015), existe un componente irracional en la toma este tipo de determinaciones que están afectadas por sesgos y emociones.

¿Cómo son las competencias financieras de los adultos mayores en España?

La investigación que da lugar a este trabajo se realiza a partir del cuestionario que incluye la Encuesta de Competencias Financieras (ECF) y es una adaptación al territorio español del formulado por distintos representantes de los gobiernos y de los bancos centrales de los países que forman parte de la Red Internacional de Educación Financiera (INFE) de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE). La ECF, incluida en el Plan Estadístico Nacional, tiene como objetivo principal obtener información sobre los conocimientos financieros y la inclusión financiera de la población de entre 18 y 80 años, así como analizar su capacidad de ahorro y la tenencia de productos financieros. Se realizó entre 2016 y 2017 dentro del marco del Plan de Educación Financiera

³ Observatorio del ahorro familiar: https://anuarioseguros.lat/admin/storage/files/OBSERVATORIO_DEL_AHORRO_FAMILIAR.pdf.

que es la estrategia nacional de educación financiera en España y que cuenta también como promotor al Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital desde el año 2022.

El estudio incluye tres preguntas que son conocidas como «*Big Three*» (Lusardi & Mitchell, 2014) y que son habitualmente utilizadas en estudios internacionales para evaluar los conocimientos acerca de la inflación, el interés compuesto y la diversificación de riesgos. La incorporación de estas cuestiones nos permite comparar las respuestas obtenidas en el territorio español con las de otros países de nuestro entorno.

Una pregunta previa del cuestionario plantea que cinco hermanos reciben un regalo de 1.000€. A continuación, se realiza la primera pregunta «*Big Three*» relacionada con el concepto de inflación. «Imagine ahora que los cinco hermanos tuvieran que esperar un año para obtener su parte de los 1.000€, y que la inflación de ese año fuese del 1 %». En el plazo de un año serán capaces de comprar:

- ▶ 1. Más de lo que podrían comprar hoy con su parte del dinero
- ▶ 2. La misma cantidad
- ▶ 3. Menos de lo que podrían comprar hoy. (respuesta correcta)

Posteriormente, se formula la segunda pregunta «*Big Three*» relativa al tipo de interés compuesto. «Supongamos que ingresa 100 euros en una cuenta de ahorro con un interés fijo del 2 % anual. En esta cuenta no hay comisiones ni impuestos». ¿Cuánto dinero habrá en la cuenta después de cinco años?:

- ▶ 1. Más de 110 euros (respuesta correcta)
- ▶ 2. Exactamente 110 euros
- ▶ 3. Menos de 110 euros
- ▶ 4. Es imposible decirlo con la información dada.

La tercera pregunta «*Big Three*», pretende evaluar el conocimiento acerca del concepto de diversificación del riesgo, para ello se le plantea al encuestado la siguiente afirmación para que responda si es verdadera (respuesta correcta) o falsa la afirmación siguiente: «Por lo general, es posible reducir el riesgo de invertir en bolsa mediante la compra de una amplia variedad de acciones».

Los resultados de este estudio revelan que la nota media resultante de la evaluación de los conocimientos financieros de la muestra analizada es de 5,99 sobre 10. Además, también se observa que una mayor proporción de hombres, un 82 % frente al 71 % en el caso de las mujeres, muestra conocimientos financieros medios o superiores. En cuanto al tema que nos ocupa, destaca que la franja de edad que muestra un nivel inferior a lo que a conocimientos generales y financieros se refiere es la de las personas de edad avanzada.

A partir de las 8.554 entrevistas completas que se recopilaron en la ECF, en este capítulo se analiza la alfabetización en materia financiera de los 2.903 encuestados que tienen 55 o más años lo que supone un 33.94% de la muestra total, de los cuales 1.458 son mujeres y 1.445 son hombres.

En cuanto al nivel de formación mayor alcanzado, la mayoría de ellos cuentan con formación similar a la Educación Primaria o a la primera etapa de Educación Secundaria o similar. Al detenerse en la situación laboral se observa que un 46.1% se encuentran

jubilados o disfrutan de la jubilación anticipada, por delante del 26.9% que trabajan. De estos últimos el 15.7% trabajan a tiempo completo por cuenta ajena.

Un análisis detallado de las preguntas más relevantes para este estudio que se recogen en el cuestionario utilizado (Tabla 1), permite conocer el perfil de educación financiera que tienen las personas de más de 55 años.

TABLA 1: PREGUNTAS «BIG THREE». ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LA MUESTRA

		Género		Planificación		Plan de Pensiones		Seguro Médico		Seguro de Vida	
		Mujer	Hombre	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí
Diversificación	FALSE	31.4%	25.5%	28.0%	28.0%	31.0%	19.5%	29.7%	18.6%	29.6%	22.4%
	Verdadero (correcta)	68.6%	74.5%	72.0%	72.0%	69.0%	80.5%	70.3%	81.4%	70.4%	77.6%
Inflación	Más de lo que podrían comprar hoy con su parte del dinero	11.2%	9.9%	10.4%	10.6%	10.6%	8.5%	10.8%	9.8%	10.7%	9.6%
	La misma cantidad	20.8%	18.7%	18.5%	20.6%	20.7%	13.5%	20.4%	15.4%	20.3%	16.3%
	Menos de lo que podrían comprar hoy (correcta)	67.3%	70.9%	70.6%	68.2%	68.1%	77.8%	68.1%	74.3%	68.5%	73.5%
	Depende del tipo de cosas que quieran comprar	0.7%	0.5%	0.5%	0.6%	0.6%	0.2%	0.6%	0.4%	0.5%	0.6%
Interés	Más de 110 euros (correcta)	48.2%	54.3%	51.4%	51.5%	50.1%	58.8%	50.8%	56.1%	51.7%	52.1%
	Exactamente 110 euros	35.2%	34.5%	36.4%	33.6%	35.8%	33.8%	35.4%	33.0%	34.1%	36.6%
	Menos de 110 euros	7.7%	6.7%	5.6%	8.4%	7.6%	3.8%	6.8%	6.6%	7.2%	6.8%
	Es imposible decirlo con la información dada	9.0%	4.6%	6.7%	6.5%	6.5%	3.5%	7.0%	4.3%	6.9%	4.4%

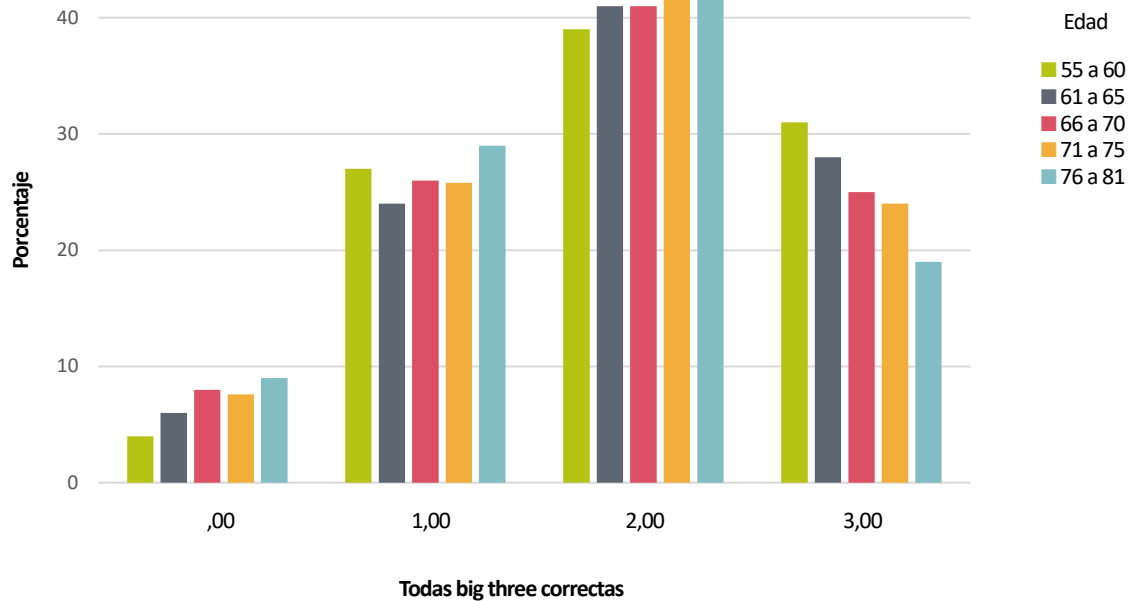
Fuente: elaboración propia a partir de la ECF

Los resultados obtenidos acerca de la capacitación financiera a partir de las *Big Three* (Figura 1) revelan que únicamente un 17.8% de los mayores de 55 años contestan bien a las tres preguntas sobre conocimientos financieros básicos, porcentaje algo inferior cuando se considera al total de la población 18.3%.

La literatura previa existente coincide en representar la relación entre la comprensión de los conceptos en materia de finanzas y la edad con forma de U invertida. Los resultados de este estudio que se centran en la población mayor de 55 años muestran que el porcentaje de personas que contesta bien las tres preguntas formuladas, conocidas como *Big Three*, es notablemente inferior según va avanzando la edad del entrevistado. Esta diferencia por edades no es tan significativa entre aquellos que

no contestan bien ninguna de las cuestiones planteadas. Según aumenta la edad, el porcentaje de personas que contesta bien las tres disminuye y no llega al 20% en los mayores de 76 años.

FIGURA 1: TODAS LAS «BIG THREE» CORRECTAS POR EDAD



Fuente: elaboración propia a partir de la ECF

Los resultados obtenidos tras la investigación realizada son coherentes con los alcanzados en otros estudios realizados que analizan las diferencias de género en las competencias financieras de la población española (Quintana et al., 2021). La ECF muestra que los hombres responden mejor que las mujeres a preguntas planteadas sobre conocimientos financieros básicos (Torrubia & Ximénez-De Embún, 2020), y en los mayores de 55 años sigue la misma tendencia como se observa en la Figura 2.

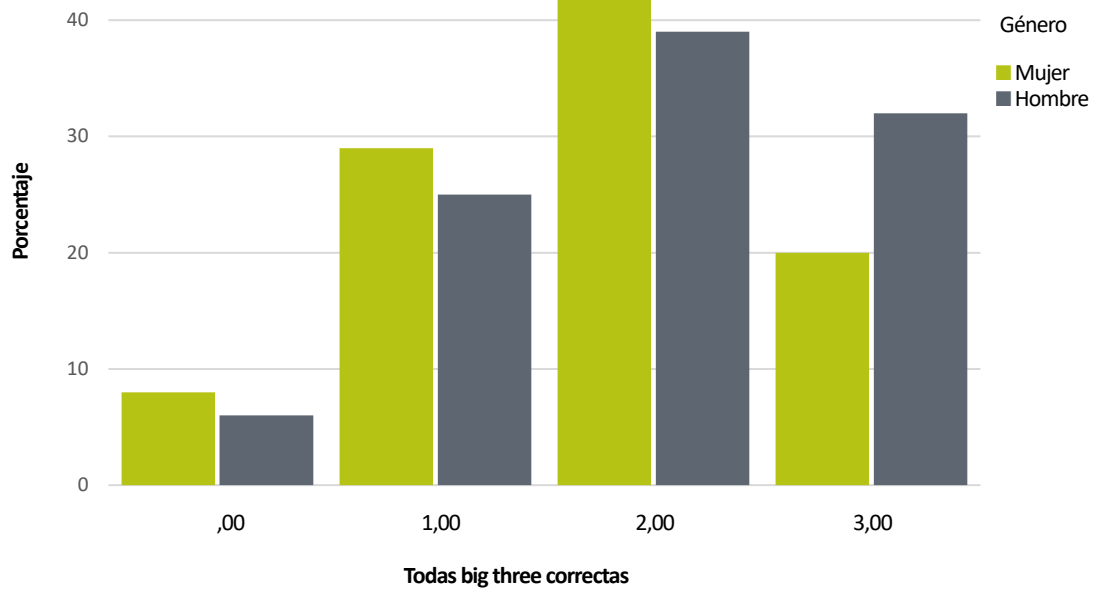
El porcentaje de aciertos de las tres preguntas formuladas por la académica Lusardi, tal y como se muestra en la Figura 1, es mayor en los hombres que en las mujeres de más de 55 años. La pregunta relativa a la inflación es en la que se encuentra menor diferencia entre los aciertos por género.

Además, se observa que el porcentaje de respuesta “no sabe o no contesta” es más empleado por las mujeres que por los hombres y también es más frecuente entre los mayores de 65 años. Este hecho no se aprecia de forma tan significativa en otros países, como en Estados Unidos y Alemania que utilizan las mismas preguntas para evaluar las competencias financieras de su población (Bover Hidiröglu et al., 2018).

Al analizar cada una de las *Big Three* por separado, se detecta que la pregunta que evalúa los conocimientos acerca del crecimiento sostenido de los precios es la que

presenta un mayor número de aciertos, un 60,4%, seguida de la relativa a la diversificación del riesgo, un 48%, siendo la que menos respuestas correctas presenta la que trata de valorar los conocimientos sobre el interés compuesto que responde correctamente sólo un 42,2%, puesto que hay que tener en cuenta que la cantidad ahorrada en una cuenta durante unos años no solo depende del tipo de interés anual aplicado a la cantidad ahorrada del primer año, sino que también han de contemplarse los intereses acumulados.

FIGURA 2: TODAS LAS «BIG THREE» CORRECTAS POR GÉNERO



Fuente: elaboración propia a partir de la ECF

El mayor conocimiento sobre el concepto de inflación puede deberse a que los más longevos han tenido experiencias previas de alza en los precios y son más conscientes de la pérdida de capacidad de compra cuando estos aumentan (Bucher-Koenen & Lusardi, 2011). El cuestionario, además, incluye un argumento más directo sobre esta variable macroeconómica y que no incluye datos numéricos «Una inflación elevada significa que el coste de la vida está aumentando rápidamente», ante este planteamiento un 81,8% de los mayores analizados contesta que la afirmación es correcta.

De la pregunta relativa a la diversificación del riesgo cabe destacar que es la que cuenta con un mayor porcentaje de respuestas de «no sabe o no contesta» dentro de los mayores de 55 años, pero si se analiza otra pregunta que recoge la ECF y que tiene que ver con el concepto de riesgo-rentabilidad en la toma de decisiones de inversión, «es probable que una inversión con una rentabilidad elevada sea también de alto riesgo», la proporción de aquellos que responden acertadamente asciende al 80.3% y poco más de un 11% no la contesta. Además, entre los que responden que la afirmación es verdadera, un 76% también acierta la *Big Three* referente a la diversificación del riesgo en bolsa mediante la compra de una amplia variedad de acciones.

El estudio de la cultura financiera se ha centrado principalmente en la medición de los conocimientos reales, no obstante, los indicadores que tratan de evaluar la percepción que tiene el individuo acerca de los conocimientos financieros propios han de ser tenidos en cuenta en el análisis, puesto que el nivel de autoconfianza puede condicionar el comportamiento financiero (Allgood & Walstad, 2016). Así, entre las preguntas del cuestionario, se encuentra una que hace referencia expresa a la autovaloración «¿Cómo calificaría sus conocimientos generales sobre temas financieros?».

TABLA 2: NIVEL DE AUTOEVALUACIÓN CONOCIMIENTOS FINANCIEROS

	Población Total	+ 55 años
Muy bajos	17.9%	26.2%
Bastante bajos	28.9%	29.2%
Medios	45.7%	39%
Bastante altos	6.4%	4.5%
Muy altos	0.9%	0.8%

Fuente: elaboración propia a partir de la ECF

Como se aprecia en la Tabla 2, la población del territorio español se califica en términos generales como poco alfabetizada desde un punto de vista financiero. En cuanto al tema que nos ocupa, cabe destacar que la mayoría de los mayores de 55 años consideran que sus conocimientos en esta materia son medios, al igual que lo manifiesta la población total entrevistada, pero se advierte que un 26.5% de los mayores cree que son muy bajos frente al 17,9% del conjunto de la muestra total.

¿Qué hábitos financieros tienen los mayores de 55 años?

La literatura académica previa en lo que respecta a los efectos económicos de las habilidades financieras en España es muy escasa. El sector poblacional en el que se centra este estudio, tal y como se ha expuesto anteriormente, cobra cada vez más relevancia; en consecuencia, se precisa una mayor información sobre su vinculación con los mercados financieros. En la actualidad, es habitual encontrar un nexo entre educación financiera y resiliencia financiera (Demirguc-Kunt et al., 2017; Salignac et al., 2019) habida cuenta de que un mayor nivel de estas competencias facilita la superación de coyunturas económicas desfavorables, tales como las producidas por la posesión de un gran volumen de deuda o por una inadecuada gestión del ahorro con respecto a la jubilación. La crisis financiera de 2008 dejó en evidencia que no tener una formación financiera sólida puede derivar en una propensión desproporcionada al endeudamiento o a la contratación de productos financieros sofisticados que implican un alto nivel de riesgo.

La ECF tiene entre sus objetivos, además de evaluar la alfabetización financiera, examinar la capacidad de ahorro y la tenencia de productos financieros de la población española. Para tal fin, realiza una serie de cuestiones sobre la tenencia, ya sea individual o conjunta, de cuentas corrientes, tarjetas de crédito, hipotecas, acciones, fondos de inversiones, entre otros. Del análisis se detecta que el 43% de la población posee de manera individual o conjunta un vehículo de ahorro como cuentas de ahorro, planes de pensiones, fondos de inversión, acciones y activos de renta fija. Los resultados muestran que a partir de la edad de jubilación se cuenta con tarjetas de crédito, hipotecas y préstamos personales en menor medida que el resto de la población.

Conocer y gestionar correctamente los gastos del hogar es de vital importancia a la hora de planificar de forma adecuada las finanzas personales

La literatura académica previa ha destacado el papel de la educación financiera con respecto a la preocupación y planificación de cara a la jubilación (Arrondel et al., 2014) y la contratación de productos financieros de ahorro como los planes de pensiones (Brown & Graf, 2013; Mancebón et al., 2020). Otros estudios realizados en España señalan que el patrimonio en fondos de pensiones tiene una relación directa con el nivel educativo en todos los tramos de edad, al igual que sucede con otras variables como el nivel formativo, el nivel de ingresos de los individuos y el hecho de trabajar por cuenta propia (Sánchez-Campillo et al., 2016).

Así, ante la pregunta «¿En la actualidad tiene algún plan de pensiones individual o de empresa?», un 24% de los mayores de 55 años contesta afirmativamente, porcentaje levemente superior al alcanzado cuando se considera toda la población, que confirma la tenencia en un 21,5%. Un mayor nivel de educación financiera favorece que se cuente con rentas adicionales que complementen sus pensiones públicas en su jubilación. En una investigación previa, realizada en 2020, en la que se pretende evaluar el impacto de las habilidades financieras de los españoles sobre la planificación de su vejez, a partir de los datos de la ECF se confirma esta relación positiva entre la posesión de conocimientos financieros y la planificación de cara al futuro y constata que el porcentaje de individuos que aciertan dos o tres preguntas de las denominadas *Big Three* es superior en aquellos que cuentan con algún plan de pensiones individual o de empresa frente a los que afirman no disponer de este vehículo de ahorro (Mancebón et al., 2020). Lo cual se encuentra en línea con este estudio. Puesto que, como se observa en la Tabla 1, aquellos que cuentan con este producto de previsión contestan en mayor proporción de forma correcta a las tres preguntas relativas a los conocimientos financieros básicos.

Además de evaluar la planificación activa de la vejez, la ECF formula unas cuestiones que tienen que ver con determinados seguros: «¿En la actualidad tiene suscrito, personal o conjuntamente, algún seguro médico?» y «¿En la actualidad tiene suscrito algún seguro de vida?». En estas preguntas se le indica al entrevistado que se refiere a tenerlo suscrito como tomador, no sólo como beneficiario. Si se considera a la población total mayor de edad, los resultados revelan que un 18.8% cuenta con un seguro de vida y un 16,4% con un seguro médico, estos porcentajes son inferiores cuando se considera a todo el conjunto de la población. Además, tal y como pasaba al detenernos en los planes de pensiones, aquellos que contestan de forma correcta las *Big Three* son en mayor proporción los que tienen suscrito algunos de estos tipos de seguros (Tabla 1).

¿Planifican los gastos los mayores de 55 años?

Conocer y gestionar correctamente los gastos del hogar es de vital importancia a la hora de planificar de forma adecuada las finanzas personales. La inclusión financiera de los españoles se refleja también en la manera en que se financian los gastos cuando estos superan a los ingresos (Bover Hidiroglu et al., 2018). La ECF también recoge información además de las competencias financieras y sobre la cartera de productos financieros, sobre los gastos y la fragilidad financiera.

La evidencia empírica determina que las competencias en la materia que nos ocupa disminuyen el riesgo de vulnerabilidad financiera y además se comprueba que existen diferencias destacables entre los diferentes grupos de edad en España.

Algunos gastos son comunes para los diferentes habitantes de una vivienda, razón por la cual la unidad de análisis pasa a ser el hogar de los encuestados. De entre todas las preguntas de esta sección de la ECF vamos a centrar el análisis en dos de ellas:

"¿Hace su hogar una planificación de sus gastos? Es decir, deciden periódicamente, por ejemplo, qué parte de la renta del hogar se usa para gastar, ahorrar o pagar recibos."

Un 62.1% de la población mayor de edad manifiesta que planifica la economía doméstica, mientras que un 54.4% de aquellos que tienen 55 o más años confirma que lo hace. Pero los resultados desprenden (Tabla 1) que la planificación no está relacionada con la alfabetización financiera, puesto que el porcentaje de respuestas correctas es muy similar entre los que controlan la gestión financiera y los que no.

"En ocasiones los ingresos de un hogar no son suficientes para hacer frente a sus gastos corrientes. En los últimos 12 meses, ¿Han sido sus gastos corrientes mayores que sus ingresos?"

"Por gastos corrientes nos referimos a gastos en comida, pago de préstamos, electricidad, agua, móvil, comunidad de vecinos, ocio, colegio/universidad, seguros, etc."

Un 23,5% de los mayores de 55 años refieren que se han encontrado en esta situación, porcentaje algo inferior al del conjunto de la población que ronda el 28%. En ocasiones, los estudios se centran en las personas ya jubiladas, pero los estudios también han de considerar la población entre 55 y 64 años que muestra una situación, tal y como indicaba el Observatorio del Ahorro Familiar⁵, más vulnerable y con un nivel de estrés financiero significativamente mayor que en el caso de los jubilados.

Conclusiones

La población *silver* tiene un peso cada vez mayor en el conjunto de la población, especialmente en países desarrollados como España. Se trata de uno de los motores más relevantes de demanda, a menudo impulsor de nuevos productos, procesos y sectores y, lo más probable, es que adquiera mayor relevancia en los próximos años. Los conocimientos financieros de los mayores de 55 años y cómo se enfrentan a las diferentes situaciones financieras que deben resolver, es un tema de investigación muy importante que permite detectar las necesidades demandadas por este colectivo.

Los resultados obtenidos en esta investigación ponen de manifiesto que hay que reforzar el nivel de cultura financiera de esta parte de la población española. No obstante, las carencias detectadas en la comprensión de conceptos financieros básicos no es una realidad exclusiva de España, sino que se encuentra a nivel internacional⁶.

El comportamiento financiero se relaciona directamente con el nivel de conocimientos financieros adquirido. Por ello, se deben poner en marcha acciones que proporcionen una formación adecuada a las necesidades de los mayores de 55 años, que sirvan para incrementar su cultura financiera y, de esta manera, evitar el riesgo de exclusión que sufre este colectivo.

⁴ Para evitar errores en la interpretación el entrevistador puede aclarar que se refiere a planes individuales de ahorro sistemático (PIAS), planes de provisión social empresarial (PPSE) y los planes de pensión asegurados (PPA) y no a las pensiones de la Seguridad Social.

⁵ Observatorio del ahorro familiar: https://anuarioseguros.lat/admin/storage/files/OBSERVATORIO_DEL_AHORRO_FAMILIAR.pdf.

⁶ OECD (2017), G20/OECD INFE report on adult financial literacy in G20 countries, <http://www.oecd.org/daf/fin/financial-education/G20-OECD-INFE-report-adult-financial-literacy-in-G20-countries.pdf>.

Los conocimientos financieros de los mayores de 55 años y cómo se enfrentan a las diferentes situaciones financieras que deben resolver, es un tema de investigación que permite detectar las necesidades demandadas

Una mejora en las habilidades y conocimientos financieros de la población *silver* es un factor de estabilidad económica general nada desdeñable, dado su peso creciente en la demanda agregada de la economía. En este sentido, fomentar iniciativas que mejoren la situación de este sector de la población es apostar por el desarrollo de nuestro país. Existen sinergias entre las generaciones *silver* y el resto de la población que se deben explorar mucho más de lo que se ha hecho, en aras de una mayor cohesión social y un mejor aprovechamiento económico-financiero de los recursos del conjunto.

Ester Muñoz Céspedes

Profesora doctora Universidad Rey Juan Carlos

Raquel Ibar Alonso

Directora del Laboratorio de Datos de ASEPUMA.

Universidad Rey Juan Carlos

Miguel Cuervo Mir

Decano de la facultad de Ciencias de la Economía y de la Empresa.

Universidad Rey Juan Carlos

Capítulo

El envejecimiento de la población en la España rural

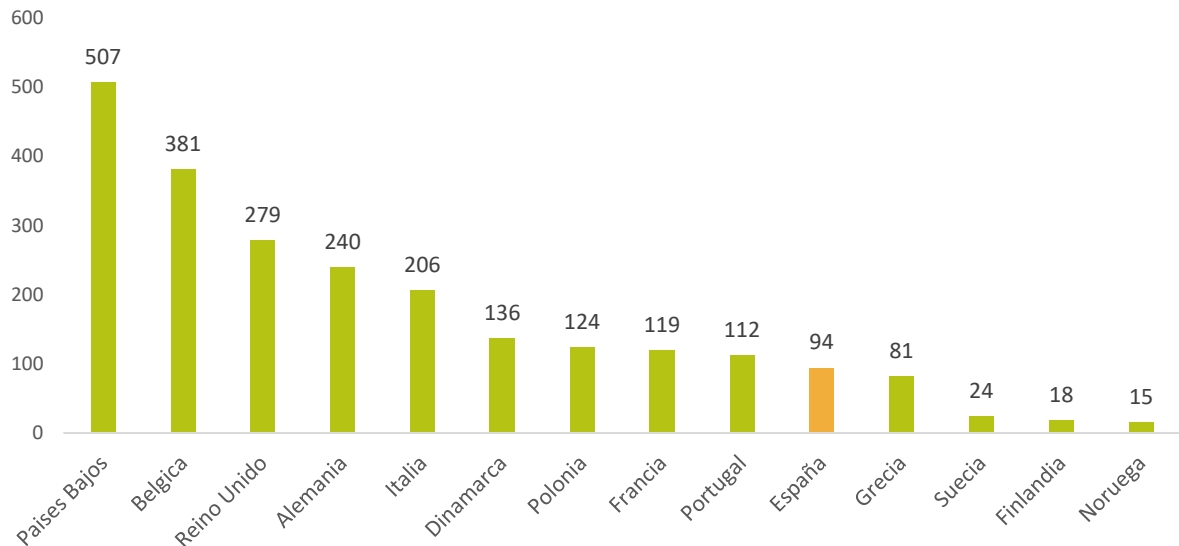
El territorio español tiene una superficie de 504.745 km² y una población total de 47.615.034 habitantes según los datos del Instituto Nacional de Estadística (2023) y del Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana (2022). Estos datos confirman que España tiene una densidad de población de 94 habitantes por km², algo nada desdeñable pero que, por sí mismo, no nos dice nada. Para poder entender esta cifra de densidad de población, lo primero de todo es situarla en contexto, ya que en sí misma no refleja la realidad del territorio español ni como se distribuye la población dentro de él.

Más del 60% del territorio del planeta tiene zonas con densidades de población inferiores a un habitante por km² mientras que el 21% del mismo aumenta su población hasta alcanzar los 10 habitantes por km². En estas zonas escasamente pobladas encontramos espacios prácticamente desérticos como la sabana africana, las áreas heladas de los polos o las selvas ecuatorianas y zonas escasamente pobladas en las que parece que el territorio español podría encontrarse (Bright et al., 2018). Sin embargo, comparar el territorio con la totalidad de la Tierra no tiene sentido, por lo que reduciremos el marco un poco y nos centraremos en el continente europeo. Casi en la mitad, el 46%, son espacios prácticamente desérticos que no llegan a un habitante por km² mientras que el 30% no llegan a los 10 habitantes en cuanto a densidad de población se refiere. En este caso nos referimos a territorios como Islandia, la península escandinava, la parte europea de Rusia y algunas provincias del territorio español (Holmes, 1981).

Pero si la comparativa de España la hacemos con otros países europeos nos encontramos con que somos un país bastante poco poblado. Los 94 habitantes por km² se encuentran lejos de la densidad de países como Francia, Italia, Alemania, Reino Unido, Bélgica o Países Bajos (gráfico 1). Tampoco son nada desdeñables las diferencias con Dinamarca, Polonia o Portugal que, aunque están más próximas también tienen una mayor concentración de población en su territorio. Sin embargo, otros países como Suecia, Finlandia o Noruega están aún más despoblados que España, situación que no sorprende debido a las condiciones meteorológicas (Bandrés & Azón, 2021).

El caso de España es un caso singular ya que, además de que es un país poco poblado como hemos visto, la distribución de su población dentro del territorio es desigual. Nos encontramos con grandes concentraciones de población en torno a medianas y grandes ciudades mientras que existen zonas, sobre todo del interior de la península, que están

FIGURA 1: DENSIDAD DE POBLACIÓN (HAB/KM2)



prácticamente desérticas; diferenciando así entre zonas urbanas y zonas rurales. Pero no todas las zonas rurales son iguales ni se pueden tratar de la misma manera; Fernando Molinero ha realizado una clasificación de las distintas zonas rurales basándose en la densidad de población y aspectos económicos y diferencia cuatro zonas con distintas características que las definen (Hernando, 2019):

- ▮ Espacio rural dinámico: se puede concluir que casi toda la costa española conforma este espacio ya que en los meses de verano su población y su actividad económica aumenta notablemente mientras que durante los meses de invierno la población es casi inexistente. Su densidad de población oscila entre 25 y 100 habitantes por km².
- ▮ Espacio rural intermedio o en transición: son zonas del interior de la península en riesgo de despoblación y constituyen casi el 20% del territorio. Su densidad de población se encuentra entre 10 y 25 habitantes por km².
- ▮ Espacio rural estancado: estos territorios se encuentran también en el interior de la península y ocupan el 23% del territorio. Se consideran ya despoblados puesto que su densidad varía entre 5 y 10 habitantes por km².
- ▮ Espacio rural profundo: son los territorios en serio riesgo de despoblación total, llamados también de despoblación irreversible por estar en riesgo de que su población desaparezca por completo. Constituye el 20% del territorio español aproximadamente y su densidad de población es inferior a cinco habitantes por km².

En todo este escenario de desigualdad entre países e incluso entre territorios dentro del propio país es muy complicado hacer comparativas. Para solucionar esta problemática, en 1970 la Oficina Estadística de la Unión Europea Eurostat, creó el concepto de "Nomenclatura de Unidades Territoriales Estadísticas" (NUTS por sus siglas en

francés) mediante el cual se pueden comparar distintas regiones europeas según sus características demográficas teniendo como indicador, entre otros, la densidad de la población en el territorio de estudio. Es una clasificación que se revisa de forma periódica cada tres años; la última disponible es la de 2021.

La Comisión Europea utiliza la definición del Eurostat para localizar cuáles son las zonas del territorio europeo más desfavorecidas y poder así distribuir las ayudas para el desarrollo económico de las mismas. Los indicadores que utiliza este organismo de carácter europeo para definir las zonas despobladas, recogidas bajo el nombre de “España vaciada”, son aquellas unidades poblacionales más pequeñas con capacidad de estudio que cumplan dos condiciones:

- ▶ Zonas con un crecimiento vegetativo poblacional negativo en los últimos veinte años; es decir, que hayan perdido población.
- ▶ Zonas con una densidad de población inferior a 12,5 habitantes/km². Se toma este dato como referencia por ser la densidad de población de la región de Laponia, que recoge territorios de Noruega, Suecia, Finlandia y Rusia y que se consideran prácticamente desérticos.

Una vez identificadas las directrices del organismo, dimensionamos cuál es la situación real del territorio español en términos de despoblación. La unidad de medida poblacional más pequeña que encontramos en las bases de datos son los municipios, “entidad local formada por los vecinos de un determinado territorio para gestionar autónomamente sus intereses comunes” según la Real Academia Española (2023). Es decir, nos centraremos en los territorios regidos por un ayuntamiento independiente.

Para poder aplicar las condiciones que impone el Eurostat para poder definir municipios despoblados o en riesgo de despoblación iniciamos una búsqueda masiva de datos. De esta forma identificamos que tenemos multitud de datos disponibles y en abierto con carácter municipal, pero nos encontramos con un problema: no están agrupados en una única base, sino que según el organismo que los publica las fuentes son distintas. Por eso nos dispusimos a unificar los datos que necesitábamos para poder aplicar la definición en una única base de datos. El punto de partida fue el Instituto Nacional de Estadística, el cual distribuye multitud de datos sobre población con diferentes segmentaciones entre edades y sexo, datos económicos, industria, energía, datos sociales y del mercado laboral entre otros. De este organismo extrajimos los datos de población del padrón municipal segregado por tramos de edad y para distintos periodos de estudio. Además, incluimos datos sobre cartografía provenientes del Instituto Geográfico Nacional. Concretamente utilizamos datos de superficie territorial. Mediante ambos organismos construimos una única base y empezamos a trabajar aplicando las directrices de Eurostat.

Aplicando esta definición nos encontramos con un total de 8.131 municipios en el territorio español dividido en 19 provincias. Cuando nos adentramos en dimensionar el conjunto de municipios vemos que la distribución poblacional no es regular, sino que nos encontramos con una atomización en torno a medianas y grandes ciudades. De todo el parque de municipios vemos que el 43% pertenece a la denominada “España vaciada” y únicamente alberga al 2,36% de la población mientras que el conjunto de municipios restante cubre más del 97% de la población según datos del 2020:

La Comisión Europea utiliza la definición del Eurostat para localizar cuáles son las zonas del territorio europeo más desfavorecidas y poder así distribuir las ayudas para el desarrollo económico de las mismas

TABLA 1: DIMENSIÓN POR MUNICIPIOS DE LA ESPAÑA VACIADA

	Municipios		Población	
	Abs.	%	Abs.	%
España Vacuada	3499	43,03%	1.121.574	2,36%
España no Vacuada	4600	56,57%	46.255.421	97,48%
No catalogados	32	0,39%	73.800	0,16%
TOTAL	8131		47.450.795	

Fuente: Elaboración propia

Pero, además, si nos fijamos en cuál es la distribución geográfica de estos municipios nos damos cuenta que el 78% de los mismos se encuentran en cuatro comunidades autónomas concretas, situadas en el centro de la península (Castilla La Mancha, Castilla y León, Aragón y La Rioja). Estas comunidades autónomas albergan la mitad de todos los municipios españoles y son las que más municipios despoblados tienen en su territorio:

TABLA 2: DIMENSIÓN POR COMUNIDADES AUTÓNOMAS DE LA ESPAÑA VACIADA

	España no Vacuada	España Vacuada	Municipio no clasificable	Total Municipios	% sobre municipios de la provincia	% sobre municipios España Vacuada
Castilla y León	629	1.617	2	2.248	72%	46%
Aragón	255	475	1	731	65%	14%
Castilla-La Mancha	348	570	1	919	62%	16%
La Rioja	96	78		174	45%	2%
Extremadura	218	164	6	388	42%	5%
Principado de Asturias	52	26		78	33%	1%
Comunidad Foral de Navarra	185	86	1	272	32%	2%
Cantabria	74	28		102	27%	1%
Comunidad Valenciana	435	106	1	542	20%	3%
Andalucía	627	142	16	785	18%	4%
Cataluña	795	150	2	947	16%	4%
Galicia	270	43		313	14%	1%
Región de Murcia	43	2		45	4%	0%
Comunidad de Madrid	174	5		179	3%	0%
País Vasco	244	6	1	251	2%	0%
Islas Baleares	66	1		67	1%	0%
Canarias	87		1	88	0%	0%
Ceuta	1			1	0%	0%
Melilla	1			1	0%	0%
TOTAL	4.600	3.499	32	8.131	43%	100%

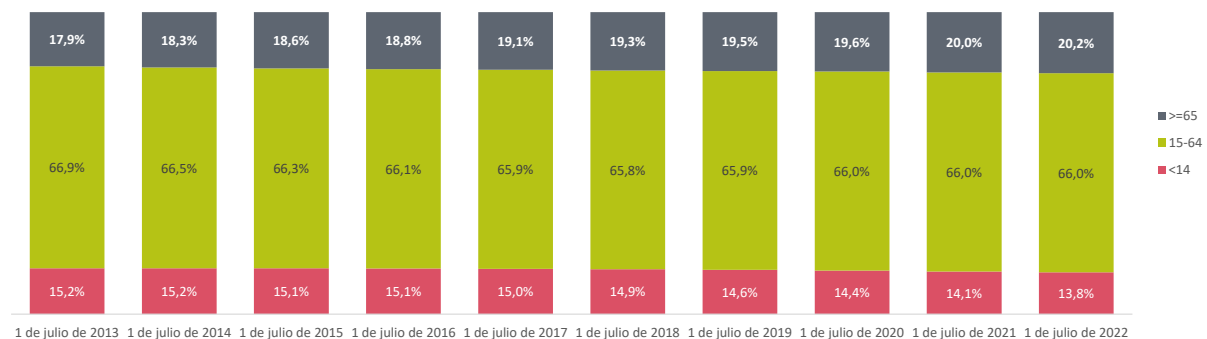
Fuente: Elaboración propia

Esta fotografía actual del territorio español es fruto de siglos de movimientos migratorios hacia las ciudades medianas y grandes que se encontraban en expansión y hacia el extranjero en busca de oportunidades laborales, de los mejores salarios que se pagaban en ellas o en busca de mayores equipamientos y servicios disponibles en medianas y grandes urbes. La emigración hacia estas zonas tuvo como objetivo una mejora en los niveles de bienestar social. La población que principalmente emigraba hacia esas urbes eran personas jóvenes y adultas, lo que ha provocado que las zonas rurales hayan sufrido un envejecimiento indudable desde principios del siglo XX. Además, se ha producido una disminución muy significativa de la natalidad al no haber población en edad reproductiva, lo que ha hecho que la población que se ha quedado en esos territorios esté cada vez más envejecida (Pinilla & Sáez, 2017).

El envejecimiento de la población es un tema que ha suscitado mucho interés en los últimos años en la literatura académica; sin embargo, distintos organismos se han preocupado por este fenómeno e incluso llegan a hacer predicciones. La Organización Mundial de la Salud es uno de estos organismos que se ha centrado en ello y prevé que entre el año 2000 y el 2050 la población mundial mayor de 60 años pasará de un 11% a un 22% (OMS, 2016).

Si hacemos una instantánea de la totalidad del territorio español la situación es aún más crítica que lo que vaticina la Organización Mundial de la Salud. Ya que, según los últimos datos de población española que tenemos del Instituto Nacional de Estadística, el grupo de edad más mayor ha ido creciendo en los últimos diez años y ya hemos superado la barrera psicológica de que más del 20% de la población es mayor de 65 años (INE, 2022):

FIGURA 2: EVOLUCIÓN DE LA DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN POR EDADES

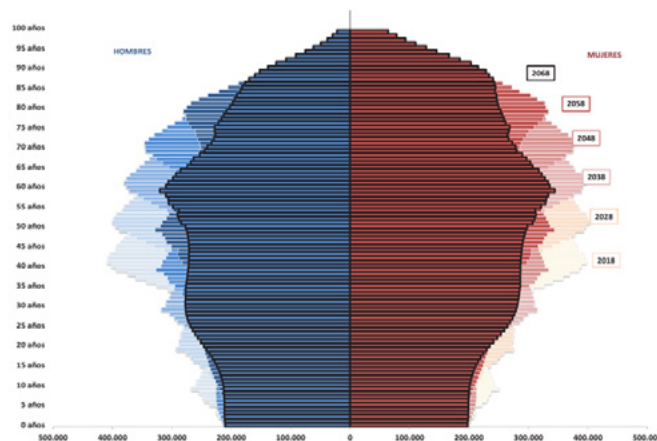


Fuente: Instituto Nacional de Estadística

Pero no solo hemos superado esa barrera psicológica, sino que el INE pronostica que la estructura por edades de la pirámide poblacional irá cambiando en el futuro hacia edades cada vez más avanzadas, lo que supone un problema para la economía del país. La previsión que hace este organismo es que hacia 2050 las personas mayores duplicarán el peso que tenían en 2018 llegando incluso a ser más del doble de la cifra que habrá de niños (Pérez Díaz et al., 2020) (figura3).

Sin embargo, como hemos visto no podemos tratar el territorio español de manera homogénea ni estudiarlo en su totalidad y cuando hablamos de un promedio del 20% de población mayor de 65 años no podemos quedarnos solo con ese dato.

FIGURA 3: EVOLUCIÓN Y PROYECCIÓN DE LA PIRÁMIDE POBLACIONAL POR EDADES SEGÚN GÉNERO



Fuente: INE. Proyecciones de población 2018-2068. Consulta de enero de 2019

Según la clasificación que hemos hecho identificando qué territorios pertenecen o no a la España vaciada, vemos que hay grandes diferencias en lo que respecta a la dimensión y evolución de la población mayor de 65 años en los distintos territorios:

TABLA 3: EVOLUCIÓN DE LA POBLACIÓN POR EDADES EN LA ESPAÑA DESPOBLADA VS NO ESPAÑA DESPOBLADA

	2003	2021	%Evol
Población Abs	42.703.682	47.311.337	10,80%
España No Despoblada	41.207.181	46.128.003	11,90%
España Despoblada	1.496.501	1.183.334	-20,90%
Pob Abs >= 65 años	7.274.998	9.299.865	27,80%
España No Despoblada	6.790.128	8.922.260	31,40%
España Despoblada	484.870	377.605	-22,10%
% Pob >= 65 años			
España No Despoblada	16,50%	19,30%	17,40%
España Despoblada	32,40%	31,90%	-1,50%

Fuente: Elaboración propia

Desde 2003 hasta 2021, según datos del INE, la población española creció un 10,8% superando los 47 millones de habitantes. Sin embargo, ese crecimiento se dio en mayor medida en municipios que consideramos pertenecen a la España no despoblada, ya que la despoblada perdió más del 20% de su población total. Pero no solo eso, si comparamos los datos absolutos con los dos grandes centros metropolitanos españoles

(Madrid y Barcelona) podemos concluir que en Barcelona viven exactamente los mismos individuos mayores de 65 años que en todo el territorio de la España despoblada; mientras que en Madrid viven el doble de personas mayores de 65 años que en todo el territorio de la España despoblada.

Por otro lado, si nos centramos en la población correspondiente a la franja de edad de 65 años o más, observamos que, si se estudia en su totalidad, ha crecido, ganando peso en la población total como veíamos anteriormente. Es cierto que sufre un crecimiento vegetativo negativo en la denominada España vaciada pero no hay que olvidar que el peso que tiene en los municipios que componen este territorio es mucho más alto que en las medianas y grandes urbes superando, en zonas en riesgo de despoblación, el 30% de los habitantes que viven en ellos.

Además, si nos fijamos en cuál es el peso que tiene la población mayor de 65 años según las comunidades autónomas, vemos que en tres de las cuatro comunidades que veíamos que componían el 78% de la población de la España Vaciada el peso de los mayores de 65 años es superior a la media nacional. Estas comunidades autónomas son Castilla y León, Aragón y La Rioja:

TABLA 4: DISTRIBUCIÓN POBLACIONAL POR EDADES SEGÚN LA COMUNIDAD AUTÓNOMA

% Peso por comunidades	<14	15-64	>=65
Principado de Asturias	10,36%	62,38%	27,26%
Castilla y León	11,40%	62,29%	26,31%
Galicia	11,26%	62,54%	26,20%
País Vasco	13,23%	63,07%	23,70%
Cantabria	12,27%	64,36%	23,38%
Aragón	13,54%	64,10%	22,37%
La Rioja	13,85%	64,25%	21,91%
Extremadura	12,93%	65,52%	21,55%
Comunidad Foral de Navarra	14,78%	64,60%	20,61%
Comunidad Valenciana	13,98%	65,81%	20,21%
TOTAL NACIONAL	13,84%	65,96%	20,20%
Cataluña	14,57%	65,77%	19,66%
Castilla La Mancha	14,36%	66,25%	19,39%
Comunidad de Madrid	14,41%	67,09%	18,50%
Andalucía	14,72%	67,13%	18,14%
Canarias	11,82%	70,52%	17,66%
Islas Baleares	14,03%	69,30%	16,66%
Región de Murcia	16,21%	67,44%	16,35%
Ceuta	18,25%	68,43%	13,32%
Melilla	22,28%	65,75%	11,97%

Fuente: Elaboración propia

Esta disminución de la población y el consecuente envejecimiento de aquellos que hayan permanecido en estos territorios ha propiciado que un numeroso grupo de inmigrantes llegados a España decidan instalarse en estas zonas menos pobladas en busca de trabajo y nuevas oportunidades.

En las zonas rurales, los cuidados a personas longevas son distintos al cuidado de estos en las urbes medianas y grandes, ya que hay ciertas características que lo complican, como son las barreras para acceder al sistema hospitalario debido a las distancias que hay que recorrer hasta los mismos y, en gran cantidad de casos la falta de transporte desde las zonas de origen o la falta de centros sociales o centros de día en los que la gente mayor pueda estar más cuidada y mejor atendida. Siendo así la red de apoyo y cobertura para el cuidado de personas mayores más débil que en medianas y grandes urbes (Osorio-Parraguez et al., 2022).

Debido a esta falta de recursos formales para el cuidado de los mayores en zonas en riesgo de despoblación, algunos autores señalan que ha surgido un cuidado más informal. Este cuidado a personas dependientes es llevado a cabo por el entorno familiar principalmente, siendo la familia uno de los pilares fundamentales básicos del Estado de Bienestar en España unido además a que en el medio rural existe un deseo de ser cuidado por la familia antes que ser internados en un centro específico (FUENTES, 2015).

Otra característica fundamental de las zonas rurales en España es la masculinización de los municipios. En aquellos de tamaño inferior a 5.000 habitantes la presencia de hombres es superior a la de mujeres (Elizalde San Miguel, 2017). Esta situación hace que el cuidado informal a personas dependientes sea aún más complicado, ya que la mujer es la que habitualmente ejerce este rol de cuidadora y su escasa presencia lo complica. Esta situación de desigualdad de género en las zonas rurales es fruto de las migraciones que se llevaron a cabo en el pasado hacia urbes medianas y grandes ya que, en mayor medida, es la mujer la que decidió emigrar en busca de oportunidades más allá del trabajo agrícola, ganadero e industrial; más concretamente en busca de trabajo en el sector servicios (González, 2013). Esto supone un gran desafío para el cuidado de los mayores ya que el hombre no está acostumbrado al desempeño de trabajos de labores domésticas y/o cuidado, sino que históricamente ha trabajado fuera del hogar y ha sido el encargado de mantener económicamente a la familia (Tobio Soler, 2012).

Sin embargo, la familia no es el único actor participe del cuidado de mayores, ya que no siempre se encuentra geográficamente cerca ni puede dedicarse exclusivamente a ello. Entran en juego otros mecanismos de cuidado. En algunos casos son los propios vecinos los que llevan a cabo visitas y se convierten en un apoyo que da tranquilidad a la familia. Se genera así una red de cuidados comunitarios y de cooperación que hace que las personas mayores puedan alargar su independencia en sus domicilios (Elizalde San Miguel, 2017).

Como último recurso, antes del ingreso en un centro especializado, se plantea la posibilidad de contar con la ayuda de alguien externo a la familia y al entorno de la persona dependiente. En este contexto cobran vital importancia las personas empleadas que cuidan a mayores y dependientes en su domicilio. Estas personas que viven solas no solo necesitan cuidados externos sino también de acompañamiento y es en el núcleo familiar donde los allegados prefieren que se desempeñen estas labores, a fin de evitar el internamiento en residencias. Este trabajo de cuidador, en su mayoría como internas, suele estar desempeñado por el género femenino. En los últimos años la demanda de trabajo de inmigrantes es mayor que la oferta que existe de este tipo de empleo.

De esta forma la población extranjera que emigra a municipios medianos y pequeños cobra especial relevancia en el cuidado del colectivo más mayor que vive en ellos (Ioé, 2006).

María Cortés Ruiz

Universidad Rey Juan Carlos

Agradecimientos: este trabajo ha sido elaborado bajo un contrato predoctoral de la Universidad Rey Juan Carlos.

Capítulo

Los *silver* y su impacto en los medios de comunicación

La generación *silver* toma conciencia de su juventud y su poder

Cuando la agencia Europa Press distribuyó la noticia sobre el hallazgo de un cadáver flotando en el río Ulla, no era consciente del debate que estaba a punto de provocar en buena parte de las redacciones de periódicos del país. Corría el año 2018 y el titular de la noticia, fechada el 30 de septiembre, decía así: «Un anciano de 60 años es rescatado tras aparecer flotando boca abajo en el río Ulla, en Pontecesures (Pontevedra)»¹.

Todos los *séniors* de las redacciones se removían en sus asientos... “anciano” ¿con 60 años? Ninguno de los que se acercaba a esa edad y mucho menos quienes, habiéndola superado, desempeñaban funciones de alta cualificación en sus respectivos medios de comunicación pasó por alto tamaño “desliz” de un supuesto redactor “junior”.

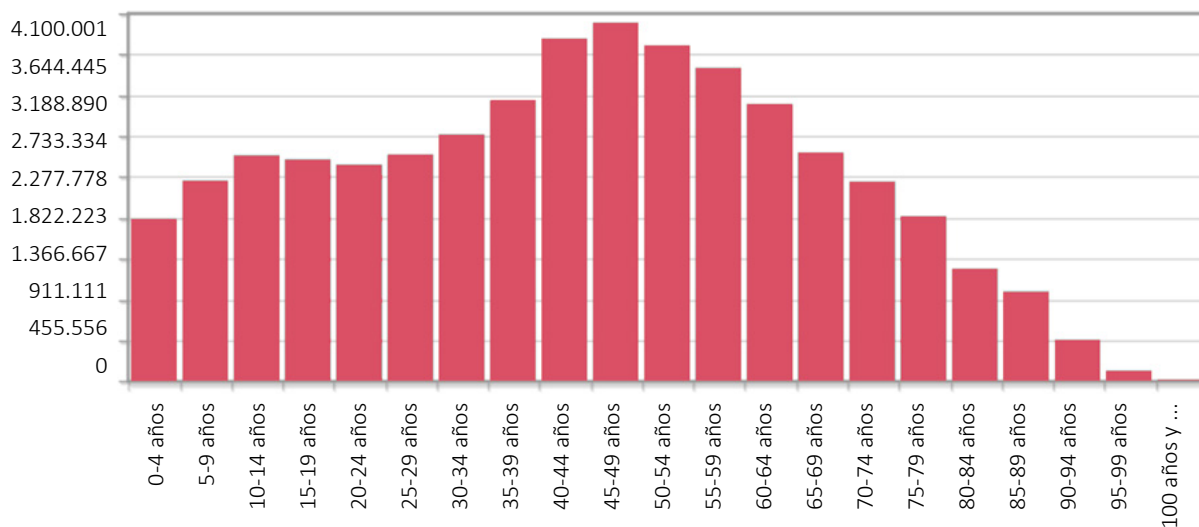
Tras ese “gazapo” de mal gusto, para unos, o repetición de una pauta que durante años se había considerado aceptable, para otros, emerge la paulatina toma en conciencia de una generación entera, de una determinada franja de edad que incluye a millones de personas que ya no acepta mansamente ser clasificada según las pautas estipuladas socialmente durante décadas. Mayores de 50 y 55 años, a los que supone una auténtica ofensa ser tachados de “ancianos”, porque ya no son esa “tercera edad”, entendida como etapa final de la vida que sí fue para sus abuelos con edades similares a las que ellos tienen en estos momentos. Son una franja de edad potente que engloba a personas maduras con capacidad económica superior, con una salud de hierro y una esperanza de vida que puede doblar a la de sus ancestros. Su aspecto es innegablemente más saludable y juvenil del que tuvieron sus padres a su misma edad, su nivel social mejora con creces el de otras franjas de edad y su poder adquisitivo obliga a todo su entorno a rendirse ante ellos y sus hábitos de consumo, de ocio, de gastronomía. Su retrato robot nada tiene que ver con esa misma franja de edad. Es la “generación *silver*”, la que arranca en la cincuentena y que, de acuerdo con los datos del Instituto Nacional de Estadística (INE), en el año 2022 contaría con más de siete millones de personas residentes en España. A ésta le seguiría la franja comprendida entre los 60 y los 69 años, también por encima de los 5,6 millones de personas, mientras que todos los grupos quinquenales hasta los 20-24 años inclusive están muy por debajo de los 3 millones.

Los mayores de 50 y 55 años son una franja de edad potente, con capacidad económica superior, con una salud de hierro y una esperanza de vida que puede doblar a la de sus ancestros

¹ <https://www.20minutos.es/noticia/3452806/0/anciano-60-anos-es-rescatado-tras-aparecer-flotando-boca-abajo-rio-ulla-pontecesures-pontevedra/>

Del estudio detenido de las cifras y datos que recogió el INE a 1 de enero de 2022 concluimos que la franja de edad comprendida entre los 40 y los 59 años es la que incluye mayor número de población en España.

FIGURA 1: POBLACIÓN POR EDAD (GRUPOS QUINQUENALES)



Fuente: INE

Basta con comparar el gráfico correspondiente al año 2022 con el de 1998, el primero en la serie recogida por el INE, para ver cómo en solo 24 años, apenas un cuarto de siglo, la generación *silver* se ha convertido en el grueso poblacional más potente en

TABLA 1: GASTO MEDIO POR HOGAR EN 2021

	Todas las edades	De 16 a 29 años	De 30 a 44 años	De 45 a 64 años	65 y más años
Índice general	29.243,61	24.636,82	28.291,08	32.637,45	25.504,69
01 Alimentos y bebidas no alcohólicas	4.805,82	2.974,51	4.265,84	5.356,45	4.635,98
02 Bebidas alcohólicas y tabaco	495,63	392,16	439,64	616,17	377,08
03 Vestido y calzado	1.155,97	962,36	1.384,64	1.358,36	673,44
04 Vivienda, agua, electricidad, gas y otros combustibles	9.893,03	8.133,60	8.534,28	10.297,86	10.654,91
05 Muebles, artículos del hogar y artículos para el mantenimiento corriente del hogar	1.286,20	1.358,56	1.231,09	1.371,68	1.202,85
06 Sanidad	1.203,71	894,68	996,18	1.324,32	1.237,23
07 Transporte	3.230,17	3.054,69	3.842,30	3.867,99	1.766,98
08 Comunicaciones	936,62	848,36	915,61	1.068,49	769,17
09 Ocio y cultura	1.293,60	1.287,63	1.544,34	1.508,15	757,09
10 Enseñanza	438,59	407,46	454,72	693,82	51,88
11 Restaurantes y hoteles	2.288,09	2.770,41	2.654,03	2.728,05	1.275,07
12 Otros bienes y servicios	2.216,18	1.552,41	2.028,41	2.446,10	2.102,99

Fuente: INE

la distribución por edades de nuestro país. La tendencia demográfica en España ha llevado a la Organización de Naciones Unidas (ONU) a proyectar que la población española será la más envejecida del mundo en el año 2050. Pero este es otro asunto al que deberán poner solución los gobernantes de las próximas décadas. Si añadimos a esta circunstancia el factor económico, el poder de los *silver* salta a la vista.

Resulta incuestionable, según los datos que arroja la estadística recogida tanto por el INE, como por los sucesivos estudios realizados por el Banco de España que los *silver* gozan de una estabilidad y confort económico del que no pueden presumir otras franjas poblacionales. En líneas generales, los *silver* son maduros, tienen un buen nivel y tono físico que les permite vivir y disfrutar con una holgura económica superior al resto de franjas de población.

TABLA 2: RIQUEZA NETA DE LOS HOGARES POR RIQUEZA, EDAD Y PERIODO

	2020	2017	2014	2011
Mediana				
Menor de 35 años	23,9	5,4	5,0	72,7
Entre 35 y 44 años	70,2	65,8	72,0	122,8
Entre 45 y 54 años	116,4	116,0	129,3	172,0
Entre 55 y 64 años	160,6	177,0	194,7	246,7
Entre 65 y 74 años	195,8	183,1	215,5	204,2
Mayor de 74 años	162,6	131,4	132,1	162,7
Media				
Menor de 35 años	68,3	47,6	84,7	108,2
Entre 35 y 44 años	139,7	136,9	126,2	180,2
Entre 45 y 54 años	264,2	243,1	219,5	271,1
Entre 55 y 64 años	329,3	318,0	376,6	435,0
Entre 65 y 74 años	363,2	373,8	408,4	373,1
Mayor de 74 años	369,4	338,6	282,2	272,0

Unidades: miles de euros del 2020

Fuente: Encuesta Financiera de las Familias. Banco de España

Si a todo ello añadimos que, si bien la mayor concentración de patrimonio en nuestro país está en la franja de población superior a los 75 años, los *silver* son, en líneas generales, la población con la cuestión de la vivienda habitual solucionada, en la mayoría de los casos en propiedad por la peculiaridad del propio mercado de la vivienda en España que siempre ha primado la propiedad muy por encima del alquiler. Estamos ante una generación muy potente en todos los aspectos.

Según se recoge en el III Barómetro del Consumidor Sénior 2022 editado por Mapfre, el 80% de nuestros *silvers* tienen vivienda propia y la mayoría de ellos no tiene hipotecas ni cargas pendientes sobre su vivienda habitual. En estos últimos años los *silver* han tomado conciencia de su fuerza y, pese a que, en España el fenómeno *silver* ha llegado con un cierto retraso a los medios de comunicación y difusión de masas con respecto a otros países, están marcando pautas de actuación y consumo, al tiempo que se han convertido en objeto de estudio y deseo de grandes marcas y productos. La generación *silver* goza en sí misma de una gran fortaleza, pero con su

irrupción en los medios esa franja poblacional se ha visibilizado, algo que la ha convertido en más fuerte si cabe.

La irrupción de los *silver* en los medios de comunicación de masas

Cabría preguntarse en este punto qué fue antes el huevo o la gallina, al tratar de definir la irrupción de la generación *silver*, tanto en los medios de comunicación como en las redes sociales. Tanto los unos como las otras en tanto que grandes difusores de contenidos fijaron su atención en los *silver* poco antes de 2020 en España, algo más tarde que en otros países avanzados, pero desde entonces la presencia y relevancia de la generación *silver* en todos los medios ha sido notable y va en ascenso. Las grandes multinacionales se interesaron por este segmento de población, activo, empleado, con poder adquisitivo, demandante de ocio, cultura y servicios; una potencial fuente de ingresos para casi cualquiera de estos sectores. De ahí que hayan surgido numerosas iniciativas de estudio de sus pautas y hábitos, como el “Centro de Investigación Ageingnomics” en el seno de la Fundación MAPFRE, que se creó en 2020 con el objetivo de estudiar a fondo lo que también se ha dado a conocer como “la revolución de las canas”. La cuestión es si los *silver* son un invento de los grandes empresas, ávidas de captar su atención, sus recursos y potencial económicos, que han agrupado a ese estrato poblacional para poder, una vez estudiados, lanzarles ofertas e invocar su gustos y apetencias o más bien ha sido la presencia de ese amplio grupo poblacional, que se ha asomado a la vida pública, a los medios de comunicación, a las redes sociales y que ha iniciado, en buena medida su revuelta, la que ha obligado a las grandes multinacionales a fijarse en ellos, a atender sus demandas y deseos.

En el antes mencionado III Barómetro del Consumidor Sénior, de Mapfre se destaca especialmente que los séniors que están volcados y habituados al consumo digital se han duplicado entre los mayores de 55 años en los últimos tiempos y que la generación *silver* no solo utiliza las redes sociales, por ejemplo, para informarse, sino que las utilizan para planificar su tiempo de ocio, para realizar compras o para relacionarse o, incluso, para emprender campañas reivindicativas.

Los medios de comunicación de masas enfocan a los *silvers*

Conscientes de la existencia de esa franja de edad y de su potencial, los medios de comunicación, siguiendo la estela de lo ocurrido en otros países de nuestro entorno, ocuparon posiciones en su oferta de ocio y entretenimiento. Un ejemplo de ello es la matriz de las cadenas televisivas Telecinco y Cuatro, Mediaset, que en 2019 puso en marcha “*Uppers*”, un canal digital dirigido y enfocado especialmente a los mayores de 45 años. Mediaset, por no dejar nada en el tintero, arrancaba su franja de edad unos años antes de la cincuentena, que es la frontera que marca el inicio de la generación *silver*. Como gusta de hacer la cadena con sus personajes, que crea a partir de sus propios productos y ofertas televisivas, Mediaset creó la “Generación *Upper*” y radiografió a su público potencial a través de un estudio realizado por la empresa demoscópica 40dB.

La generación *Upper*

La oferta programática de *Uppers* es variada: salud, belleza, motor, ocio, viajes, sexo, cultura, deporte, información. Todo dirigido a una determinada franja de edad segura de sí misma, madura, con capacidad económica y con la firme decisión de disfrutar de su vida y sus opciones de ocio y entretenimiento. De hecho, el 25 de junio de 2019, fecha en la que Mediaset presentó su nuevo producto en sociedad, lanzó públicamente el siguiente decálogo del usuario potencial:

FIGURA 2: RADIOGRAFÍA GENERACIÓN UPPER

LOS ESPAÑOLES ENTRE LOS 45 Y 65 AÑOS...



Fuente: Radiografía Generación UpperMEDIASET.ES

Decálogo Upper

- ▶ 1. Disfruta. No hay mandamiento más *Upper* que pasarlo bien
- ▶ 2. Escucha tus deseos. Porque sí, ha llegado el momento de hacer lo que te dé la gana
- ▶ 3. Di lo que piensas. La edad del postureo quedó atrás
- ▶ 4. Celébrate. Ese viaje, esa moto, ese restaurante... La respuesta es sí
- ▶ 5. Cultívatelo. Lee, escucha, crea, aprende. Tu cerebro está en su mejor momento
- ▶ 6. Ten más sexo. Más y mejor
- ▶ 7. *Slow life*. Porque sabes que llegarás más lejos sin prisas
- ▶ 8. Atrévete. Porque tus ideas ya no son locas. Emprende, arriesga
- ▶ 9. Sé generoso. Porque sabes más que muchos. Te toca compartir, no comparar
- ▶ 10. Crea tus propios mandamientos. Si de verdad eres *Upper*, ya sabes que esto es una broma... Tus mandamientos los escribes tú.

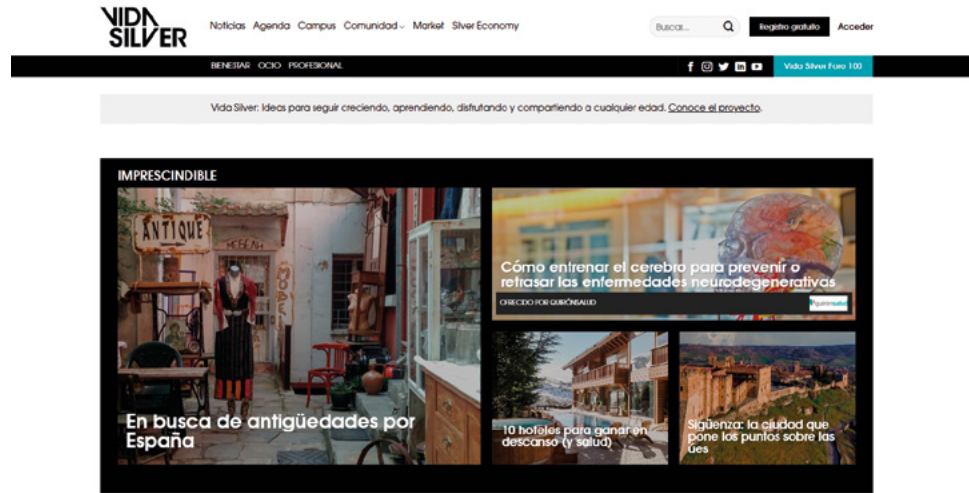
Fuente: Mediaset

Con esta declaración de intenciones y el objetivo de captar la atención de los *silver* y aquellos que están en puertas de serlo, la cadena Mediaset abrió su propia senda, la misma que otros medios de comunicación de forma más o menos explícita, también han emprendido, ya sea incluyendo contenidos específicos en sus parrillas de programación o bien lanzando canales temáticos determinados. En el mundo de la comunicación, que depende en buena medida del sector publicitario y éste último del consumo y las ventas, la generación *silver* estaba pidiendo a gritos ocupar su espacio. Recientemente los grandes creadores y/o difusores de contenidos les han dado su sitio y su espacio en programas ya existentes, mientras que diversas instituciones y organismos se han afanado por crear sus propias plataformas, donde congregar a la comunidad *silver*. Es el caso de la plataforma vida *silver*, creada por el IFEMA, de la Comunidad de Madrid (figura3).

Esta iniciativa refleja a la perfección ese intento por ofrecer a los mayores de 50 espacios propios de diversión, entretenimiento, contenidos, ocio y, lo más importante, opciones de consumo orientadas a los *silver*, su modo de vida y su capacidad económica.

² <https://www.ifema.es/vida-silver/>

FIGURA 3: PLATAFORMA VIDA SILVER (IFEMA)



Fuente: <https://www.ifema.es/vida-silver/>

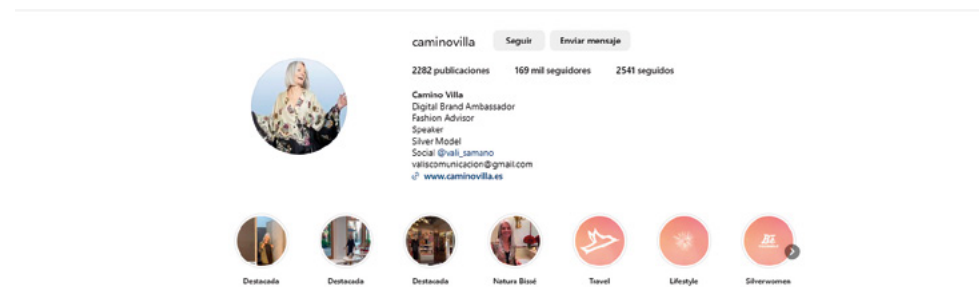
La generación *silver* asalta las redes sociales

¿Quién dijo que las redes sociales son territorio exclusivo de los jóvenes? ¿Acaso los *influencers* de edades comprendidas entre los 20 y los 30 años cumplen su función sobre la población que engloba la generación *silver* y que representa un suculento porcentaje de la tarta del consumo?

Si hasta hace pocos años los *silvers* se movían en cuentas de Facebook con un uso más dirigido a amigos y conocidos y con escasas ambiciones comerciales, su generación lleva años tomando posiciones en y por otros lares de las redes sociales más orientados hacia el consumo de consejos, “patrocinados” o no. Sería del todo incomprensible que ese *target* de población que supera el 40% de personas en España no tenga su espacio en redes sociales donde explorar y en su caso explotar su afán consumista. De este modo, Facebook ha sido sustituido, en buena medida, o simultaneado en las preferencias de los *silver*, por otras plataformas como Instagram o incluso TikTok, que ya no es terreno exclusivo de adolescentes y jóvenes que cuentan sus historias breves y venden productos y servicios de determinadas marcas, que pagan por ser visibilizadas y promocionadas por los *influencers*. Ya tenemos *influencers* de la generación *silver*. Sin duda una de *las influencers* con mayor predicamento y seguidores en España es Camino Villa.

FIGURA 4: CAMINO VILLA

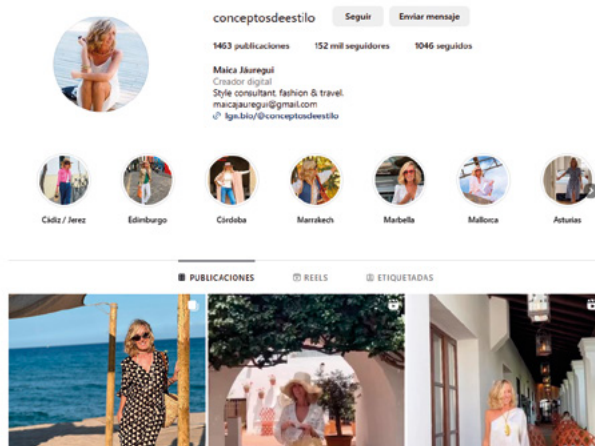
Hasta hace pocos años los *silvers* se movían en cuentas de Facebook con un uso más dirigido a amigos y conocidos



Fuente: Instagram / <https://z-p3.www.instagram.com/caminovilla/channel/?hl=es>

Camino Villa, que abrió su página en Instagram hace algunos años como forma de distracción y con la intención de mantenerse activa tras conocer que había contraído una enfermedad autoinmune, ronda hoy los 170.000 seguidores y se ha convertido en embajadora de la marca de alta cosmética Natura Bissé, además de colaborar con otras marcas y empresas, que recomienda en su Instagram, como Zalando o Bottega Veneta. Junto a Camino Villa está, sin duda, la influencer Maica Jauregui, que, con 145.000 seguidores, también colabora con la marca de cosmética Clarins o con la lujosa Bulgari, entre otras.

FIGURA 5: MAICA JAUREGUI



Fuente: Instagram / <https://www.instagram.com/conceptosdeestilo/?hl=es>

Maica Jáuregui, *personal shopper*, miembro también de la generación *silver*, puesto que es mayor de 50 años, es otro de tantos ejemplos que están aflorando en el mundo de la moda y los *instagramers*, dedicados a influir en las pautas de conducta y gustos de la generación *silver*. Podríamos decir que las redes sociales se han abierto a los *silver*, a sus necesidades y apetencias para influir en ellos, ¡quién mejor que uno o una de ellos!

Incluso, las plataformas de citas han abierto camino en la generación *silver*. Si bien las *apps* de citas que han sido más punteras durante años, como Tinder.com, eDarling o Meetic entre otras, no parecían tener cabida para los mayores de 50 años que buscan pareja, citas o sencillamente contactos con otras personas a través de las redes sociales, la generación *silver* tiene desde hace unos años sus propios espacios donde transitar buscar y, tal vez, encontrar. Con el objetivo de enfocarse en los *silver* nació Ourtime, que se presenta ante sus usuarios en Internet como “La mejor *app* de citas para mayores de 50” (figura 6).

No es la única oferta de búsqueda de citas para *silvers*. Solteros 50 (figura 7) es otra de las herramientas ofrecidas por las redes sociales para la generación *silver*. Bajo el lema de “para personas mayores con criterio a medida” despliega una gran oferta a todo aquel que esté dispuesto a registrarse en la plataforma, conocer y descubrir...

No cabe duda de que la generación *silver* ha tomado posiciones y amenaza con hacerse con el control de buena parte del mercado que mueven las redes sociales y que ha puesto en alerta a las grandes marcas, susceptibles de ser objeto de deseo de este segmento tan amplio y exigente de la población.

La generación *silver* ha tomado posiciones y amenaza con hacerse con el control de buena parte del mercado que mueven las redes sociales

FIGURA 6: OURTIME

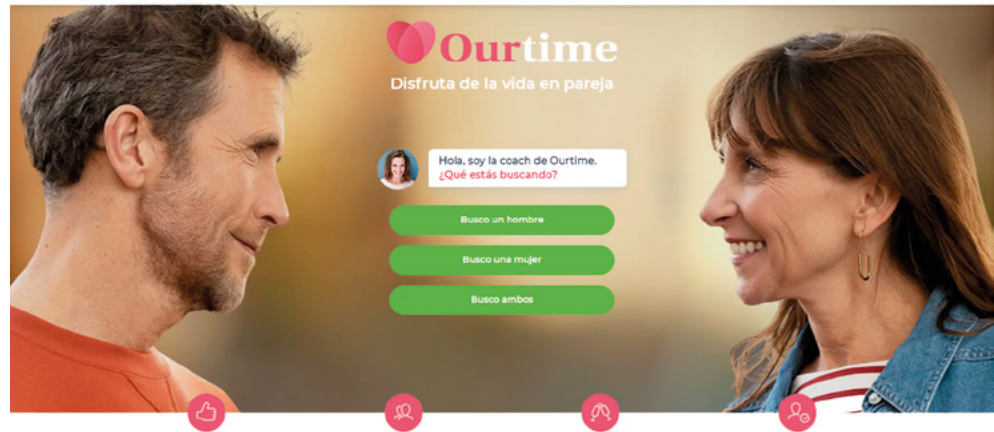
Fuente: <https://www.ourtime.es>

FIGURA 7: SOLTEROS 50

Fuente: <https://www.solteros50.es>

Sin embargo, además de la vis comercial que explotan las redes sociales, la generación *silver*, o sus representantes, han sabido encontrar su sitio también en el espacio de la reivindicación y la defensa de sus derechos hasta el punto de hacer retroceder y reformar los planes de negocio y de operatividad del mismísimo y poderosísimo sector bancario y financiero.

El éxito de Carlos Sanjuán: el uso de las redes sociales como herramienta de lucha y reivindicación para los *silver*

El buque insignia de la utilización de las redes sociales como el soporte necesario y eficaz de una reivindicación tiene nombre y apellidos: Carlos Sanjuán. Y tiene también una edad respetable: 79 años. El creador y promotor de la campaña "Soy mayor, no idiota" logró, valiéndose de la plataforma change.org, recoger un total de 650.000 firmas de personas que, como él, protestaban contra la política imperante de los bancos y entidades financieras, decididos a forzar a todos sus clientes a asumir que la única atención posible pasaba por la digitalización, pasando por alto algo tan básico como que buena parte de sus clientes más fieles con ingresos estables eran personas mayores, muchos de ellos pensionistas, otros muchos carentes de una preparación digital, acostumbrados a la atención personal y a la libreta de ahorro. Esa evidente deshumanización del sector bancario, que abocó a una franja de edad avanzada a luchar

contra la tiranía de la imposición tecnológica tuvo su respuesta en el movimiento de rechazo de Carlos Sanjuán, un urólogo jubilado que se valió de las redes sociales para denunciar y rechazar esa deshumanización y presunto “maltrato” al cliente por parte de las entidades bancarias. Su empresa, que comenzó el 3 de diciembre de 2021 en la plataforma change.org, tenía visos de convertirse en un claro “David contra Goliat”. Y algo así sucedió cuando, durante todo el año 2022 Sanjuan no dejó de recibir apoyos y se convirtió en foco de atención de la opinión pública con sus apariciones periódicas en todo tipo de medios de comunicación, tanto escritos como audiovisuales, que se hacían eco de su causa y de su lucha. Junto a los apoyos, llegaron los reconocimientos, incluido el de “Ciudadano del Año” concedido por el Parlamento Europeo el 8 de noviembre de 2022, organismo al que llegaron su causa, su lucha y sus reivindicaciones contra la exclusión financiera de la gente mayor.

Antes que los reconocimientos llegaron los compromisos después de los encuentros de Carlos Sanjuán con la vicepresidenta primera del Gobierno, Nadia Calviño, o con el presidente del Banco de España, Pablo Hernández de Cos. En abril de 2022 el Consejo de Ministros aprobaba el anteproyecto de la Ley de Autoridad de Defensa del Cliente Financiero, registrado posteriormente y aprobado como Proyecto de Ley en el Congreso de los Diputados y que tendrá que seguir su tramitación parlamentaria en el Senado.

La Ley establece la creación de la Autoridad de Defensa del Cliente Financiero que asumirá la resolución administrativa de conflictos entre los clientes y los bancos, las empresas aseguradoras y otro tipo de entidades financieras. Esto permitirá a los clientes agilizar sus reclamaciones de forma gratuita, evitar el penoso y, en ocasiones, costoso sendero de los tribunales de Justicia y establecerá sanciones económicas, en su caso, para las entidades objeto de la reclamación.

Sin embargo, pese a que la futura Ley siga tramitándose, la iniciativa de Carlos Sanjuan ha tenido ya tal impacto mediático y social que buena parte de las entidades bancarias han modificado sus protocolos de actuación, no tanto ante la posible entrada en vigor de la nueva legislación, previsiblemente, sino por el propio daño reputacional que la campaña “Soy mayor, no idiota” estaba causando al sector. Así, la Asociación Española de Banca (AEB), la CECA (Confederación Española de Cajas de Ahorros) o la UNACC (Unión Nacional de Cooperativas de Crédito), tras mantener un encuentro con Carlos Sanjuan, en febrero de 2022, se comprometieron a garantizar la atención debida al cliente con especial sensibilidad hacia aquellas personas que, no habiendo alcanzado unos conocimientos digitales básicos, son legión entre sus usuarios. Y, en cierta medida, han empezado a desmontar sus planes que no tenían en cuenta y dejaban desamparados financiera y tecnológicamente hablando a un importante segmento de población.

La generación *silver* pisa fuerte y marca pautas de conducta, de consumo y de estilo a las que ya nadie puede ser ajeno, ni las grandes marcas, ni las instituciones ni la sociedad en general. Los *silver* están ahí y probablemente ya estaban desde hace décadas, pero ha sido su presencia e irrupción en los medios de comunicación de masas los que, en buena medida, le han conferido la fuerza y visibilidad que actualmente poseen.

Esther Jaén Macarro
Periodista y Analista Política

² <https://www.ifema.es/vida-silver/>

Capítulo

Talento sénior

¿Qué es talento sénior?

El talento sénior se refiere a los trabajadores con más de 50 años y, por ello, con más experiencia dentro de una organización, incluidos gerentes, directores, ejecutivos y expertos en distintos campos. Un sólido grupo de talentos séniors garantiza el crecimiento, el desarrollo y el éxito futuro de las operaciones de una empresa. Mantener este grupo fuerte asegura que los trabajadores actuales permanezcan motivados mientras se crean nuevos puestos para trabajadores más jóvenes. Las empresas que desean aumentar la retención de empleados deben centrarse en mantener un fuerte grupo de talentos séniors. Además, el talento sénior puede ayudar a capacitar a los nuevos empleados y brindar retroalimentación sobre su desempeño. La combinación de talento sénior con empleados jóvenes proporciona a las empresas una mayor diversidad, lo que repercute positivamente en su productividad. Además, debido a esta variabilidad en la contratación, se fomenta la competitividad y la sostenibilidad empresarial.

Los empleados con varios años de experiencia tienden a tener más responsabilidades y una mayor seguridad laboral que aquellos que cuentan con menos experiencia. Los empleados sénior generalmente manejan las tareas más apremiantes de la empresa y suelen recibir beneficios más elevados. Las empresas que producen productos o servicios a menudo contratan trabajadores a tiempo parcial de entre 20 y 30 años que tienen poca o ninguna experiencia en ese campo. Estos trabajadores a tiempo parcial a menudo se convierten en empleados a tiempo completo cuando pasan de los 20 a los 30 años debido a la falta de puestos de trabajo a tiempo completo disponibles. Después de adquirir experiencia adicional, estos trabajadores pueden progresar dentro de una organización y volverse más cualificados para trabajos de mayor nivel.

Los trabajadores con mayor experiencia son generalmente más valiosos que los inexpertos. Los empleadores pagan más por los servicios de los trabajadores veteranos porque los consideran más confiables y cualificados. Los empleadores también creen que tener trabajadores experimentados conduce a un trabajo de mejor calidad, ya que pueden detectar problemas y solucionarlos antes de que ocurran.

Las empresas pueden recurrir a búsquedas *web* y bases de datos para identificar candidatos potenciales para vacantes dentro de sus organizaciones. Estas búsquedas se denominan 'cacerías de talentos' y se pueden realizar de forma remota o in situ en la ubicación del candidato. Los empleadores utilizan estas búsquedas como una forma

Los empleadores pagan más por los servicios de los trabajadores veteranos porque los consideran más confiables y cualificados

La barrera psicológica de los 50 años marca un punto de inflexión significativo para el mercado laboral

de identificar posibles candidatos para puestos vacantes dentro de sus empresas. Los empleadores tienen acceso a muchos más candidatos potenciales que vacantes, por lo que utilizan este conocimiento para reducir su grupo de candidatos. Esto les permite centrar su búsqueda en atributos particulares como la edad, la ubicación, la educación y, sobre todo, el nivel de experiencia.

Los empleadores buscan nuevos talentos sénior cada año realizando entrevistas y ofreciendo promociones a los trabajadores más experimentados. Esto último asegura que la empresa retenga a los trabajadores con mayor experiencia que cuentan con el conocimiento y las habilidades necesarias para las operaciones en curso. La promoción interna permite que trabajadores más jóvenes, después de trabajar durante varios años, pueden adquirir la experiencia que buscan los empleadores sin incurrir en costos adicionales de contratación. La contratación externa permite cubrir *gaps* de experiencia en las organizaciones para necesidades inmediatas.

¿Debe ser la aspiración principal jubilarse en una empresa? ¿Qué ocurre tras una prejubilación?

Para algunos la idea de retirarse del trabajo representa un logro o una satisfacción suprema en la vida. Los propietarios de empresas familiares, normalmente, sienten la necesidad de continuar trabajando al menos hasta que su negocio sea financieramente estable o la sucesión esté asegurada. Sin embargo, la jubilación no debería ser una cuestión matemática que sucede a una determinada edad sin tener en cuenta aspectos físicos, emocionales y profesionales. Hoy la jubilación se plantea como una decisión binaria que implica un cambio radical de la actividad diaria, pasando el componente personal a sustituir el 100% de la actividad profesional.

Desde un punto de vista económico, las pensiones solo proporcionan ingresos parciales en relación con aquello que se venía percibiendo en activo. Esto se debe a que cuanto más dinero gane una persona, menor será el porcentaje de su salario que cubrirá la pensión. Además, no debemos olvidar el reto al que se enfrentan las pensiones públicas para mantener su poder adquisitivo actual como consecuencia de la evolución demográfica prevista.

Por otra parte, la barrera psicológica de los 50 años marca un punto de inflexión significativo para el mercado laboral. Debido al estereotipo de que los trabajadores más jóvenes pueden adaptarse más fácilmente a los nuevos sistemas tecnológicos y modelos de negocio, muchos empleadores usan este rango de edad como excusa para despedir empleados. Las consecuencias de la prejubilación son las mismas que las de la jubilación, agravadas por la falta de preparación mental de los afectados, ya que suelen ser procesos rápidos que no permiten una adecuada preparación y el hecho de que no afecta por igual al entorno familiar y al grupo de amigos puede crear sentimientos de soledad y desubicación. En el plano económico, incluso los acuerdos más generosos provocan una reducción de ingresos, que se agrava en contextos de alta inflación como el actual y, en cualquier caso, concluyen en pensiones más reducidas.

La revolución tecnológica que vivimos desde la crisis financiera del 2008 ha provocado intensos cambios en los modelos de negocio y sociales. Estos cambios se han visto intensificados con la pandemia y han impactado fuertemente en las formas de trabajo. Las empresas y los empleados demandan una flexibilidad que los avances tecnológicos permiten y que han demostrado que los modelos de trabajo están en muchas ocasiones obsoletos. Debemos aprovechar para diseñar un marco laboral más flexible e inclusivo

en el que la edad deje de ser un factor limitante tanto para profesionales como para empresas.

Desde el punto de vista de las empresas, también es necesario crear modelos de trabajo que funcionen para cada industria y permitan mantener los costos lo suficientemente bajos como para seguir siendo competitivos, es decir, encontrar una manera de monetizar los nuevos avances tecnológicos para actualizar los modelos de negocio y de trabajo, de modo que tanto precios como costes permitan un adecuado margen comercial y mejoras de productividad.

Es importante destacar que tanto en una situación de jubilación como de prejubilación no dejarán de producirse necesidades de inversión o de gasto que no deberían estar limitadas por el importe de las pensiones públicas o los acuerdos de prejubilación. Los ahorros y los planes de previsión privados ayudarán a mantener el nivel de vida que cada persona necesite o considere oportuno. Sin embargo, el aumento de la esperanza de vida requiere de fórmulas adicionales de generación de ingresos fácilmente activables.

Estas fórmulas repercutirán positivamente en los profesionales, las empresas y la sociedad en su conjunto. Los profesionales deben tener la posibilidad de mantener una actividad profesional compatible con un mayor aprovechamiento de su vida personal a medida que avanza su edad, entendiendo que el mantenimiento de la actividad profesional debe ser una libertad personal y no una imposición legal. Las empresas deben tener la posibilidad de contar con el talento sénior que necesitan, en el momento que necesitan y por el tiempo que necesitan. Esa flexibilidad generará valor añadido y rentabilidad adicional. Finalmente, desde un punto de vista social, el mantenimiento de la actividad profesional más allá de los estándares actuales supondrá mayores impuestos y cotizaciones a la Seguridad Social, al tiempo que retrasa la edad de jubilación efectiva y con ello el gasto colectivo en pensiones.

Marco social: aumento de la esperanza de vida, envejecimiento de la población, sistemas de previsión social

La esperanza de vida es un indicador del promedio de años que una persona vivirá con plena salud. Se mide en años y está influenciado por varios factores, entre ellos los ingresos, la nutrición y la incidencia de enfermedades. En los últimos años, la esperanza de vida media en España ha aumentado significativamente, estando a la cabeza no sólo de los países europeos sino de los más desarrollados a nivel mundial.

Según la Organización Mundial de la Salud la esperanza de vida global en España ha aumentado hasta los 83,6 años. Esta cifra convierte a España en el país mejor posicionado entre los estados miembros de la Unión Europea, por delante de Italia, Suecia y Francia. A nivel mundial, España tiene la cuarta mayor esperanza de vida por debajo sólo de Japón (84,4), Suiza (83,8), y Singapur (83,6). Además, existen estudios que sitúan a España a la cabeza de la esperanza de vida a nivel mundial en 2040.

La edad media de los residentes en España es actualmente de 44 años según el INE. La edad media se ha incrementado en 10 años en sólo 4 décadas. Por otra parte, el 20% de la población española tiene más de 65 años, habiendo crecido desde el 11,4% en el mismo período. Esto convierte a España en uno de los países con la población más longeva de Europa.

Desde 2015, la población de España ha crecido en más de un 0,2 % según el INE. Teniendo en cuenta que, en estos años, el crecimiento vegetativo ha sido negativo, el aumento de la población ha sido consecuencia de la inmigración. Por este motivo, el mayor incremento de población se ha producido entre las personas que tienen entre 20 y 29 años.

El INE estima que, de mantenerse las actuales tendencias demográficas, la población española se incrementará en 4 millones de habitantes en los próximos 15 años. De nuevo este crecimiento vendrá impulsado por la inmigración, ya que no se prevé una reversión del crecimiento vegetativo negativo en este período. Como consecuencia, la población mayor de 65 años ascenderá al 26%, incrementando el gasto social en pensiones y dependencia al tiempo que se reduce el porcentaje de trabajadores por jubilado.

Esa ratio se denomina tasa de dependencia. Actualmente el INE calcula que el porcentaje de población mayor a 64 años representa el 30,5% de aquellos con edades comprendidas entre los 17 y los 64 años, los considerados en edad de trabajar. En los próximos 15 años la misma fuente estima que la tasa se situará por encima del 41%. Sin entrar en debates sobre qué porcentaje de la población comprendida entre 17 y 64 años trabaja realmente y de cómo evolucionará la tasa de paro en los próximos años, así como el salario medio, resulta evidente el crecimiento esperado del gasto en pensiones y dependencia tanto en términos absolutos como relativos en relación con la población que debe mantenerlo con sus impuestos y cotizaciones.

Resulta imperativa una reflexión colectiva sobre todos estos aspectos. Como es normal habrá alternativas que afectarán positiva o negativamente a distintos colectivos en función de quién soporte la mayor parte del ajuste. Sin embargo, debería existir consenso en incorporar rápidamente cualquier iniciativa que permita alargar la vida laboral de forma voluntaria y reducir la dependencia de los ingresos procedentes de las pensiones públicas, fomentando la flexibilidad del mercado laboral, incrementando las colaboraciones temporales de profesionales sénior sin límite de edad y reduciendo el desempleo en el colectivo de profesionales de más de 50 años. Un marco laboral flexible incentivará la responsabilidad colectiva y la participación activa en la superación del reto demográfico que tenemos por delante.

Opciones de desarrollo profesional tras una desvinculación laboral

Cuando una persona sénior es despedida o abandona su puesto de trabajo, tiene que enfrentarse a una decisión importante. Necesita determinar qué trayectoria profesional debe tomar a continuación. También debe asegurarse de tomar las medidas adecuadas para conseguir un nuevo trabajo que responda a sus necesidades. Esto se debe a que cambiar de trabajo puede provocar una variación del salario, un cambio de responsabilidades y de estilo de vida.

Lo más normal es que este proceso de transición no sea sencillo, al menos al inicio. En la mayoría de los casos, esto se debe a que no se había contemplado esta situación y, por tanto, no se había dedicado tiempo a planear el futuro mientras estaba empleado. Esto es especialmente habitual si la persona trabajó durante mucho tiempo de forma continuada sin verse en la necesidad de actualizar su currículum o pensar en otras opciones o trabajos a los que podría postularse. Al elegir una nueva carrera es importante apoyarse en su experiencia, logros y formaciones anteriores. También debe considerar cualquier certificación o licencia que tenga y si se podría transferir a otro campo profesional.

En esta etapa resulta muy recomendable contar con una empresa de reubicación o recolocación profesional, denominadas *outplacement*, que ayudan a mantener a los usuarios al día durante el proceso de reintegración al reducir la cantidad de tiempo que tienen para reubicarse. Además, reduce los efectos negativos sobre su salud emocional ayudándoles a encontrar un apoyo gestionado de manera profesional. El apoyo profesional que brinda el *outplacement* mitiga los efectos negativos de la desvinculación tanto para los empleados como para las empresas. Para estas últimas, la reubicación mejora la responsabilidad social corporativa de las organizaciones y redundante en un mejor clima laboral.

Sea con apoyo especializado o sin él, lo cierto es que, la mayoría de los profesionales sénior en transición suelen iniciar esta etapa buscando empleos relacionados con su anterior trabajo tanto en funciones como en sectores de actividad, lo cual reduce las opciones de una recolocación rápida.

Sin embargo, muchos altos directivos, que se desvinculan de su trabajo tras la reestructuración de una empresa, un cambio de estrategia o de equipo ejecutivo, suelen crear su propia compañía como salida profesional. Estos ejecutivos de mediana edad, que han trabajado durante mucho tiempo por cuenta ajena en grandes organizaciones, ven la oportunidad de hacer realidad aquello que siempre tuvieron en la cabeza, pero que la falta de tiempo o una excesiva cautela les impidió realizar o emprender. Ahora cuentan con la fuerza, la ilusión, los conocimientos y los medios para comenzar una nueva carrera por su cuenta.

En otras ocasiones, se ven empujados a montar su propia empresa ante las dificultades de encontrar un nuevo puesto de trabajo. En economías desarrolladas la población mayor a menudo siente la necesidad de hacer algo para mantener sus mentes activas. Les ha llegado una jubilación anticipada y se proponen gestionar activamente vida profesional y actividades personales. Sea cual sea la motivación personal en cada caso, y sus circunstancias, lo cierto es que ven aquí y ahora su gran oportunidad.

Los directivos de entre 40 y 60 años suelen tener pocos problemas para establecer su nuevo negocio. Lanzar su iniciativa no les lleva demasiado tiempo ya que tienen mayores medios económicos que otros perfiles laborales. De hecho, el 60% de los altos ejecutivos que deciden emprender tardan menos de un año en poner en marcha su empresa, frente a la media habitual de otros profesionales que suele ser de un año.

Entre las ventajas con las que cuentan estos ejecutivos sénior podríamos destacar las siguientes:

- ▶ Cuentan con redes personales más desarrolladas.
- ▶ Están en una posición económica más sólida.
- ▶ Tienen acceso a más financiación y de manera más fácil.
- ▶ Crean más credibilidad durante su puesta en marcha y crecimiento.
- ▶ Han adquirido capital social durante su carrera laboral previa.

El conocido Informe Especial GEM (*Global Entrepreneurship Monitor*) sobre Emprendimiento Sénior, revela que el número de séniors que trabajan por cuenta propia supera al de los jóvenes de entre 18 y 29 años, lo que indica que las personas de 40 años o más tienen un papel muy relevante en las economías de todo el mundo.

Estudios recientes en EE.UU. desacreditan el mito de la juventud y revelan que los empresarios de 50 años tienen más éxito que los jóvenes. Hasta tal extremo que un

El 60% de los altos ejecutivos que deciden emprender tardan menos de un año en poner en marcha su empresa, frente a la media habitual de otros profesionales que suele ser de un año

El *interim management* implica el nombramiento temporal de un directivo para manejar los asuntos de una organización, negocio o área hasta que, una vez realizada la transformación necesaria, un ejecutivo permanente se haga cargo

empresario de 50 años tiene casi el doble de probabilidades de iniciar una empresa extremadamente exitosa que uno de 30 años. En 2021 casi el 60% de los empresarios tenían más de 50 años, de los cuales casi una cuarta parte superaba los 60 años.

Entre las oportunidades que existen para los profesionales sénior en transición, también nos encontramos con los mercados laborales flexibles, como el del *interim management*, idóneos para perfiles sénior debido a la racionalización del trabajo y a su productividad. Estos profesionales encuentran aquí el equilibrio perfecto, conciliando la vida personal con la profesional.

Para la economía, los mercados laborales flexibles se traducen en un ajuste rápido dentro de un equilibrio competitivo con una contratación más fácil, así como un menor recurso a los despidos. Estos mercados flexibles cuentan con características idóneas para los sénior como:

- ▮ Una mano de obra cualificada, adaptable a los constantes cambios.
- ▮ Horarios flexibles.
- ▮ Empleo temporal.
- ▮ Posibilidad de teletrabajo.
- ▮ Autoempleo que conlleva más flexibilidad.
- ▮ Los mercados laborales son más competitivos.
- ▮ Una clara orientación a resultados.
- ▮ Mayor facilidad y flexibilidad en el esquema de remuneraciones.

El *interim management* ofrece a muchos altos directivos la oportunidad de continuar desarrollando su carrera, poniendo su experiencia y su talento al servicio de nuevas empresas durante el tiempo que necesiten. Esta opción es mutuamente beneficiosa. Las empresas incorporan un ejecutivo que “ha vivido antes una situación similar con éxito”. Los ejecutivos añaden nuevas experiencias a su destacado curriculum, muy frecuentemente complementarias en cuanto a tipología de empresa, modelo de negocio e incluso sector de actividad, que hace crecer su curriculum y seguir desarrollando su talento.

¿Qué es *interim management*?

El concepto actual de *interim management* se acuñó durante los años 70 en los Países Bajos, cuando las empresas debían asumir costes muy elevados a la hora de despedir a un empleado.

Después de la reunificación de Alemania en la década de los 80, este tipo de gestión se popularizó con el propósito de reorganizar antiguas empresas estatales. Durante la década de 1990 esta gestión siguió en aumento debido a las necesidades de los nuevos modelos económicos.

El *interim management* implica el nombramiento temporal de un directivo para manejar los asuntos de una organización, negocio o área hasta que, una vez realizada la transformación necesaria, un ejecutivo permanente se haga cargo. Hace uso de la experiencia y las habilidades de una persona experimentada dentro de otras organizaciones en un momento en el que es necesario realizar ajustes en los estilos de gestión o las estrategias de la compañía.

Cuando una organización enfrenta una serie de oportunidades o retos que no pueden resolverse inmediatamente, suelen optar por el *interim management*. Este tipo de estrategia de gestión se basa en el concepto de que las oportunidades y los retos deben enfrentarse cuando se presentan y con determinación. Es una forma de ampliar las capacidades de ejecución dentro de la organización sin paralizar otros proyectos estratégicos, causar grandes trastornos o pérdida de eficiencia. En consecuencia, este tipo de plan de gestión

implica reforzar o cambiar la forma en que funciona una organización para adaptarla a las necesidades del momento. Se basa en el pensamiento positivo, la automotivación y estructuras organizacionales flexibles que promueven el trabajo en equipo y el éxito.

Desde el punto de vista de las oportunidades, muchas empresas confían a un *interim manager* la implementación de una estrategia de crecimiento orgánico. El objetivo es el crecimiento de los ingresos de la compañía mediante el lanzamiento de nuevos productos o servicios, la apertura de nuevos segmentos de clientes y/o canales de distribución, la internacionalización de la compañía y, en general, cualquier estrategia que persiga incrementar la facturación. Cuando estas iniciativas son novedosas e implican una transformación del modelo de negocio, contar con un *interim manager* que ya ha demostrado su valía en este tipo de situaciones permite optimizar la rentabilidad de las iniciativas.

Muchas empresas en diferentes industrias confían en el *interim management* para abordar retos operacionales. Por ejemplo, muchas compañías dedicadas a la fabricación utilizan *interim managers* para optimizar los procesos de la fábrica durante las revisiones de su línea de operaciones. Los objetivos pueden ser diversos: mejorar la eficiencia de las operaciones, reducir costes, o ganar escalabilidad para acometer un proceso de crecimiento. Cada caso requiere de medidas diferentes como reingenierías de procesos, implementación de herramientas informáticas o un cambio en el perfil profesional de algunos miembros del equipo. En todos los casos, debido a que los *interim managers* se integran en el día a día de la compañía, pueden ayudar a optimizar los procesos actuales, generando un impacto positivo, no sólo para la organización como para sus empleados.

El *interim management* también puede ayudar a las organizaciones en situaciones corporativas complejas. Algunos ejemplos son:

- ▮ La compraventa de negocios, tanto en fases de análisis de objetivos, como de negociación y *due diligence*, o en la posterior integración o segregación. Todas ellas son críticas para el éxito de cualquier combinación de negocios.
- ▮ La sucesión de una empresa familiar o su profesionalización, o su preparación para un proceso de venta.
- ▮ Mejora del gobierno corporativo, implantando mejores prácticas de mercado, o incorporando mejoras puntuales en sostenibilidad, gestión corporativa de riesgos, comunicación corporativa, etc.

En todas esas situaciones, un *interim manager* que ya ha vivido antes con éxito ese tipo de circunstancias, puede liderar los cambios organizativos necesarios y llevar a la compañía a la situación deseada de forma eficiente y minimizando el tiempo de transición.

Una visión internacional

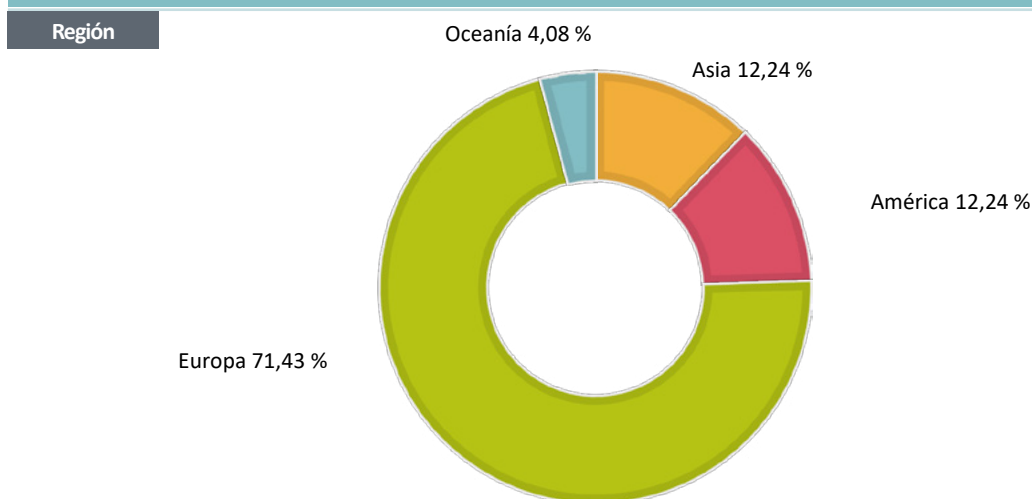
En el año 2022, el Instituto Empresarial de *Interim Management* (<https://institutointerim.org>), lideró la realización del Primer Estudio Internacional sobre *Interim Management* (<https://institutointerim.org/informes-sobre-interim-management>)

El Instituto Empresarial *Interim Management*, agrupación de Interés Económico, es una asociación sin ánimo de lucro destinada a desarrollar y potenciar la actividad económica de sus empresas asociadas. Está formada por empresas consolidadas y de reconocido prestigio, cuyos principios éticos y profesionales se ven reflejados en la propia organi-

zación. Transparencia en la gestión, uso y fomento de las mejores prácticas, y compromiso con las empresas españolas para fomentar en ellas el uso del *interim management* como instrumento de competitividad, son los valores más destacables del Instituto Empresarial *Interim Management*.

Este primer estudio internacional se ha realizado a través de las redes Empresariales “*Senior Management Worldwide (SMW)*” y “*Globalise –The Global Interim Management Group*”, y de “*EIM Group*”. En total, 45 compañías especializadas en *Interim Management*, radicadas en 50 países, participaron en el estudio.

DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS



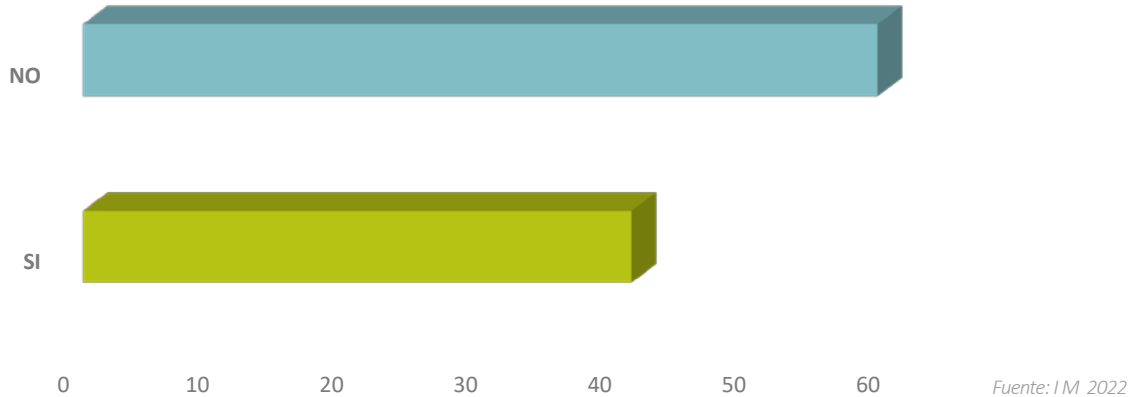
Según el Estudio Internacional, 2 de cada 3 directivos encuestados (67,35%), sienten que en su país reciben positivamente (aceptan) los servicios de *interim management*, frente al 30,61% que consideran que existe un rechazo. Por otro lado, cerca de la mitad



de los encuestados (48,98%) opinan que el *interim management* está consolidado en su país, mientras que, por el contrario, el 30,61% piensan que no lo está.

Un indicador relevante de la consolidación del *interim management* en un país es su contratación por parte del sector público. En general 4 de cada 10 encuestados (40,82%) aseguran que en su país se contratan servicios de *interim management* por parte de organismos gubernamentales.

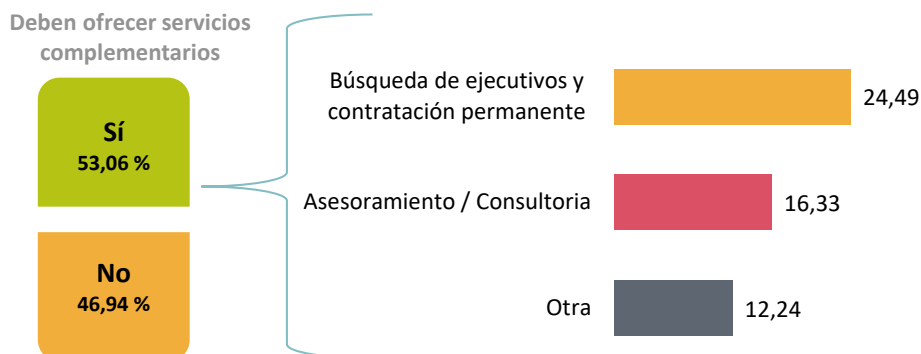
CONTRATACIÓN DE IM POR PARTE DE ORGANISMOS GUBERNAMENTALES



Un 67% de los empresarios que afirman que el *interim management* está consolidado en su país, afirma que el sector público es un demandante habitual. Por el contrario, en el 80% de los países en los que el servicio no está consolidado, el sector público no lo contrata.

Los países en los que está más extendida la contratación de *interim managers* por parte de organismos públicos son Australia, Austria, Bélgica, Canadá, China, Dinamarca, Emiratos Árabes, Francia, Noruega, Países Bajos, Portugal, Reino Unido, Suecia, Suiza y USA. En el caso de China, la mitad de las contrataciones de *interim managers* es para sus organismos públicos. Estos países son aquellos en los que, según los empresarios entrevistados, el *interim management* está consolidado.

Otro aspecto destacado es la alta especialización que demandan los servicios de *interim management*. Una de cada dos empresarios encuestados no ofrece servicios complementarios, el restante 50% ofrecen servicios como la búsqueda de ejecutivos y contratación permanente (24,49%) y el asesoramiento y consultoría (16,33%).



¿Puedo ser *interim manager*?

En otros países europeos, el *interim management* ha sido un servicio profesional común durante décadas. España está experimentando actualmente un crecimiento muy importante tanto de la oferta como de la demanda. Como consecuencia, el número de ejecutivos interesados en esta modalidad de servicio profesional se ha incrementado de forma exponencial en los últimos años.

Las personas que quieren ser *interim managers* deben considerar qué necesitan las empresas y para qué. También deben considerar cómo presentarse, de modo que resulte fácil para los clientes visualizar su atractivo y cómo pueden aportar valor a sus negocios.

Un buen *interim manager* es un profesional que ha trabajado en entornos complejos, exigentes y competitivos. Por lo general, estas condiciones se dan en las grandes empresas, especialmente en las multinacionales. También las encontramos en empresas familiares que han superado un proceso de profesionalización y en aquellas que son propiedad de fondos de capital privado, dado que, por la naturaleza de su negocio, someten a las empresas a intensos procesos de crecimientos orgánico e inorgánico, así como de optimización de sus operaciones y de mejora de su gobierno corporativo.

Cada ejecutivo es experto en diferentes circunstancias como consecuencia de los distintos hitos de su carrera profesional. Es esencial identificar los logros y definir el contexto en que han tenido lugar, es decir, situación de partida, medidas adoptadas y resultado final. Los logros y las circunstancias confieren a cada ejecutivo el carácter de experto o especialista. Esta idea es esencial, puesto que los clientes demandan directivos que “han vivido antes una situación similar con éxito”. El curriculum de un buen *interim manager* no debe estar orientado a presentar “lo que puede hacer” sino a aquello en lo que “es especialista”.

Otro aspecto relevante es el nivel ejecutivo o *seniority*. Los clientes demandan profesionales que hayan tenido antes responsabilidades ejecutivas y que hayan participado en órganos de gobierno. Evidentemente, en las grandes multinacionales encontramos capas ejecutivas a nivel corporativo, regional y local, mientras que en las medianas empresas sólo encontramos la capa local. Las responsabilidades ejecutivas aseguran la responsabilidad total o parcial sobre una cuenta de resultados o sobre indicadores de gestión sujetos a objetivos, es decir, orientación a resultados. También confieren habilidades de liderazgo, motivación y gestión de equipos.

Pero no basta sólo con haber tenido responsabilidades ejecutivas. Es necesario poner de manifiesto habilidades en gestión del cambio. No olvidemos que un proyecto de *interim management* persigue un cambio, una mejora. No es necesario que el punto de partida sea delicado, pero sí es obligatorio que el de destino sea mucho mejor. El cambio requiere de una metodología, de una adecuada gestión de tiempos, de la definición de olas de cambio, indicadores de seguimiento y, sobre todo, altas dosis de motivación y compromiso.

Finalmente, un buen *interim manager* debe estar motivado para serlo. Entender la dinámica, es decir, incorporarse a una empresa, durante un tiempo determinado para alcanzar unos objetivos, generalmente cuantitativos. El *interim management* permite conocer nuevas empresas, modelos de negocio, ampliar la red de contactos. También permite poner el 100% del foco en el proyecto asignado, cosa que no suele ocurrir a lo largo de una carrera ejecutiva. Finalmente, permite tomar las riendas de la vida

personal y profesional del ejecutivo, de modo que seleccione aquellos proyectos que converjan con sus intereses y se reserve los espacios que considere para su vida privada personal entre proyectos. Las motivaciones de cada directivo serán distintas. Cuáles son o su orden no es lo más relevante, sino que existan y sea fuertes.

Una forma de resumir todo lo anterior es visualizar que un *interim manager* tenga un concepto de sí mismo como negocio. Debe definir su oferta de servicios, decidir qué proyectos son más rentables para sus objetivos personales y profesionales y diseñar una efectiva labor comercial y de marketing que le ayuden a conseguirlos. En este sentido, las empresas especializadas en servicios de *interim management* proporcionan potentes fortalezas comerciales, que en ningún caso sustituyen completamente a otras de carácter individual.

En contadas ocasiones, los clientes contratan *interim managers* de forma permanente después de la finalización del proyecto. Esto ocurre cuando el proyecto consiste en una nueva iniciativa de negocio o modelo operativo que, tras demostrar su éxito, demanda un equipo profesional permanente. También ocurre cuando existen condicionantes que impiden a la compañía tomar decisiones a largo plazo. Una vez disipada la incertidumbre, la empresa está en condiciones de incrementar la estructura de costes laborales con una contratación permanente.

En cualquier caso, es un error que un directivo asuma un proyecto con la intención de perpetuarse en la empresa. Eso le impedirá poner el foco en los objetivos del proyecto y reducirá tanto la calidad de su trabajo como sus opciones de continuar. Por parte de las empresas, se considera una mala práctica interpretar un servicio de *interim management* como un período de prueba porque se enmarca el proyecto dentro de la actividad ordinaria de la compañía sin especificar objetivos de mejora específicos.

Finalmente, conviene analizar el marco legal para completar el análisis sobre la posibilidad de ser *interim manager*.

Un *interim manager* debe de poder facturar sus servicios. Normalmente, lo hará como autónomo, o a través de una sociedad mercantil. Rara vez se instrumentará mediante un contrato laboral. En cualquiera de los casos, el desarrollo de la actividad no será totalmente compatible con el cobro del 100% de la pensión de jubilación. Dependiendo del régimen de cotización en el momento de la jubilación y del tipo de actividad profesional después de la misma, existen limitaciones. Con carácter general no será posible facturar un importe anual superior al Salario Mínimo Interprofesional, ni trabajar más de 12 horas semanales. Si se superan esos límites, la Seguridad Social podría aplicar coeficientes correctores a la pensión e, incluso llegar a interrumpirla. Existen algunas excepciones en el caso de los autónomos jubilados, cuyos límites en términos de horas semanales trabajadas son superiores, aunque tendrán que seguir cotizando determinadas cantidades. En cualquier caso, antes de empezar una actividad tras la jubilación, conviene realizar la correspondiente solicitud escrita a la Seguridad Social para evitar sorpresas. Otra opción es interrumpir la jubilación y volver a activarla una vez terminado el proyecto. Evidentemente, no es una opción cómoda y, desde luego, no estimula la actividad profesional.

Por tanto, resulta esencial adaptar el marco legal a la realidad social y demográfica, de modo que, tanto la edad de jubilación como la opción de compatibilizar una actividad profesional con el cobro de una pensión sea una opción individual exenta de trabas y burocracia administrativa.

Un buen *interim manager* es un profesional que ha trabajado en entornos complejos, exigentes y competitivos

Los *interim managers* poseen años de experiencia que prueban su capacidad para manejar situaciones complejas

Los primeros pasos de un nuevo *interim manager*

Para un ejecutivo que comienza su actividad como *interim manager*, lo más recomendable es contactar con un proveedor especializado de servicios de *interim management*. Antes de dar el primer paso, conviene conocer la tipología de proveedores que, en un momento determinado, pueden proporcionar un proyecto *interim*. Básicamente son los siguientes:

- ▶ Proveedor especializado de *interim management*.
- ▶ División de *Interim* de una firma de Selección de Directivos.
- ▶ Firma de Selección de Directivos que ocasionalmente trabaja posiciones *interim*.
- ▶ División de *Interim* de una Agencia de Selección.
- ▶ Agencia de Selección que ocasionalmente trabaja posiciones *interim*.

Los servicios y garantías que ofrecen unas y otras, tanto a empresas como a ejecutivos, varían.

De los agentes anteriores, únicamente los proveedores de *interim* especializados suelen proporcionar un servicio completo hasta la finalización del proyecto, comprometiendo su marca y poniendo a disposición de empresas y directivos una metodología de trabajo propia.

Esa metodología sustituye a una formación específica estandarizada para todo *interim manager*, lo que no tendría sentido dado que hablamos de un servicio profesional que, por definición, debe mostrar un gran dinamismo para adaptarse a las necesidades de cada cliente. Cada proyecto es único, y el servicio es un traje a medida.

Dicho esto, la metodología de un proveedor de *interim* especializado debe contener los siguientes elementos:

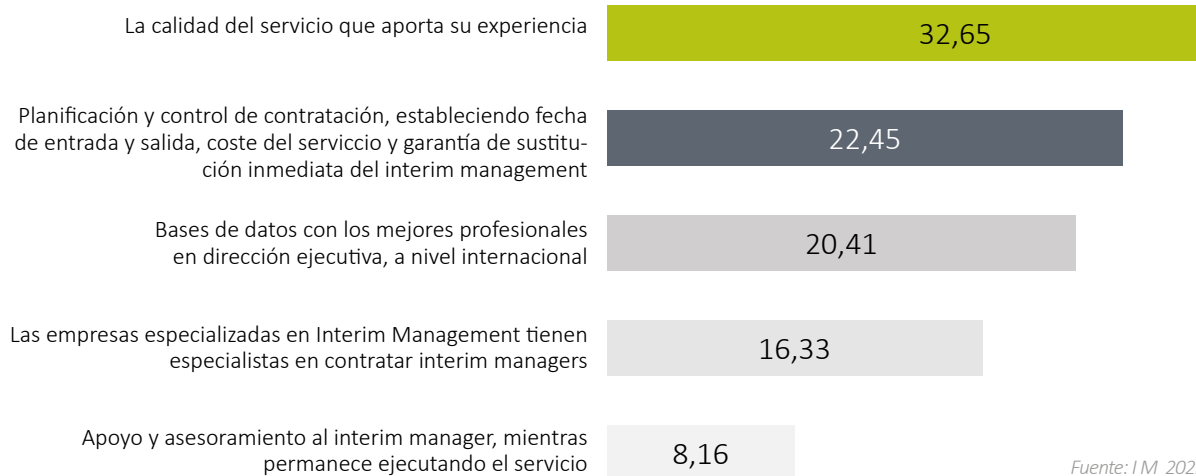
- ▶ Integración del ejecutivo en la cultura de la empresa y comprensión completa de su modelo de negocio.
- ▶ Elaboración de un plan de trabajo completo, consensuado con el cliente.
- ▶ Modelo de gobierno del proyecto, orientado a la detección temprana de riesgos.
- ▶ Estrategia de cesión ordenada del conocimiento.

La aplicación práctica de esta metodología también es responsabilidad del proveedor de *interim* especializado. Lógicamente, no es lo mismo trabajar con una empresa acostumbrada a la contratación de servicios de *interim management* que con otra que se inicia. Del mismo modo, un *interim manager* experimentado requerirá de un menor nivel de apoyo que otro novel.

En el I Estudio Internacional de *interim management*, las empresas participantes analizan las ventajas de contratar *interim managers* a través de proveedores de *interim* especializados que sus clientes les transmiten.

1 de cada 3 empresarios de *interim management* (32,65%) considera que la principal ventaja que tiene para sus clientes el contratar servicios *interim* a una empresa especializada, en lugar de contratar directamente a los directivos, es la calidad del servicio que le aporta su experiencia. Le sigue más del 20% que consideran que la principal ventaja es la planificación y el control de la contratación, estableciendo una fecha de entrada y salida, coste del servicio y garantía de sustitución inmediata del *interim manager* (22,45%) y las bases de datos con los mejores profesionales en dirección ejecutiva

a nivel internacional (20,41%). El proceso de selección de un *interim manager* difiere de un proceso de contratación permanente, por eso contar con especialistas en la selección del *interim manager* adecuado alcanza el 16,33% de las respuestas.



Fuente: IM 2022

Finalmente, el apoyo continuo y asesoramiento al *interim manager* es una clara ventaja para el 8,2% de los encuestados. Como es lógico, esta cuestión, desde la óptica del *interim manager*, seguramente resultaría el aspecto más valorado por parte de los ejecutivos.

Por tanto, aunque el *interim management* es una actividad que, como otros servicios profesionales, puede prestarse de forma directa o a través de proveedores, para un *interim manager* que se inicia en el negocio resulta muy conveniente apoyarse en los proveedores especializados. No sólo por sus habilidades comerciales y su red de clientes, sino también por los servicios de acompañamiento y asesoramiento que resultan esenciales para el éxito de cualquier proyecto.

¿Qué aporta el *interim management* a la empresa?

Los *interim managers* poseen años de experiencia que prueban su capacidad para manejar situaciones complejas. Se destacan en la resolución de problemas gracias a sus habilidades de planificación y ejecución. Esta es la razón por la que las empresas contratan *interim managers* para gestionar situaciones difíciles. Los *interim managers* no pierden de vista sus metas, permanecen siempre enfocados en sus objetivos. Gestionar un negocio que se encuentra en un intenso proceso de transformación, con cambios de todo tipo, es un gran desafío. Sin embargo, un *interim manager* que cuente con altas capacidades y haya vivido antes con éxito situaciones similares tendrá éxito estableciendo metas realistas en la organización.

También puede ser un gran desafío encontrar reemplazo para altos ejecutivos en la empresa. Requiere no sólo de una buena definición de competencias, sino también de un tiempo determinado que será mayor cuanto más exigentes sea los requisitos. Los *interim managers* también resultan de gran utilidad para mantener la actividad de la empresa durante esta etapa de transición.

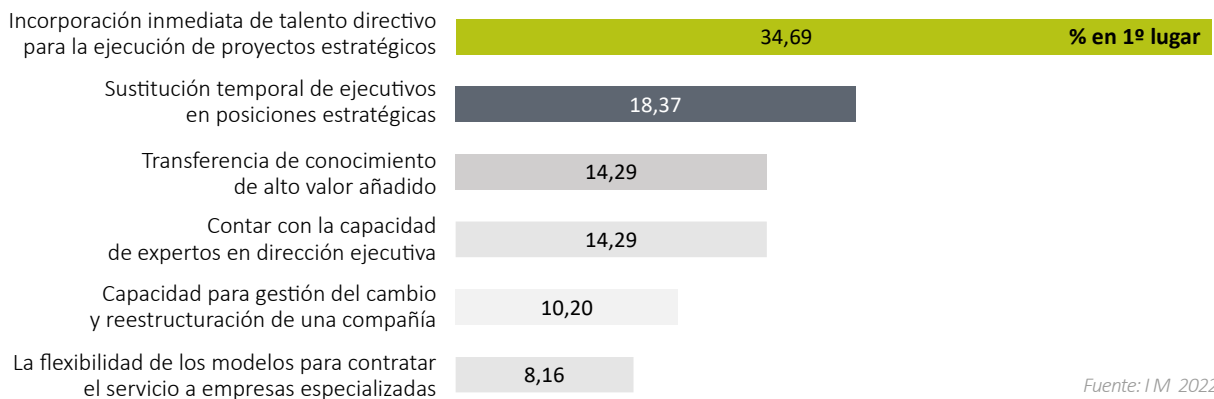
En otras ocasiones, los CEO o los miembros de su equipo directivo pueden verse desbordados atendiendo simultáneamente proyectos estratégicos que demandan mucho más del 100% de su capacidad. En estas ocasiones un buen *Interim manager* incremen-

ta la capacidad de ejecución del equipo directivo, permitiendo no tener que decidir qué proyecto estratégico paralizar o ralentizar.

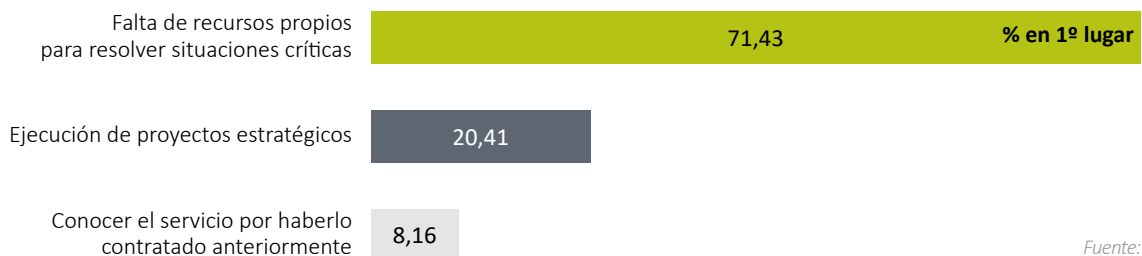
El I Estudio Internacional de *interim management* aborda esta cuestión desde la óptica de los clientes de las empresas encuestadas. Los clientes consideran que la principal ventaja del *interim management* es poder incorporar de forma inmediata talento directivo para la ejecución de proyectos estratégicos. Siendo marcado en primer lugar por 1 de cada 3 encuestados (34,69%).

La sustitución temporal de ejecutivos en posiciones estratégicas contó con el 18,37% de las respuestas, seguido por la transferencia de conocimiento de alto valor añadido y contar con la capacidad de expertos en dirección ejecutiva, ambos con un 14,3%.

Otras respuestas destacadas fueron la capacidad para la gestión del cambio y la reestructuración de compañías, la flexibilidad de los modelos para contratar el servicio a empresas especializadas y la capacidad para gestionar procesos de internacionalización.



El estudio también aborda las principales motivaciones de los clientes para contratar servicios de *interim management*. Más de 7 de cada 10 encuestados (71,43%) afirman que la falta de recursos propios para resolver situaciones críticas es la principal motivación para contratar servicios de *interim management*. Le sigue la ejecución de proyectos estratégicos, marcado en primer lugar por el 20,41% de ellos. Lo que menos perciben como motivación para contratar servicios de IM es que haya sido recomendado por otras empresas que lo hayan contratado o que el cliente conozca el servicio por haberlo contratado anteriormente (8,16%).



¿Qué proyectos son los más demandados?

Las empresas cada vez más recurrentemente necesitan empleados con habilidades específicas durante un período de tiempo específico. Esto los lleva a crear trabajos basados en un objetivo concreto, algo que los servicios de *interim management* pueden aportar a la compañía.

Los trabajos son muy diferentes actualmente. Las personas suelen permanecer en sus puestos de trabajo durante menos tiempo que anteriormente. Los cambios en el trabajo se han centrado más en el desarrollo personal que en la seguridad. Tanto las organizaciones como los candidatos requieren flexibilidad, algo que ambos desean. Este hecho ha provocado que muchos directivos con amplia experiencia decidan trabajar como *interim managers* en lugar de trabajar en un puesto permanente.

Los *interim managers* son emprendedores y están familiarizados con su puesto. Resuelven fácilmente un problema a través de la experiencia acumulada. Completan tareas a corto plazo, como unos pocos meses, mientras que otras veces sus responsabilidades duran más, como varios años. En todos los casos, los candidatos aportan una visión objetiva e independiente, lo cual, junto con una experiencia generalmente multisectorial, les permite proponer varias alternativas a la hora de abordar un proyecto.

En base a las encuestas realizadas en el I Estudio Internacional de *Interim Management*, las principales posiciones deseadas por los clientes son ejecutivos de dirección financiera (95,92 %), seguidos de directores de operaciones (89,80 %) y directores generales (87,76 %). Las siguientes posiciones más demandadas a la hora de contratar los servicios de un *interim manager* son la de director de RR. HH (77,55 %), la de directores para la gestión de proyectos (73,47 %), directores técnicos (65,31 %) y directores de compras (55,10%). Los puestos de dirección de comunicación son por lo general los puestos menos solicitados (12,24 %). Aproximadamente de cada 100 nuevos contratos de *interim management*, 21,27 son de dirección financiera, 16,14 son de dirección general, el 15,90 % de dirección de operaciones y el 10,73 % de dirección de RR. HH.



Fuente: IM 2022

Si analizamos las situaciones más habituales para las que se contratan servicios de *interim management*, más del 95 % de los encuestados destacan la gestión del cambio (95,92 %) y la dirección ejecutiva general (95,92 %). Le siguen con más del 90% la reestructuración y rescate de empresas (93,88%); gestión de la cadena de suministro; compras (93,88%), proyectos especiales (91,84%) y revisión / reducción de costes (91,84%). Las situaciones menos habituales son el seguimiento de los ejecutivos (51,02%) y el lanzamiento o refuerzo de nuevos productos y servicios (55,10%).

	Suelen contratarlo	No suelen contratarlo
Gestión del cambio; implementación de nuevos procesos, sistemas y mejoras operativas; una transformación cultural	95,92	4,08
Dirección ejecutiva general o para una función específica (finanzas, ventas, marketing, RRHH, comunicaciones, técnica, digital y operaciones)	95,92	4,08
Reestructuración y rescate de empresas o divisiones de negocio	93,88	6,12
La gestión de la cadena de suministro y las compras; la revisión de la producción y la cadena de suministro; la optimización de las operaciones y las relaciones con los proveedores; la revisión y la actualización del modelo de distribución; la búsqueda de eficiencias; una mayor productividad	93,88	6,12
Sustitución temporal de un directivo para gestionar proyectos especiales	91,84	8,16
Revisión y reducción de costes; ejecución de planes de control y acción y reducción de gastos; implementación y seguimiento de acciones de eficiencia	91,84	8,16
La toma de control de un holding tras un proceso de fusión y adquisición; la dirección ejecutiva; la revisión de los sistemas de gestión y de información; la alineación con la agenda del comprador	85,71	14,29
Necesidad de complementar el equipo directivo con habilidades que no existen dentro de la organización.	83,67	16,33
Gestión de la liquidez; optimización del flujo de caja; reestructuración de la deuda; relaciones y negociaciones con las instituciones financieras	83,67	16,33
Control de gestión y aplicación de mejoras en los modelos de control; diseño de indicadores clave para ayudar a la dirección; apoyo a los sistemas de información	83,67	16,33
Operaciones de M&A; análisis y evaluación; apoyo a la valoración de activos; due diligence comercial; apoyo a la negociación; integración y segregación de negocios	81,63	18,37
Planificación de la transformación digital y ejecución de la estrategia; liderazgo, revisión y adaptación de hojas de ruta; proyectos y acciones en curso; revisión de capacidades y perfiles profesionales	79,59	20,41
Procesos de internacionalización; prospección y apertura de nuevos mercados; gestión y control de filiales; revisión de la idoneidad de la presencia en determinados países	77,55	22,45
Optimización económica; consolidación y aseguramiento de las fuentes de ingresos	65,31	34,69
Lanzamiento o refuerzo de nuevos productos y servicios; desarrollo de nichos de mercado; revisión de estrategias, canales y equipos comerciales; implantación de nuevos métodos de venta (AGILE)	55,11	44,91
Seguimiento de los ejecutivos; profesionalización de la empresa; tutoría de los ejecutivos y de los miembros más jóvenes de la familia	51,02	48,98

Fuente: IM 2022

Desde un punto de vista geográfico, los clientes europeos demandan más servicios de *interim managers* en casos de sustitución temporal de un directivo para encargarse de proyectos especiales; de complementar el equipo directivo permanente con competencias que no existen en la organización y en casos de optimización económica: consolidación y garantía de las fuentes de ingresos que los clientes de otros continentes.

¿Quién contrata *interim management*?

Los *interim managers* son cada vez más importantes para el crecimiento de las organizaciones debido a la mayor necesidad de flexibilidad entre las empresas. La capacidad

de cambiar rápidamente entre una situación de estabilidad y situaciones críticas facilita el manejo de la compañía. Actualmente, los *interim managers* refuerzan el motor de la economía.

Al crear un negocio eficiente, las empresas deben definir sus tareas más importantes y centrarse en ellas en lugar de en actividades periféricas. La causa de esto es que las condiciones económicas actuales exigen que las empresas tengan un alto grado de competitividad centrándose en sus actividades principales.

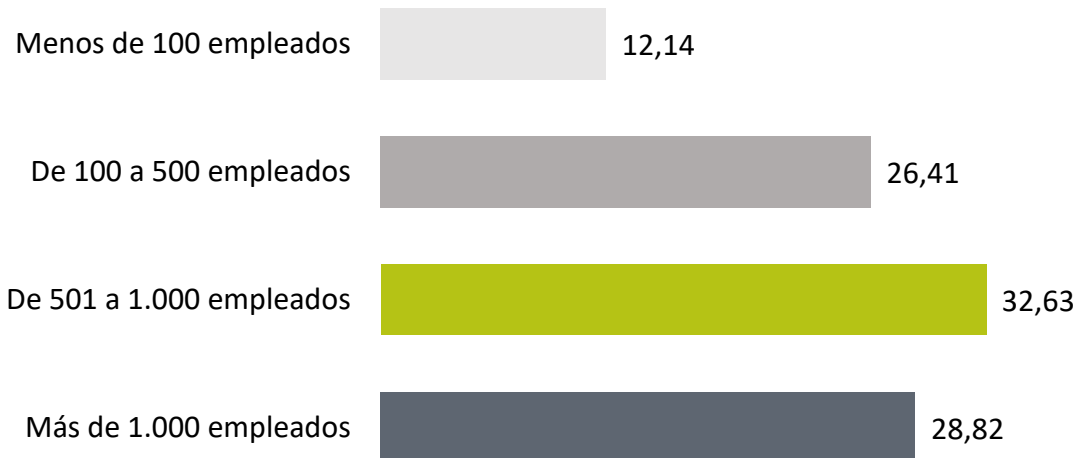
Los *interim managers* son aquellos que pueden aportar a las empresas contactos y talento formado. Esto se debe a que el trabajo ha cambiado más rápidamente que nunca y las empresas necesitan adaptarse a estos cambios.

Aunque el servicio de *interim management*, desde un punto de vista teórico, aporta valor a todo tipo de empresas, independientemente de su tamaño, la realidad muestra comportamientos diferentes.

Según el I Estudio Internacional de *interim management* de cada 100 nuevos contratos de *interim management*, el 61,45% son solicitados por multinacionales y grandes empresas, es decir, compañías con más de 500 empleados. Las medianas empresas, con plantillas entre 100 y 500 empleados, representan el 26,41% de las contrataciones.

Finalmente, sólo un 12,14 % serían contrataciones realizadas por pequeñas empresas y *startups*, compañías con menos de 100 trabajadores. No existe ninguna región donde este porcentaje se incremente significativamente. Sólo asciende al 17% en América y Asia.

TAMAÑO DE LAS COMPAÑÍAS CONTRATANTES DE INTERIM MANAGEMENT

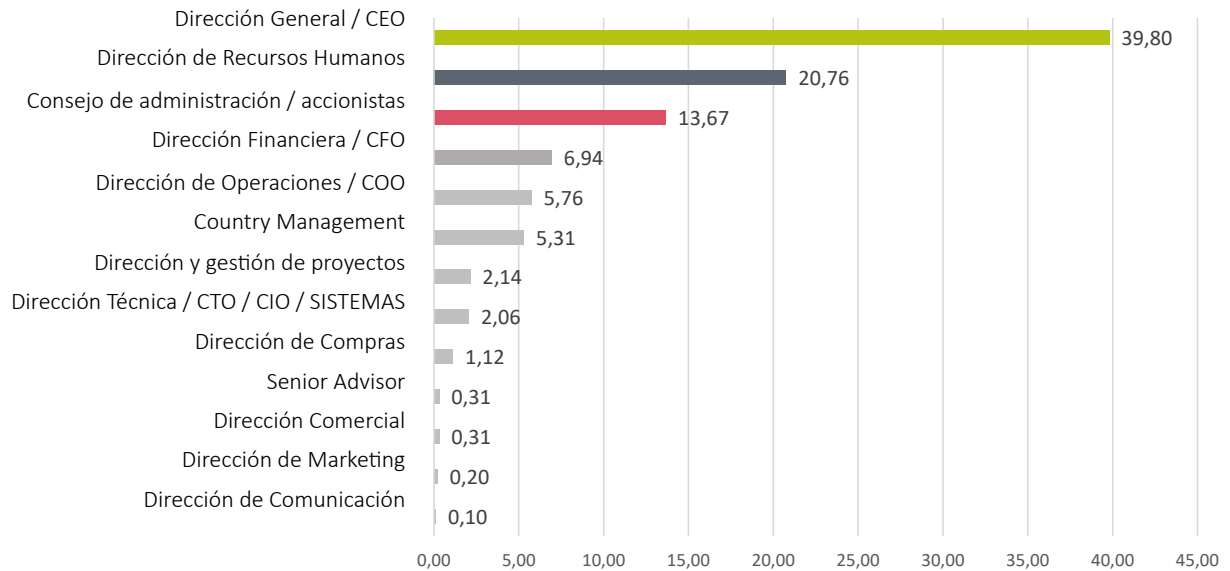


Fuente: IM 2022

Por otra parte, precisamente por la relevancia estratégica de los proyectos asumidos habitualmente por los *interim managers*, la decisión de contratación debe partir de los ejecutivos representados en los órganos de gobierno, de los propietarios de empresas familiares o de los socios de los fondos de capital privado responsables de las inversiones.

Según el Estudio, 6 de cada 10 contrataciones (60,56%) las realizan la dirección general (39,80%) o la dirección de RRHH (20,76%). A estos le sigue el consejo de administración (13,67%), la dirección financiera (6,94%), dirección de operaciones (5,76%) o *country management* (5,31%). Por el contrario, tan solo un 0,10% de las contrataciones las lleva a cabo la dirección de comunicación y un 0,20% la dirección de marketing.

QUIÉN SUELE CONTRATAR LOS SERVICIOS



Fuente: I M 2022

Remuneración de un *interim manager*

La remuneración de un *interim manager*, como cualquier actividad económica, depende de los objetivos a alcanzar, o mejor dicho de la distancia entre el punto de inicio y el de destino, y de los riesgos que asume el directivo.

En algunos casos, existe la tentación de comparar la remuneración de un directivo permanente con la de un *interim manager* en la misma posición. Lógicamente, existen elementos comunes que determinan ambas, pero también importantes diferencias que sesgan la comparación.

Obviamente, es responsabilidad de todo directivo analizar y decidir si necesita reforzar su equipo de forma temporal o permanente. Dependerá de sus necesidades inmediatas, pero también a medio y largo plazo. Una vez tomada la decisión, la comparativa económica pierde todo sentido.

Los elementos que determinan la remuneración de un *interim manager* son de tres tipos: comunes a una posición permanente, costes y plazo o dedicación.

Para hacer esta comparativa asumimos que las habilidades, competencias y experiencia de los dos directivos son iguales. Es una simplificación exagerada puesto que sólo podrá ocurrir cuando se trate de la misma persona.

Entre los elementos comunes se encuentran:

- ▮ El nivel de responsabilidad, medido no sólo por la posición en el organigrama, a quién reporta o el tamaño del equipo, sino también por los objetivos a alcanzar en el plazo establecido para el proyecto y, sobre todo, la distancia entre éstos y el punto de partida. Huelga decir que, a mayor responsabilidad, mayor remuneración.
- ▮ Sector de actividad: es una evidencia empírica que cada sector tiene un nivel salarial, existiendo una brecha entre profesionales que desempeñan la misma función en distintos sectores. Por ejemplo, el sector financiero siempre ha mostrado un sesgo positivo importante.
- ▮ Localización geográfica. El nivel de vida de cada población difiere significativamente incluso dentro de países o regiones. La vivienda, la manutención y el ocio son los principales elementos que analiza un directivo cuando valora una posición. Es lógico que estas diferencias presionen al alza el nivel salarial en las grandes ciudades y núcleos de negocio.

Otro elemento común adicional, que a veces no se analiza correctamente, es el coste de la Seguridad Social. En un contrato laboral fijo lo soporta y liquida la empresa, mientras que en uno temporal lo soporta y liquida el ejecutivo (en la mayor parte de las ocasiones su contrato es de naturaleza mercantil) o el proveedor de *interim management* (si el contrato fuera laboral). El cualquier caso, el coste empresa hasta este punto, no debe variar entre un empleado fijo y un *interim manager*.

La principal diferencia radica en el mayor riesgo que asume un *interim manager*. Durante el tiempo que dura el proyecto, el ejecutivo *interim* se compromete con la empresa. Eso implica que debe interrumpir su actividad comercial y de marketing, rechazar otras iniciativas en marcha y dedicar todos sus esfuerzos al proyecto. Adicionalmente, el *interim manager* sabe que la duración del proyecto es una estimación realizada de buena fe, pero asume el riesgo de una ampliación o reducción. Una vez terminado el proyecto, el *interim manager* retomará su actividad comercial y de marketing. En el mejor de los casos si tenía suficiente visibilidad, la habrá iniciado con un mes de antelación. En ningún caso existe certeza sobre la posibilidad de iniciar un nuevo proyecto de forma inmediata, por lo que el *interim manager* asumirá directamente ese riesgo. Por tanto, cabe esperar que los *interim managers* incluyan en sus propuestas una “prima de indisponibilidad” que será mayor o menor en función de su percepción del riesgo y de los beneficios que cada proyecto le reporte.

Mención aparte merecen los proyectos a tiempo parcial o aquellos con dedicación a demanda. Los primeros siempre que los días de dedicación sean fijos, por ejemplo, de lunes a miércoles, podrían completarse con otros también a tiempo parcial. La experiencia nos demuestra que las probabilidades de conseguir proyectos complementarios son muy bajas, por lo que cabe esperar una “prima de indisponibilidad mayor”. En el caso de los proyectos con dedicación a demanda, muy frecuentes en operaciones de compraventa de negocios generalmente por parte de fondos de capital privado, la opción de compatibilizar dos o más proyectos, que podrían presentar picos en los mismos días, generalmente no es posible. De nuevo en estos proyectos la “prima de indisponibilidad debería ser elevada.

Otra diferencia importante es la remuneración variable y los beneficios sociales. Los segundos no se incluyen en ningún caso en un contrato de *interim management*. La remuneración variable tampoco, salvo en proyectos de más de 12 meses con objetivos claros, medibles y alcanzables, generalmente de carácter comercial. También pueden

incluirse en proyectos de compraventa de negocios, ya que la colaboración suele establecerse hasta la fecha en la que se alcanza el hito. En estos casos la remuneración variable se establece en función del precio de entrada o salida.

Finalmente, cuando el contrato de *interim management* se firma con un proveedor especializado, a la remuneración del *interim manager* debe añadirse el margen del proveedor. Este margen remunera sus servicios de selección, acompañamiento metodológico durante el proyecto, garantías (sustitución del ejecutivo en determinadas circunstancias), opciones de ampliación o cancelación anticipada del proyecto y gestión contractual y administrativa. Este coste lógicamente será superior al de un proceso de selección para una posición permanente, dado que el número de servicios prestados también es mayor y la base de cálculo generalmente menor (la duración del proyecto vs 12 meses en una selección indefinida).

En cualquier caso, independientemente del coste total de un servicio de *interim management*, debe compararse con los ingresos o ahorro de costes que conseguirá. Al tener una duración definida, deben determinarse objetivos cuantitativos. De este modo, es fácil calcular la rentabilidad del proyecto y considerar el *interim management* como lo que en realidad es, una inversión en lugar de un coste.

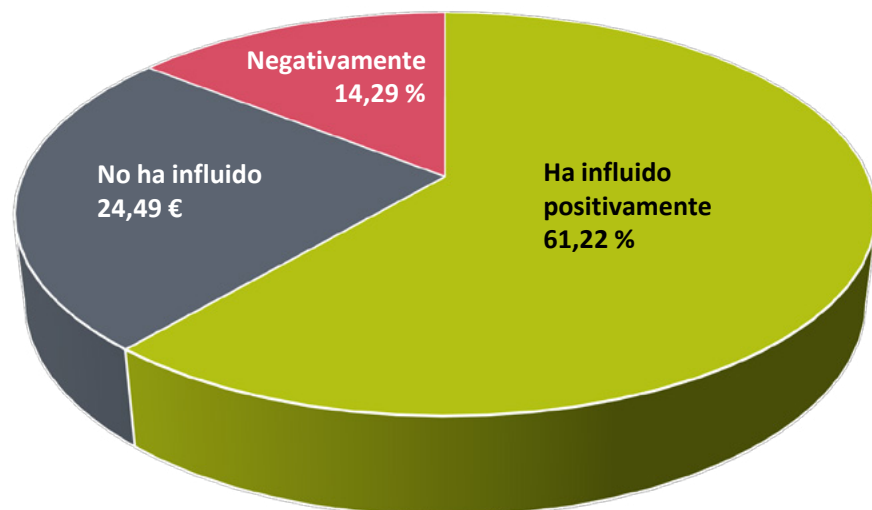
Perspectivas del mercado de *Interim Management*

La recesión económica y la pandemia provocada por el COVID-19 causaron una gran incertidumbre en el mundo de hoy día. El estado actual de desabastecimiento energético, la amenaza del calentamiento global, una alta inflación y tasas de interés más altas han provocado desconcierto entre las empresas.

Para enfrentar con éxito las condiciones cambiantes, tanto las empresas como los empleados deben colaborar entre sí. Las condiciones volubles requieren un cambio inmediato en las empresas para adaptarse a estas nuevas condiciones.

En muchos casos, los *interim managers* demuestran ser soluciones rentables, confiables y proactivas. Han demostrado experiencia en la adaptación de empresas a nuevas situaciones asumiendo la gestión mientras se implementan nuevas metodologías.

En base a las encuestas realizadas por el I Estudio Internacional de *interim management*, más de 6 de cada 10 encuestados dijeron que la pandemia provocada por el CO-



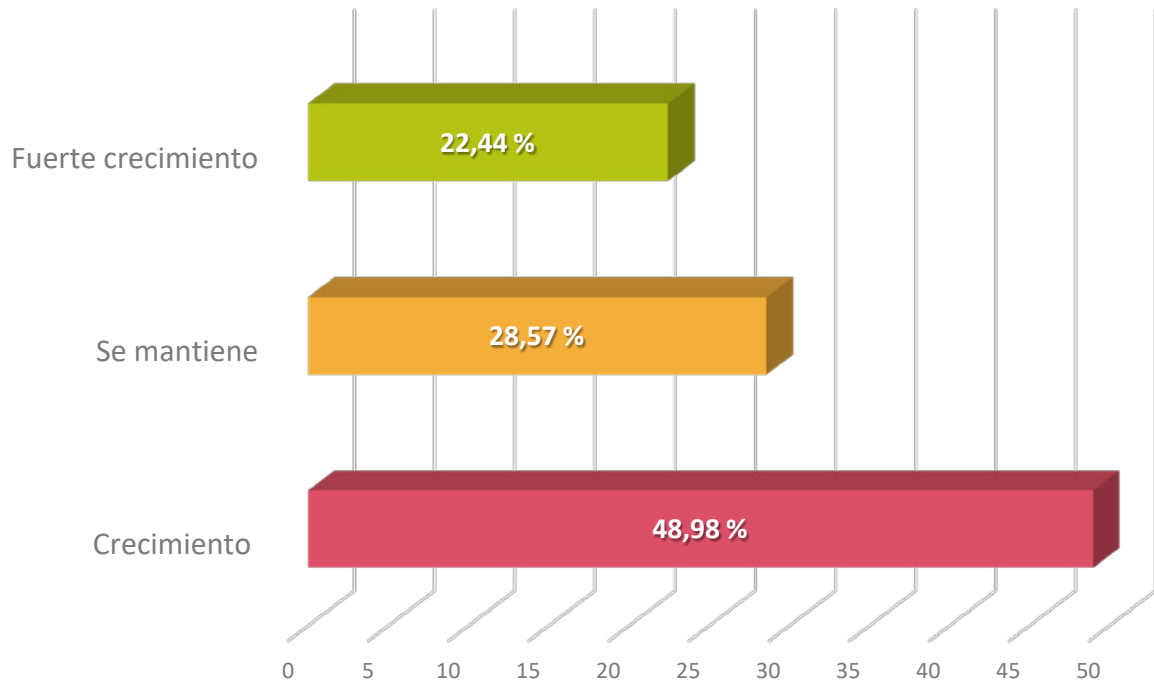
VID-19 tuvo un impacto positivo en su negocio de *interim management*. Esto se comparó con el 14,29 % que dijo que tuvo un efecto negativo y el 24,49 % que dijo que no influyó.

Por geografías, tanto en América como en Asia, los encuestados que han experimentado impactos positivos superan el 80%, mientras la mayoría de los impactos neutros recogidos en el gráfico se concentran en Europa y Oceanía.

Para analizar las perspectivas del mercado de *interim management* es fundamental entender los principales factores que afectan a la contratación de *interim managers*. Según el I Estudio Internacional, 8 de cada 10 encuestados en este estudio piensa que el conocer esta clase de servicios es un factor determinante para contratarlos. Otros de los principales motivos por los que las empresas contratan servicios de *interim management* son la agilidad en la respuesta de proveedores de servicios (65,31 %), y el coste de este servicio respecto al contratar a un gerente de manera permanente (61,22 %). Más de la mitad de los que realizaron la encuesta afirman que la flexibilidad en la contratación de *interim managers* es el motivo principal por el cual los contratan. Menos del 50 % consideran que el factor principal para contratarlos es la rigidez en la legislación laboral (36,73 %), la variedad en la oferta de los servicios que una empresa proveedora de *interim managers* puede ofrecerte (30,61 %) y por último lugar, las condiciones sociodemográficas con un 14,29 %.



Otro elemento esencial para el crecimiento del mercado a nivel mundial es el crecimiento de la oferta, es decir, el número de *interim managers* interesados en este servicio profesional. Cuanto mayor sea la oferta, mayor será el abanico de posiciones, sectores y experiencias, de modo que cualquier empresa podrá encontrar fácilmente candidatos que “hayan vivido una situación similar”. Según el I Estudio Internacional, más de 7 de cada 10 encuestados (71,43%) consideran que durante los últimos años el número de *interim managers* ha experimentado crecimiento, mientras que el 28,57 % que piensa que el número de *interim managers* se ha mantenido.



Como consecuencia, las expectativas para los servicios de *interim management* son positivas según los encuestados en el estudio. Más de 8 de cada 10 empresarios de *interim management* encuestados (83,67%), esperaba crecimiento para 2022. Solo el 10,20% pensaba que el negocio se iba a mantener y únicamente 6,12% pensaba que iba a decrecer. Los motivos por los que tenían estas expectativas de negocio para el 2022, eran las necesidades que podrían surgir en las empresas (18,37%) y por el crecimiento de la actividad económica (16,33%).

EXPECTATIVAS DE NEGOCIO

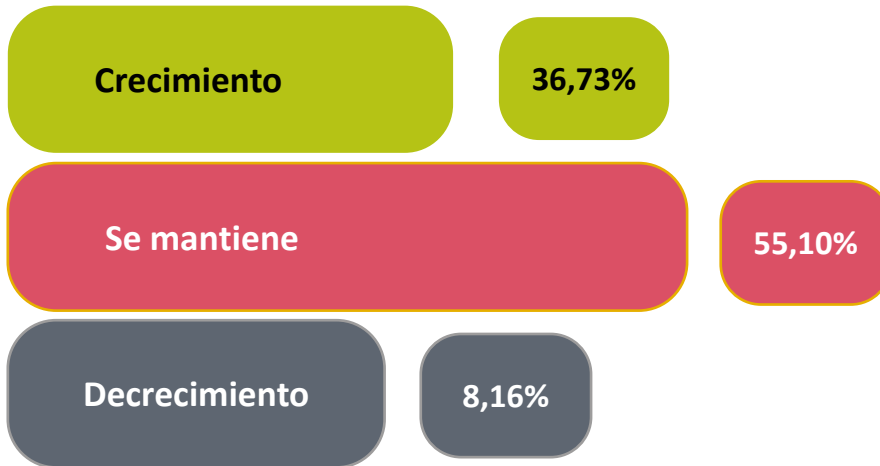
Crecimiento

83,67%

Se mantiene 10,20%

Decrecimiento 6,12%

En cuanto a los precios, cerca del 40% de los encuestados (36,73%) tenían expectativas de crecimiento para el año 2022, frente al 8,16% que indicaba que sus expectativas eran de decrecimiento. Cabe destacar que más de 1 de cada 2 ejecutivos encuestados (55,10%) esperaba que los precios del *interim management* se mantuvieran en 2022.



Los países más optimistas en cuanto al crecimiento de los precios fueron Australia, Dinamarca, Emiratos Árabes, Eslovaquia, Hungría, México, Países Bajos, República Checa, Suecia y USA. Por el contrario, lo más pesimistas estaban concentrados en Asia, principalmente.

Conclusiones

Los profesionales con más experiencia aportan capacidades y competencias muy relevantes a las empresas. A lo largo de sus carreras se han enfrentado a un importante número de circunstancias que han dejado huella en términos de aprendizajes a través de los logros, pero también de los errores. Las vicisitudes por las que atraviesa una empresa a lo largo de los años son variadas, pero suelen presentar patrones comunes en los que la experiencia que aporta el talento sénior es crítica.

Sin embargo, se da la paradoja de que muchas empresas prescinden de sus empleados más experimentados a partir de la edad de 50 años, cuando se encuentran en plenitud física y han alcanzado cotas relevantes en su curva de aprendizaje, aunque no puede considerarse que se encuentren en su máximo.

● ¿Por qué ocurre esto?

Una posible causa es la rigidez del mercado laboral que incrementa los costes de las empresas a medida que el profesional acumula antigüedad y se acerca a su jubilación. Urge, por tanto, proponer fórmulas flexibles que faciliten a las empresas contar con el talento sénior que necesitan, cuando lo necesitan y por el tiempo que necesitan. La realidad actual es que la posibilidad de encontrar trabajo a partir de los 50 años se reduce exponencialmente.

Muchas empresas consideran que su riesgo reputacional está cubierto con costosos planes de prejubilación. Sin embargo, esto presentan dos efectos negativos importantes.

Desde un punto de vista económico, se asegura un ingreso recurrente hasta que la jubilación es posible. Como consecuencia, la duración de la vida laboral en nuestro país es más corta que en otros países europeos por un margen sustancial. Teniendo en cuenta diferentes estudios demográficos durante las próximas tres décadas el número de pensionistas será igual al número de trabajadores, lo cual no es sostenible.

Desde un punto de vista personal, la gran mayoría de estos talentos sénior sienten la necesidad de seguir desarrollando sus carreras profesionales. Es una cuestión mental y económica relacionada con la ampliación de la esperanza de vida.

Por tanto, debería existir consenso en facilitar cualquier iniciativa que permita alargar la vida laboral de forma voluntaria, y reducir la dependencia de ingresos procedentes de las pensiones públicas, fomentando la flexibilidad del mercado laboral, incrementando las colaboraciones temporales de profesionales sénior sin límite de edad y reduciendo el desempleo en el colectivo de profesionales de más de 50 años. Un marco laboral flexible incentivará la responsabilidad colectiva y la participación activa en la superación del reto demográfico que tenemos por delante.

En este contexto el número de profesionales sénior que abrazan el emprendimiento es cada vez mayor. Una fórmula de emprendimiento que está creciendo exponencialmente en los últimos años es el *interim management*.

El *interim management* permite a las empresas reforzar sus equipos directivos temporalmente, incorporando nuevas competencias o incrementando sus capacidades para aprovechar las oportunidades cuando se presentan o superar retos sobrevenidos, sin asumir los riesgos y costes de una contratación indefinida.

Por tanto, el *interim management* repercute positivamente en los profesionales, las empresas y la sociedad en su conjunto. Los profesionales tienen la posibilidad de mantener una actividad profesional compatible con un mayor aprovechamiento de su vida personal a medida que avanza su edad, entendiendo que el mantenimiento de la actividad profesional debe ser una libertad personal y no una imposición legal. Las empresas tienen la posibilidad de contar con el talento sénior que necesitan, en el momento que necesitan y por el tiempo que necesitan. Esa flexibilidad genera valor añadido y rentabilidad adicional. Finalmente, desde un punto de vista social el mantenimiento de la actividad profesional más allá de los estándares actuales supone mayores impuestos y cotizaciones a la Seguridad Social, al tiempo que retrasa la edad de jubilación efectiva y con ello el gasto colectivo en pensiones.

Javier Moreno Navarro

Socio director de la Oficina de QMT en Madrid

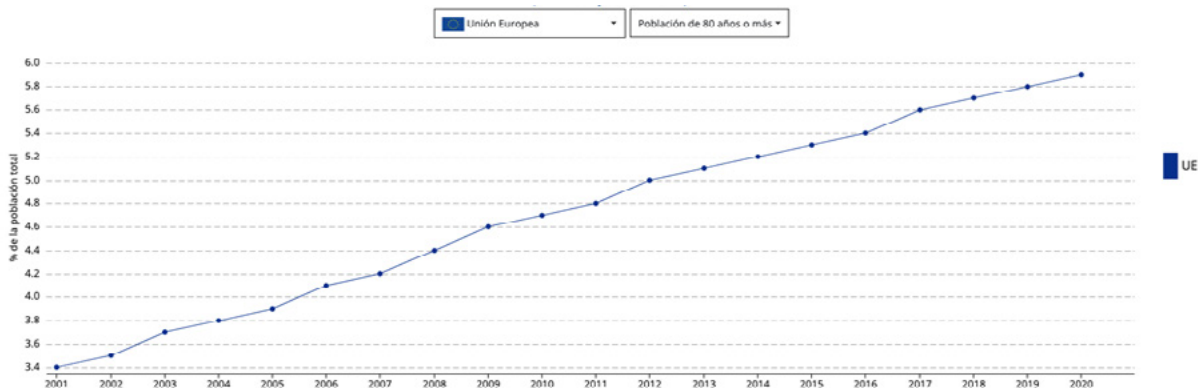
Cómo ayuda la tecnología en el cuidado de los mayores

Capítulo 9

Introducción

El envejecimiento de la población es un fenómeno global que se produce en muchos países y España no es una excepción. Es de sobra conocido que cada vez somos más viejos y estamos más solos. Si hablamos en términos globales como país, todos tenemos ejemplos cercanos que describen una situación que además está avalada por numerosos datos. Según el Instituto Nacional de Estadística (INE) el 19% de la población española tiene más de 65 años; una cifra que seguirá aumentando en los próximos años. De hecho, se prevé que en 2033 el 25% de la población española tendrá más de 65 años¹.

FIGURA 1: POBLACIÓN DE 80 AÑOS O MÁS (en % de la población total)



Fuente: Eurostat - acceso al conjunto de datos -

Esta situación presenta numerosos desafíos, algunos más complicados que otros, pero también presenta muchas oportunidades. Como es lógico el envejecimiento de la población ejerce mayor presión en los servicios de atención médica y en general en toda la Seguridad Social. La hucha de las pensiones es cada vez más complicada de mantener y sacar adelante. Vivimos más, lo que provoca que estemos más tiempo percibiendo una pensión. Desde el punto de vista del individuo, este envejecimiento

¹ https://www.ine.es/prodyser/demografia_UE/bloc-1c.html.

La Silver Economy, como mercado emergente de gran componente social, abarca gran cantidad de sectores de la economía: salud, transporte, vivienda y, por supuesto, la tecnología

viene asociado en muchos casos a soledad, aislamiento social o incluso sentimiento de culpabilidad... lo que puede llegar a suponer un impacto negativo en su salud tanto física como mental.

Si nos fijamos en las oportunidades, aún queda mucho por desarrollar en distintos ámbitos de la sociedad española. La Silver Economy, como mercado emergente de gran componente social, abarca gran cantidad de sectores de la economía: salud, transporte, vivienda y, por supuesto, la tecnología, en la que nos centramos en este capítulo. Los números son impresionantes, según un informe de la consultora PwC se espera que el mercado de la Silver Economy en España alcance los 109.000 millones de euros en 2025. Toda esta demanda de productos y servicios para y por los seniors son oportunidades que están esperando a ser explotadas en un mercado en el que la innovación junto con la conciencia social creará, está creando ya, un cóctel perfecto para el emprendimiento en esta economía emergente, que tiene sus propias reglas del juego.

Ya se están desarrollando tecnologías de seguimiento y monitorización continua, productos de alimentación enfocados específicamente a este sector y toda una industria del bienestar para que los mayores estén lo mejor posible el mayor tiempo posible.

Tecnologías de seguimiento y monitorización

El seguimiento y la monitorización no intrusiva de los mayores puede ser un apoyo crucial para garantizar su seguridad, bienestar y la atención médica adecuada. Ésta debe ser acorde a las necesidades individuales de cada persona y nunca sobrepasar los límites que la ética y el propio individuo establezcan. Las tecnologías de seguimiento y la monitorización han experimentado un gran avance en los últimos años, cada día salen nuevos productos y servicios que ofrecen una amplia gama de soluciones que pueden adaptarse a las necesidades específicas de cada persona. El problema puede originarse en la elección y comprensión de estas soluciones ya que no todo el mundo dispone de los conocimientos necesarios para saber qué es lo que mejor se ajusta a su realidad y puede suponer un beneficio real en su día a día.

■ Sensores y dispositivos de seguimiento de actividad física

Los sensores y dispositivos de seguimiento de actividad, como pulseras y relojes inteligentes, son herramientas útiles para monitorizar la actividad física y el comportamiento de los adultos mayores. Estos dispositivos pueden medir diversos parámetros como los pasos caminados, la distancia recorrida, las calorías quemadas, la calidad del sueño o el ritmo cardíaco. Con los algoritmos adecuados muchos de estos dispositivos pueden detectar caídas o cambios bruscos en el movimiento, lo que puede ser especialmente útil para prevenir accidentes y garantizar su seguridad.

■ Tecnologías de la monitorización de la salud

Como complemento al seguimiento de la actividad física y en muchas ocasiones en los mismos dispositivos, es posible monitorizar nuestro estado de salud en tiempo real. Esto es especialmente importante para aquellos con enfermedades crónicas o patologías graves, aunque sean ocasionales, como por ejemplo arritmias o, simplemente, condiciones médicas específicas. Las tecnologías de la monitorización de la salud incluyen dispositivos y sistemas que permiten medir y registrar de forma continua o periódica diferentes parámetros de salud, como la presión arterial, el nivel de glucosa en sangre, la oxigenación y la temperatura corporal y por supuesto las pulsaciones por minuto. Todo ello permite que algunos fabricantes de relojes

o pulseras sean capaces de adelantarse a un paro cardíaco o detectar una arritmia para que se ponga tratamiento antes de que dé lugar a problemas más severos.

Estos dispositivos normalmente portátiles y no invasivos facilitan enormemente el proceso de la monitorización, permitiendo llevar a cabo mediciones en casa y minimizando la necesidad de visitas frecuentes al médico o al hospital con lo que ello supone de ventajoso para el paciente y para la propia administración.

■ Sistemas de alerta y emergencia

Los sistemas de alerta y emergencia son fundamentales para garantizar la seguridad y el bienestar de los seniors en situaciones de riesgo o emergencia médica, normalmente se usan para personas que pasan gran parte de su tiempo solas en su propio domicilio. Estos sistemas pueden incluir dispositivos de alerta personales como pulseras o colgantes con botones de llamada de emergencia, que les permiten pedir ayuda de manera rápida y sencilla en caso de una situación de emergencia.

Si vamos un paso más allá, existen sistemas más avanzados que incorporan sensores y algoritmos de inteligencia artificial para detectar automáticamente situaciones de emergencia, como caídas, cambios bruscos en los signos vitales o una inactividad prolongada. Pueden hacer un mapa de hábitos individualizado dentro y fuera del hogar y si se producen anomalías en su actividad normal enviar alertas a los cuidadores, familiares o servicios de emergencia en tiempo real, asegurando una respuesta rápida y eficaz ante cualquier situación de riesgo. Esto es especialmente útil ya que la persona no tiene por qué llevar nada puesto por lo que no da lugar al fallo humano por descuido.

Además, algunos sistemas de alerta y emergencia están integrados con tecnologías de geolocalización, como el GPS, lo que permite rastrear la ubicación exacta de la persona en caso de que se pierda o se encuentre en una situación de peligro fuera de su hogar. Esto puede ser especialmente útil para aquellos que sufren enfermedades que afectan de manera grave a la orientación y la memoria.

Todas estas tecnologías ofrecen infinidad de posibilidades para realizar seguimiento de los usuarios para mejorar su bienestar o en otros casos más extremos garantizar su seguridad en, por ejemplo, prevención de accidentes u ofreciendo una respuesta inmediata en situaciones de emergencia.

Tecnologías de comunicación y conectividad

Como animales sociales que somos los humanos, uno de los mayores problemas a los que se enfrentan los más mayores es el aislamiento social. Este fenómeno se da, paradójicamente, tanto en las grandes urbes, no por vivir en una ciudad superpoblada se garantiza una actividad social mínima, como en la España vaciada. La comunicación y la conectividad son aspectos clave para mantener a las personas integradas en la sociedad y en contacto con sus seres queridos y con los profesionales de la salud. Si estos sistemas se implementan adecuadamente, no solo sale beneficiada la persona mayor, también todo el entorno, que se preocupa del estado de salud de su ser querido, y los sistemas de salud y bienestar, que pueden ver reducido considerablemente el coste de su asistencia, sienten y ven inmediatamente los beneficios del uso de la tecnología para mejorar la comunicación.

■ Plataformas de videoconferencia y telemedicina

Las plataformas de videoconferencia han experimentado un auge significativo en los últimos años a raíz de la pandemia, incluso los más mayores se vieron obligados a aprender a utilizar estos sistemas, permitiéndoles comunicarse con sus familiares y amigos a distancia a través de videollamadas en tiempo real. Estas herramientas no solo ayudan a mantener el contacto y fortalecer las relaciones sociales, sino que también pueden tener un impacto directo positivo en el bienestar emocional y la salud mental. Ya existen asistentes inteligentes que nos permiten mediante comandos de voz simple acceder a múltiples posibilidades como llamar a un ser querido sin necesidad de coger un teléfono o que nos responda preguntas como a qué hora debo tomarme una determinada pastilla, hacer una lista de la compra o incluso encargarla sin necesidad de tocar un ordenador o un móvil.

En el ámbito de la atención médica esta revolución es incluso mayor. Los médicos y otros profesionales de la salud pueden llevar a cabo consultas y seguimientos a través de videollamadas, permitiendo recibir atención en la comodidad de su hogar y minimizando la necesidad de desplazamientos y visitas presenciales. Esto es especialmente ventajoso para las personas que viven en entornos rurales a los que, antes de la llegada de esta tecnología, se les obligaba a desplazarse incluso varios cientos de kilómetros para poder recibir una atención médica que en muchos casos se despacha en unos pocos minutos.

■ Tecnologías de asistencia virtual y chatbots

Las tecnologías de asistencia virtual y *chatbots* proporcionan un apoyo y orientación en diversas áreas, desde la gestión de la salud y la medicación hasta la realización de tareas diarias y la resolución de dudas o problemas. Estas soluciones utilizan inteligencia artificial y procesamiento del lenguaje natural para interactuar a través de interfaces de texto o voz, ofreciendo respuestas y recomendaciones basadas en sus necesidades y preferencias al usuario.

Los *chatbots* pueden ser especialmente útiles para aquellos con problemas de memoria o cognitivos, ya que pueden proporcionar recordatorios y asistencia en tiempo real para la toma de medicamentos, la realización de ejercicios o la organización de actividades y citas. En algunos casos pueden ofrecer compañía y apoyo emocional a estas personas que viven solas o se sienten aisladas, ayudándoles a mantener su bienestar mental y emocional; muy al estilo de películas, hasta hace poco de ciencia ficción, como “Her” en la que el protagonista principal tiene una relación que traspasa lo meramente asistencial con una IA muy evolucionada. Hace poco más de un año parecía muy lejano, ahora ya casi es una realidad accesible para muchos.

■ Redes sociales y aplicaciones de comunicación

Las redes sociales dejan de ser de ámbito meramente juvenil para traspasar la barrera de la edad y ser ya un apoyo importante para los adultos mayores que las utilizan para establecer comunicación con familiares y amigos. El mero hecho de que puedan ver el día a día de las personas que les importan les hace crear un vínculo participativo de las experiencias que están viviendo otros y que sin estas plataformas no sentirían como cercanas.

Tecnologías de soporte y asistencia

Aquí vamos un paso más allá, ya que estas tecnologías traspasan lo digital y se involucran directamente en el día a día físico mejorando significativamente la calidad de

vida de estas personas al ayudarles a mantener su independencia, seguridad y bienestar en su vida diaria. Estas soluciones abarcan una amplia gama de dispositivos y sistemas diseñados para facilitar la movilidad, la gestión del hogar y la administración de medicamentos, entre otros aspectos.

■ Dispositivos de ayuda a la movilidad

La movilidad es un aspecto crucial para el envejecimiento activo y saludable y puede verse afectada por diversas condiciones médicas y limitaciones físicas. Los dispositivos de ayuda a la movilidad, como andadores, bastones, sillas de ruedas eléctricas y *scooters*, pueden facilitar el desplazamiento y la autonomía de las personas, permitiéndoles realizar actividades cotidianas con mayor facilidad y confianza. Cada día es más común que estos dispositivos cuenten con ayuda de sistemas complejos como GPS, Inteligencia Artificial y ayuda a la toma de decisiones. Por ejemplo, bastones que mediante vibración nos indican el camino a seguir o sillas con dos únicas ruedas y conducción autónoma.

Exoesqueletos y sistemas de asistencia robótica, como perros *robot* que nos siguen y nos llevan la compra, proporcionan soporte y asistencia en la realización de tareas que requieren fuerza, equilibrio o movilidad. Estas tecnologías pueden ser especialmente útiles para las personas con discapacidades o enfermedades degenerativas, permitiéndoles mantener cierto grado de independencia y mejorar su calidad de vida.

■ Sistemas de domótica y automatización del hogar

La domótica y la automatización del hogar pueden facilitar la vida de los mayores al proporcionar soluciones para controlar y gestionar diferentes aspectos de su hogar, como la iluminación, la temperatura, la seguridad y los electrodomésticos. Estos sistemas pueden ser controlados a través de dispositivos y aplicaciones móviles, permitiéndoles ajustar su entorno según sus necesidades y preferencias de forma fácil y cómoda. Incluso pueden estar conectados con sus sistemas de monitorización personal para ajustar el entorno a las necesidades cambiantes. Por ejemplo, aumentando la temperatura de una habitación o poniendo una iluminación relajante si se detecta estrés en la persona monitorizada.

Otros aspectos como la seguridad reflejada en sistemas de detección y alerta para situaciones como incendios, inundaciones o intrusiones. Se pueden enviar notificaciones a los dispositivos móviles del usuario, sus cuidadores o los servicios de emergencia, garantizando una respuesta rápida y eficaz en caso de cualquier incidente.

■ Tecnologías de asistencia en la toma de medicamentos

La gestión adecuada de los medicamentos es fundamental para la salud y el bienestar, especialmente para aquellos con enfermedades crónicas o tratamientos complejos. La tecnología disponible incluye dispositivos y aplicaciones que facilitan la organización, el seguimiento y la administración de medicamentos, reduciendo el riesgo de errores y olvidos.

Algunos de estos dispositivos, como los pastilleros electrónicos y los dispensadores de medicamentos automatizados, pueden proporcionar recordatorios y alarmas para garantizar que los *séniors* tomen sus medicamentos en el momento adecuado y en la dosis correcta. Además, estas soluciones pueden estar conectadas a aplicaciones móviles y plataformas en línea y asistentes virtuales, permitiendo a los

Las tecnologías de soporte y asistencia traspasan lo digital y se involucran directamente en el día a día mejorando la calidad de vida

Las redes sociales dejan de ser de ámbito meramente juvenil para traspasar la barrera de la edad y ser ya un apoyo importante para los adultos mayores

cuidadores y profesionales de la salud supervisar y ajustar los tratamientos según sea necesario.

Tecnologías de entretenimiento y bienestar

Como hemos indicado anteriormente la salud mental juega un papel primordial en la salud global del individuo y el uso de la tecnología puede mejorar significativamente la calidad de vida al proporcionar oportunidades para el ejercicio físico y mental, la relajación y el disfrute de actividades lúdicas y sociales. En la actualidad son realidad ya una amplia variedad de dispositivos y aplicaciones diseñados para fomentar el envejecimiento activo y saludable.

■ Juegos y aplicaciones para el ejercicio físico y mental

Las tecnologías de juegos y aplicaciones pueden hacer que el ejercicio sea más accesible, motivador y divertido, permitiendo al séniór realizar actividades físicas y mentales de manera más cómoda y eficiente.

Existe una amplia variedad de juegos y aplicaciones diseñados para mejorar la flexibilidad, la fuerza muscular, la coordinación y el equilibrio. Este tipo de *software* puede ser controlado a través de sensores y dispositivos móviles, lo que permite a estas personas ejercitarse en la comodidad de su hogar, adaptando los ejercicios a sus necesidades y preferencias.

Además, existen aplicaciones de entrenamiento cerebral que pueden ayudar a los mayores a mejorar su memoria, la atención y la resolución de problemas. Estas aplicaciones pueden ser especialmente útiles para las personas que experimentan declive cognitivo relacionado con la edad, permitiéndoles mantener su agilidad mental y retrasar el desarrollo de enfermedades como el Alzheimer.

■ Dispositivos de realidad virtual y aumentada

La realidad virtual y aumentada ofrece toda una serie de nuevas oportunidades para la recreación, el aprendizaje y la interacción social. Estos dispositivos pueden sumergir a los adultos mayores en entornos virtuales que simulan experiencias y lugares reales, lo que permite un acceso más fácil y seguro a actividades que de otro modo podrían ser difíciles de realizar.

Los dispositivos de realidad virtual y aumentada pueden ser utilizados para proporcionar terapia de exposición a personas que sufren de trastornos de ansiedad o fobias o para facilitar la rehabilitación después de una lesión o enfermedad. Además, estos dispositivos pueden ser utilizados para crear experiencias recreativas y educativas que promuevan el envejecimiento activo y saludable, como visitas virtuales a museos, viajes a lugares exóticos o clases de ejercicio.

■ Tecnologías de bienestar y relajación

Dispositivos y aplicaciones que promueven la meditación, la respiración y la relajación muscular, así como el seguimiento y la gestión del estrés y la ansiedad. Algunas de estas tecnologías, como los dispositivos de *biofeedback*, pueden proporcionar información en tiempo real sobre los niveles de estrés y tensión en el cuerpo de una persona, lo que permite a los usuarios practicar técnicas de relajación y reducir los niveles de estrés. Además, existen aplicaciones de meditación y respiración que pueden ayudar a los séniórs a reducir el estrés y la ansiedad e incluso mejorar la calidad del sueño.

Retos y oportunidades

El cambio demográfico que estamos viviendo plantea importantes desafíos para la sociedad, en particular para el sistema de atención médica y de cuidado a largo plazo. La Silver Economy es la respuesta a este desafío. La tecnología tiene un papel fundamental en ello y puede contribuir significativamente al cuidado y bienestar de los mayores en todos los ámbitos posibles. Como toda oportunidad, se enfrenta a una serie de desafíos que hay que abordar desde muchas perspectivas, entre las que la ética, la educación y la protección de datos juegan un papel muy importante:

■ Barreras para la adopción de tecnologías por parte de los mayores

Uno de los principales desafíos para la implementación de tecnologías en el cuidado para adultos mayores es la barrera a la adopción. Muchas personas pueden sentirse abrumadas o inseguras al utilizar tecnologías, especialmente si no han tenido experiencia previa con ellas. Además, la falta de habilidades digitales y el acceso limitado a dispositivos y conectividad pueden dificultar aún más la adopción de tecnologías de cuidado.

Es importante abordar estas barreras mediante la promoción de la educación y capacitación en habilidades digitales para seniors, así como mediante la creación de soluciones tecnológicas accesibles, intuitivas y personalizadas para satisfacer las necesidades específicas de cada persona. Además, es necesario involucrar a los cuidadores, familiares y amigos en el proceso de adopción y uso de tecnologías de cuidados, ya que pueden desempeñar un papel fundamental en la motivación y el apoyo emocional para ellos.

Lo ideal sería encontrar siempre un entorno idóneo pero la realidad es que no es fácil de hallar en la mayoría de los casos y es precisamente en estos en los que mayor beneficio podría encontrar el uso de la tecnología. Emprendedores y administraciones deben esforzarse con mimo en que la tecnología se adapte a estos usuarios, no al revés, por mucho que queramos a veces la educación, las buenas intenciones y dedicar tiempo no es suficiente para que determinados perfiles se adapten a cambios tan drásticos, tengamos en cuenta que hay personas que tuvieron una infancia en la que la electricidad no llegaba a sus casas.

■ Oportunidades para la innovación y el emprendimiento.

Para aprovechar estas oportunidades, es necesario fomentar un ecosistema favorable para la innovación y el emprendimiento en la Silver Economy, promoviendo la colaboración entre empresas, instituciones y el sector público, así como la inversión en investigación y desarrollo. El Estado juega un papel fundamental en todo ello y son los diferentes organismos, comunitario, provincial y local los que deberían orquestar estas simbiosis.

Es importante que las soluciones tecnológicas sean desarrolladas en colaboración con los mayores y sus cuidadores, para garantizar que satisfagan sus necesidades y sean aceptables y efectivas. Técnicas de desarrollo de productos como *Lean Startup* pueden ayudar a focalizarnos en lo importante y eliminar lo accesorio que puede complicar el desarrollo, la evolución y el mantenimiento, pero sobre todo el uso de la tecnología por los usuarios finales.

■ Inteligencia Artificial

Ahora que estamos viviendo una auténtica revolución con el uso de la Inteligencia Artificial (IA) y que prácticamente de la noche a la mañana hemos dado pasos de

gigante en el uso cotidiano de esta tecnología, es importante fijarse en las implicaciones éticas y filosóficas. Por un lado, la IA puede ser una herramienta valiosa para mejorar la calidad de vida y el bienestar emocional de las personas. Por otro lado, su uso indebido o malintencionado puede tener consecuencias graves, especialmente en lo que se refiere a la privacidad y la protección de datos de los mayores.

En el ámbito de la salud, el uso de la IA para el cuidado de los seniors puede ser particularmente delicado. Por ejemplo, si los sistemas de IA pueden detectar signos iniciales de demencia o enfermedades mentales en las personas, esto puede permitir una intervención temprana y un tratamiento más efectivo. Sin embargo, también plantea preguntas importantes sobre la autonomía y la privacidad del individuo. ¿Las personas deben ser informadas de que se está recopilando información sobre su salud? ¿Tienen derecho a negarse a ser monitorizadas?

También podemos tener implicaciones en términos de discriminación y justicia social. Por ejemplo, si los sistemas de IA se utilizan para identificar a las personas que corren un mayor riesgo de enfermedad o discapacidad, esto podría afectar a la forma en que se asignan los recursos de atención médica y de cuidado. ¿Los mayores de mayor riesgo deberían recibir más atención y recursos que los que se consideran de menor riesgo? ¿Qué medidas se pueden tomar para garantizar que el uso de la IA en el cuidado de las personas mayores sea justo y equitativo?

Otra preocupación importante es el uso indebido de los datos. Esto puede inquietarnos especialmente. Si los sistemas de IA recopilan información sobre la salud y el bienestar, esta información puede ser utilizada por terceros con fines comerciales o para obtener ganancias financieras de modo no lícito. Por ejemplo, las empresas de seguros pueden utilizar esta información para ajustar sus precios y cobrar más a las personas que corren un mayor riesgo de enfermedad o discapacidad. ¿Cómo se pueden proteger los datos de los mayores y garantizar que no se utilicen indebidamente para fines comerciales?

En última instancia, es fundamental que el uso de la IA en el cuidado de las personas se lleve a cabo con un enfoque centrado en el ser humano y que se garantice la privacidad, la autonomía y la dignidad de todos. Las soluciones tecnológicas deben ser accesibles, intuitivas y personalizadas para satisfacer las necesidades específicas de cada persona. Además, deben cumplir con los estándares de privacidad y seguridad adecuados para garantizar la confidencialidad y protección de datos.

■ Perspectivas de futuro y recomendaciones

Las tecnologías de cuidado están en constante evolución y se espera que en el futuro se desarrollen soluciones aún más avanzadas y eficaces. Algunas tendencias emergentes en este campo incluyen la Inteligencia Artificial, el aprendizaje automático, la robótica y la realidad aumentada que, como hemos comentado, avanzan a un ritmo a veces difícilmente asimilable por la sociedad, esto sin nombrar la legislación, mucho más lenta y rígida que siempre va por detrás, dejando en algunos casos indefensos a los usuarios hasta que se toman medidas.

La Inteligencia Artificial y el aprendizaje automático pueden ayudar a mejorar la precisión y la eficacia de las soluciones de cuidado para los mayores, permitiendo una mejor identificación y prevención de problemas de salud, así como una mayor personalización de los servicios de atención y tratamiento. Los robots y otros

dispositivos de asistencia pueden ayudar en tareas físicas y de movilidad, así como en la comunicación y el apoyo emocional para las personas. La realidad aumentada puede mejorar la experiencia del usuario y la comprensión de los conceptos de salud y cuidado.

Otras recomendaciones para el uso efectivo de tecnologías de cuidado incluyen la promoción de la interoperabilidad y la integración de sistemas, para permitir una mayor colaboración y coordinación entre diferentes proveedores y servicios de cuidado.

Conclusión

La implantación de la tecnología en el cuidado de los seniors está, como en casi todos los ámbitos de la actualidad, ganando terreno de manera exponencial. La entrada de tecnologías como la IA, que ha dado un salto de gigante en los últimos meses y que avanza a un ritmo frenético, hace que estemos viviendo una auténtica revolución como pudo ser en su día, y no exageramos, la revolución industrial.

Las revoluciones siempre llevan consigo beneficios para la sociedad, pero también de manera inevitable daños colaterales. Desgraciadamente los más desfavorecidos, desde un punto de vista económico o social, son los más perjudicados y son, precisamente, los que más necesitan de la existencia de este tipo de ayudas.

El trabajo ahora es asegurar que estas tecnologías no dejen a nadie atrás, que sean asequibles y que todos los actores involucrados en ello se coordinen de manera efectiva para conseguir productos y servicios que realmente sean beneficiosos para la sociedad en general. Administraciones, asociaciones, empresas y usuarios deben avanzar juntos para garantizar ese avance global y no solo para unos privilegiados.

Insistimos en la necesidad de que para un sector de edad avanzada es imprescindible que la tecnología se adapte a esos perfiles y no al revés, si no es así, el fracaso está garantizado. La tecnología será útil y estará en un grado de madurez aceptable cuando casi no nos demos cuenta de que la estamos usando. Cuando se convierta en algo tan cotidiano y asequible que la normalicemos y pase desapercibida, incluso cuando sea imprescindible para nuestra vida.

Hay por delante grandes retos que desde un punto de vista ético, filosófico y moral necesitan de un estudio en profundidad para garantizar la preservación de nuestros derechos fundamentales, entre ellos la privacidad juega un papel destacado. Por este y otros aspectos la legislación vigente debe ser dinámica y adaptarse lo antes posible a los tiempos. Por un lado, para asegurarnos esos derechos, por otro para no ser un lastre en el avance de la tecnología. Que como país estemos por delante y no detrás de otros restando competitividad y en situación de desventaja.

Es un momento dorado en el que confluyen, como hemos visto, muchos ámbitos para emprender en este sector. Aprovechemos y hagamos de este mundo un sitio más agradable. Todos merecemos que la etapa final de la vida sea lo más dorada posible.

Para un sector de edad avanzada es imprescindible que la tecnología se adapte a esos perfiles y no al revés

Pablo Moya García

Director de Innovación y Producto de Grupo Teknei

Capítulo

Inteligencia Artificial para el diseño de experiencias sénior

Introducción: La revolución de los smartphones

La última década ha sido testigo del nacimiento y desarrollo de las aplicaciones móviles, lo que a su vez ha supuesto una transformación social sin precedentes [1, 2]. A fecha de agosto de 2021 existían más de doce millones de aplicaciones (9 en Google Play, 2,5 en App Store y 700.000 en Windows) [3][4]. Solo en 2021 “se lanzaron 2 millones de aplicaciones y videojuegos nuevos, lo que llevó a una cifra de más de 21 millones de aplicaciones lanzadas en iOS y Google en la historia de Internet”. [5].

Lejos de desaparecer, se espera que el mercado de aplicaciones siga creciendo, alcanzando los 542.890 millones de dólares en 2026 según datos de Statista. [6]. Del total de aplicaciones destacan las de entretenimiento, enfocadas fundamentalmente a un público joven (juegos, redes sociales, sitios de citas, mensajería, etc.) [7].

■ Masificación y extensión de la interacción hombre - máquina

Estamos en un escenario en el que cada vez más personas tienen acceso a internet [8], acceden a su teléfono móvil cada vez más frecuentemente [9] y las empresas cada vez tienen mayor presencia digital, como comprobamos en la Figura 1.

FIGURA 1. MASIFICACIÓN Y EXTENSIÓN DE LA INTERACCIÓN HOMBRE - MÁQUINA

MÁS GENTE

Internet

El 96% y 93% en el Norte de Europa y Europa Oriental y el 90% en los Estados Unidos frente al 22% y 24% de África Central y Oriental.

+90%

MÁS VECES

Móvil

142 al día.
18 hora y 12 minutos por semana.

142

MÁS SITIOS

Digitalización

¿Alguien conoce alguna compañía importante que no tenga presencia digital?

...?

Fuente: U-tad webinar, elaboración propia en base a [10]

Los datos presentados en la Fig. 1 pueden ayudar a entender la magnitud de los cambios en el patrón en la interacción con otras personas, empresas y organismos públicos que hemos venido experimentando a lo largo de la última década.

Los grupos de mayor edad no sólo no son contemplados de forma prioritaria, sino que son directamente ignorados en los procesos de digitalización

■ La otra cara de la moneda

La expansión del proceso de digitalización que acabamos de señalar, unido al creciente envejecimiento de la población, ha introducido una urgencia cada vez mayor de llevar al centro de la escena las necesidades de los mayores.

Esta afirmación no es solo un titular; ya en 2017 el Foro Económico Mundial estimó que el 33% de la población de Europa tendrá 60 años o más en 2050 [11] [12] en comparación con el 24% existente en 2016 [13], edad en la que el proceso de deterioro cognitivo ya ha empezado en la mayoría de las personas.

En 2022 Giulia Vallese, Directora de la oficina regional de Europa del Este y Asia Central de la UNFPA, señalaba que había llegado el momento de ver el incremento de este grupo como una oportunidad [14], si bien ya en 2018 Srividya invitaba a ver más allá de la responsabilidad social inherente y centrarse en este grupo de edad que puede proporcionar nuevas e interesantes fuentes de ingresos para las empresas [15], aproximación del todo lógica si tenemos en cuenta que en 2011 había casi 104 millones de personas mayores solo en India.

Pero, pese al tamaño considerable de este segmento y a que los grupos de mayor edad tienen ratios de ingresos y lealtad mucho más altas, es común que las empresas se enfoquen en los segmentos más jóvenes, sin tener en cuenta que suele ser el segmento con menos poder adquisitivo, menor propensión al pago y menor lealtad.

Si a esto le sumamos que los grupos de mayor edad no sólo no son contemplados de forma prioritaria, sino que son directamente ignorados en los procesos de digitalización, se hace aún más difícil que este colectivo pueda acceder a multitud de servicios, más aún si partimos de la premisa de que estos suelen tener de base, carencias en el diseño de interacción. Un ejemplo de esta circunstancia es señalado por Du Toit y Burns en relación a la experiencia bancaria, cuando afirman que “los canales digitales a menudo no son tan efectivos como los bancos quisieran y muchos usuarios que los prueban se enfrentan a diversos problemas y terminan acudiendo a un cajero o llamando a un *call center*” [16].

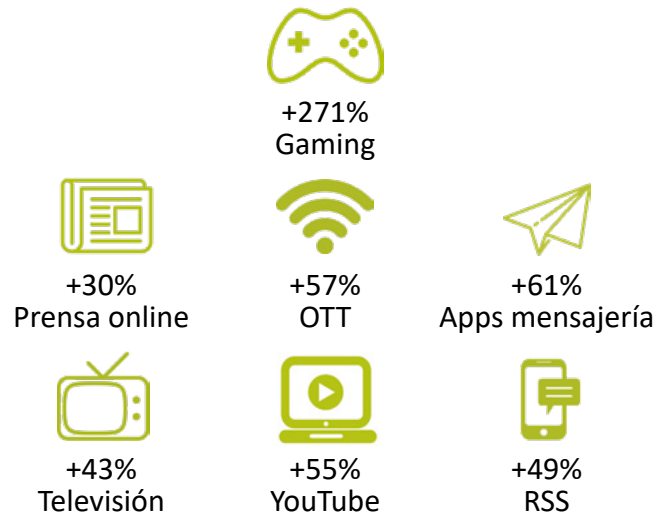
■ Escenario COVID: el doble aislamiento

Los cambios de comportamiento de los consumidores han sido significativos a raíz de la pandemia. En el estudio llevado a cabo por Sra. Rushmore [17] podemos observar cómo se produjeron incrementos de +170% en el consumo de harina o de +327% en la venta de unidades del Monopoly. Son solo algunos datos que reflejan estos cambios, pero que debemos ver como anecdóticos.

De mayor interés es preguntarse qué sucederá con el incremento experimentado en el consumo de medios digitales (Figura 2) y cómo de preparadas están las empresas para competir en este ámbito y, especialmente, en dar respuesta al colectivo de personas de mayor edad.

La pandemia del COVID-19 puso de manifiesto la mayor vulnerabilidad de la población sénior, así como la necesidad de repensar tanto los modelos de interacción como los modelos de negocio existentes, ya que el desarrollo de funcionalidades, productos, servicios o canales personalizados para los mayores no es solo una necesidad o una responsabilidad social, sino también una gran oportunidad de negocio.

FIGURA 2. VARIACIÓN EN EL CONSUMO DURANTE EL CONFINAMIENTO POR COVID

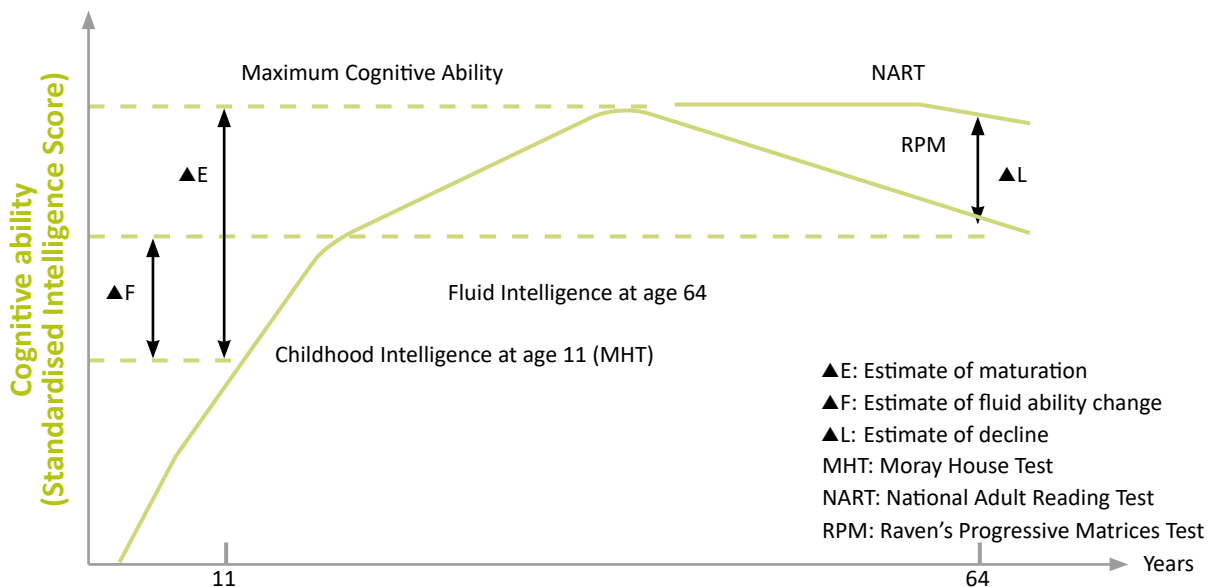


Fuente: "Post Pandemic Report, la guía de Sra. Rushmore para entender al consumidor post-coronavirus" [17]

El resto de este capítulo se dedica al análisis de alternativas plausibles y económicamente viables impulsadas por la Inteligencia Artificial para superar este problema. En primer lugar, se presentan el contexto y la motivación del análisis. Luego, se introduce y describe el enfoque de algunas posibles soluciones y finalmente una breve discusión y conclusión como cierre.

Antecedentes y motivación

FIGURA 3. CAMBIOS EN LA CAPACIDAD COGNITIVA VERSUS LA EDAD



Fuente: Nazahah Mustafa, Trevor S. Ahearn, Gordon D. Waiter, Alison D. Murray, Lawrence J. Whalley, and Roger T. Staff. Brain structural complexity and life course cognitive change. *NeuroImage*, 61(3):694–701, 2012. ISSN 1053-8119. [18]

■ ¿Qué sucede cuando nuestro cerebro comienza a fallar?

El deterioro cognitivo comienza comúnmente a partir de los 64 años. Este proceso aumenta junto con la edad o la aparición de enfermedades neurológicas, como lo ilustra Mustafa et al. [18] en la Fig. 3.

Afortunadamente, existen diferentes tecnologías que pueden ser de gran ayuda para resolver los problemas que pueden surgir con este deterioro, como son la biometría, el uso de APIs basadas en patrones de experiencia, los recomendadores automáticos, la realidad aumentada u otras tecnologías más recientes como la realidad virtual o *chatbots* basados en inteligencias artificiales como ChatGPT.

■ ¿Cómo podemos ayudar?

La tecnología es una herramienta que puede ayudar a simplificar nuestras vidas. Existen evidencias relevantes que destacan el impacto positivo de la tecnología como base para crear nuevas experiencias digitales para los mayores. Los datos y las evidencias científicas actuales deberían posibilitar la creación de estas nuevas experiencias multicanal, respetuosas y pragmáticas con este segmento.

Algunos de los aspectos tecnológicos que se podrían tener en cuenta a la hora de empezar a abordar esta problemática serían:

- ▮ Creación de UI-UX dinámicas, con interacciones adaptadas a las limitaciones cognitivas del segmento hacia el que van orientadas en los tiempos de respuesta, fuentes y tamaños. Que cuenten sólo con las acciones y características necesarias para una operación básica y ajustada a las necesidades reales del mismo [19]. Al trabajar en la accesibilidad y la arquitectura de la información, podemos reducir la carga cognitiva y nivelar la curva de aprendizaje, tanto en el acceso, como en el uso del servicio. Por ejemplo, podemos mejorar la accesibilidad adaptando el tamaño de fuente para aumentar la legibilidad. También se puede trabajar en la arquitectura de la información para aumentar la facilidad a la hora de encontrar información y eliminar las funcionalidades de nula o escasa utilidad para estos clientes. Esto se puede lograr mediante un análisis cuidadoso de las interacciones más comunes de cada segmento con los canales digitales a análisis (aplicaciones, webs, cajeros, etc.).
- ▮ Uso de reconocimiento de voz y/o facial para realizar operaciones bancarias (ordenar o confirmar pagos, transferencias, etc.), de tal manera que las personas más mayores ya no necesitarán memorizar sus claves de acceso personales. La introducción del reconocimiento facial y/o de voz es una forma simple y comprobada de autenticación que elimina el riesgo de olvidar una contraseña y no poder operar, introducir información errónea con el consiguiente bloqueo o verse en la necesidad de llevar consigo claves con el incremento del riesgo de pérdida o robo. Estas técnicas son adecuadas para varios escenarios, como la banca digital y telefónica, pero también servirán para solucionar el acceso, registro, consulta y pago de la mayoría de productos y servicios digitales. Los medios biométricos de autenticación y autorización proporcionan una mayor garantía de seguridad y evitan la apropiación de credenciales en un colectivo especialmente vulnerable en este aspecto, pero también pueden mejorar la experiencia en diferentes servicios presenciales (acceso y autenticación en hospitales, pago en supermercados y restaurantes, etc.)
- ▮ Adaptación de los canales de interacción al *target* sénior, entendiendo la necesi-

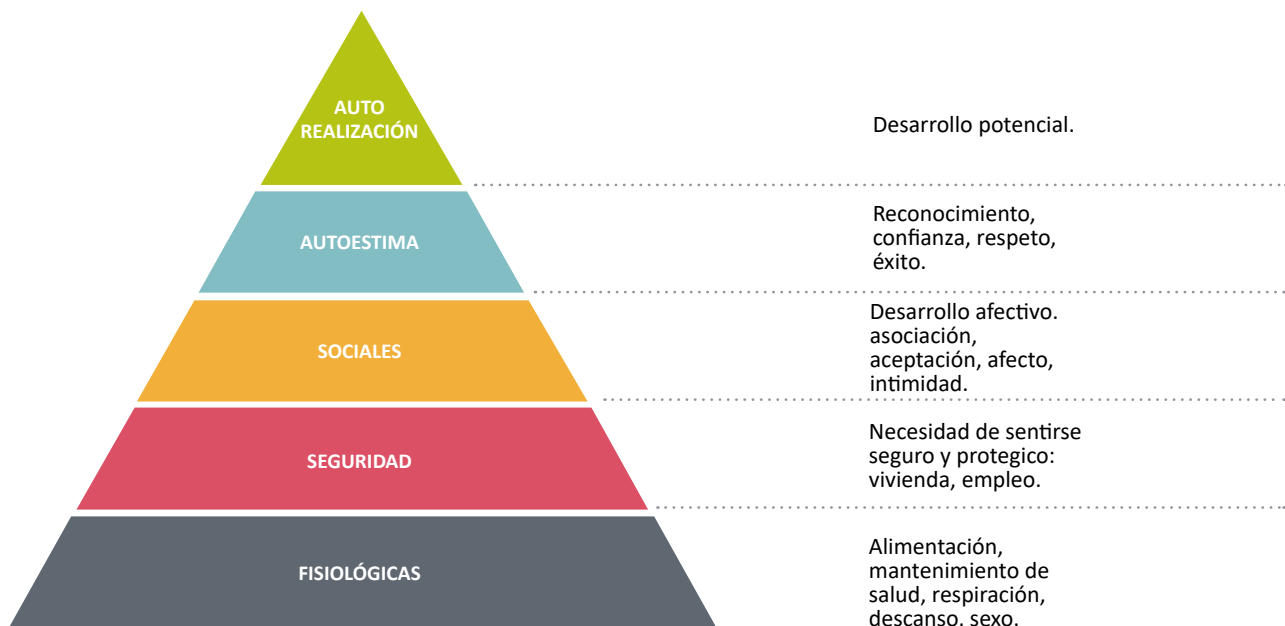
dad de excepciones a la autogestión y estableciendo mecanismos de soporte personalizados para este *target*. Por ejemplo, proporcionando soporte y acompañamiento al acceso remoto. Es necesario que las entidades, tanto públicas como privadas, entiendan que no todas las personas pueden navegar por una web o aplicación móvil. Todos los clientes pueden requerir de asistencia o información en la realización de trámites. Por tanto, es necesario revisar la tendencia predominante de instaurar el canal móvil y la autogestión como principal medio de acceso a la información y realización de operativa, para pensar en una estrategia más inclusiva, que ofrezca la posibilidad de realizar gestiones o informarse a través de otros canales. Si bien la autogestión y el canal móvil puede ser adecuado en términos generales, existe una necesidad de establecer excepciones para las personas de mayor edad que lo necesiten.

Creemos que empezar trabajando en estos bloques podría contribuir a crear una experiencia más respetuosa con el colectivo sénior. Identificar sus necesidades, tanto de consumo como cognitivas y facilitar la autonomía adaptando las interacciones digitales a las capacidades de cada individuo es la propuesta de base de toda la propuesta tecnológica expuesta.

■ Necesidades

La teoría de la pirámide de Maslow explica el comportamiento humano según sus necesidades. En la base de la pirámide aparecen las necesidades fisiológicas, que todos necesitamos cubrir en primera instancia. Una vez cubiertas estas, buscamos satisfacer las necesidades inmediatamente superiores, si bien no se puede llegar a un estrato superior si no se han cubierto antes los inferiores.

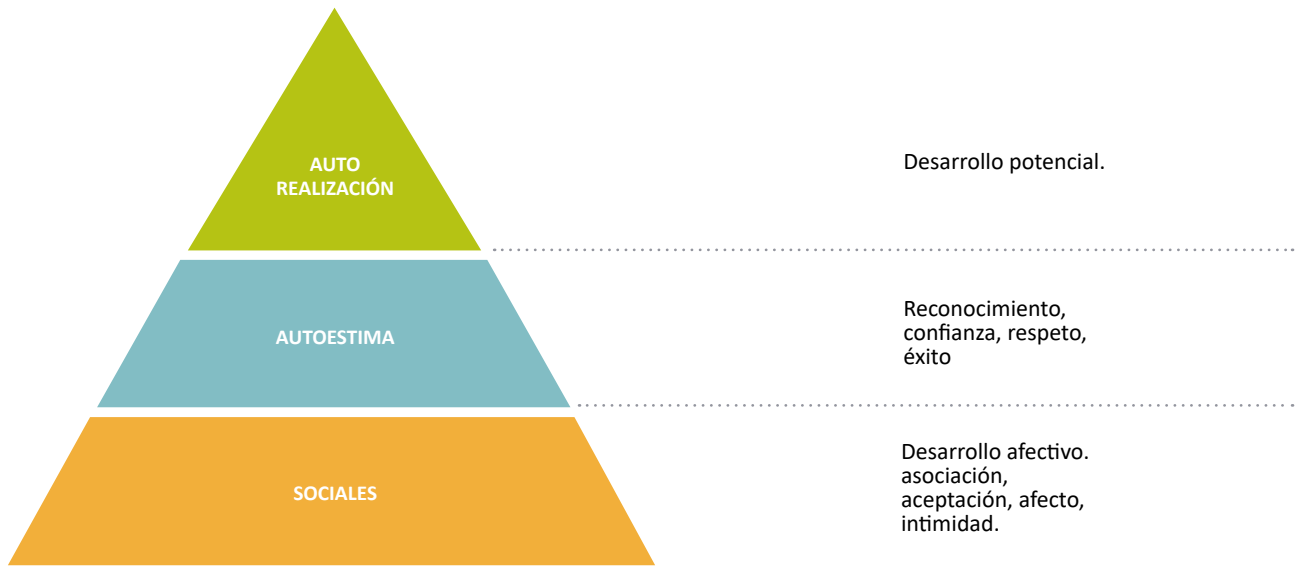
FIGURA 4. PIRÁMIDE DE NECESIDADES DE MASLOW



Fuente: Elaboración propia en base a "Una teoría sobre la motivación humana" Abraham Maslow, 1943. [20]

En las sociedades desarrolladas, cada vez tienen mayor peso los niveles superiores de la pirámide, fundamentalmente en la medida que las necesidades más acuciantes han sido cubiertas. En este escenario, la cobertura de estas necesidades “superiores” ha ido trasladándose cada vez en mayor medida hacia el mundo digital, excluyéndose en este proceso a los colectivos de mayor edad.

FIGURA 5. PIRÁMIDE DE NECESIDADES DE MASLOW



Fuente: Elaboración propia en base a “Una teoría sobre la motivación humana” Abraham Maslow, 1943. [20]

A día de hoy, las escasas propuestas de base tecnológica orientadas a las necesidades del colectivo sénior se concentran en los niveles inferiores (salud, banca, seguros), lo que demuestra el incipiente estado en el que se encuentra la industria, más aún en tanto es este el colectivo que más necesidades tiene.

FIGURA 6. PIRÁMIDE DE NECESIDADES DE MASLOW



Fuente: Elaboración propia en base a “Una teoría sobre la motivación humana” Abraham Maslow, 1943. [20]

En base a esta jerarquización de necesidades, exponemos a continuación dos casos de uso aplicados por los que consideramos que sería idóneo comenzar a construir nuevas experiencias adaptadas a los colectivos de mayor edad con ayuda de la tecnología.

■ ¿Por dónde comenzar?

A la vista de los datos mostrados anteriormente, así como de los que presentaremos a continuación, creemos que un buen punto de partida serían las áreas de salud y financiera. Muchas de las necesidades no cubiertas de nuestro colectivo se encuentran en estos sectores, lo que unido a la importancia de las necesidades que cubren y a la urgencia en dar respuesta a estas demandas, hacen que sean buenas candidatas a ser punta de lanza.

■ Telemedicina y Salud Digital

A modo de resumen, podemos decir que la telemedicina se enfoca en la atención médica a distancia mientras que la salud digital abarca una gama más amplia de soluciones tecnológicas para la atención médica y la salud en general.

Algunas maneras en las que la telemedicina puede mejorar la atención médica, particularmente en el ámbito de los mayores, incluyen:

- ▮ Acceso mejorado a la atención médica
- ▮ Reducción del tiempo de espera
- ▮ Mayor comodidad para los pacientes
- ▮ Mayor eficiencia para los profesionales de la salud
- ▮ Ahorro de costes
- ▮ Mejora de la atención postoperatoria

Estas son solo algunas de las posibles ventajas de la aplicación de la telemedicina, pero podrían existir muchas más. Pensemos por ejemplo el gran avance que supondría la integración de la historia médica en un único repositorio de fácil acceso que muestre la información actualizada y ordenada de médicos del sector público y privado.

Actualmente en España los hospitales no comparten información ni siquiera entre los centros públicos de la misma ciudad y el soporte más común de citas e historias es el papel, lo que obliga a cargar con la información en cada visita médica. Esta circunstancia disminuye el equilibrio y autonomía al no disponer de las dos manos, e incrementa la probabilidad de no poder acceder a la totalidad de la información para el diagnóstico o a la realización de pruebas por olvido de documentación.

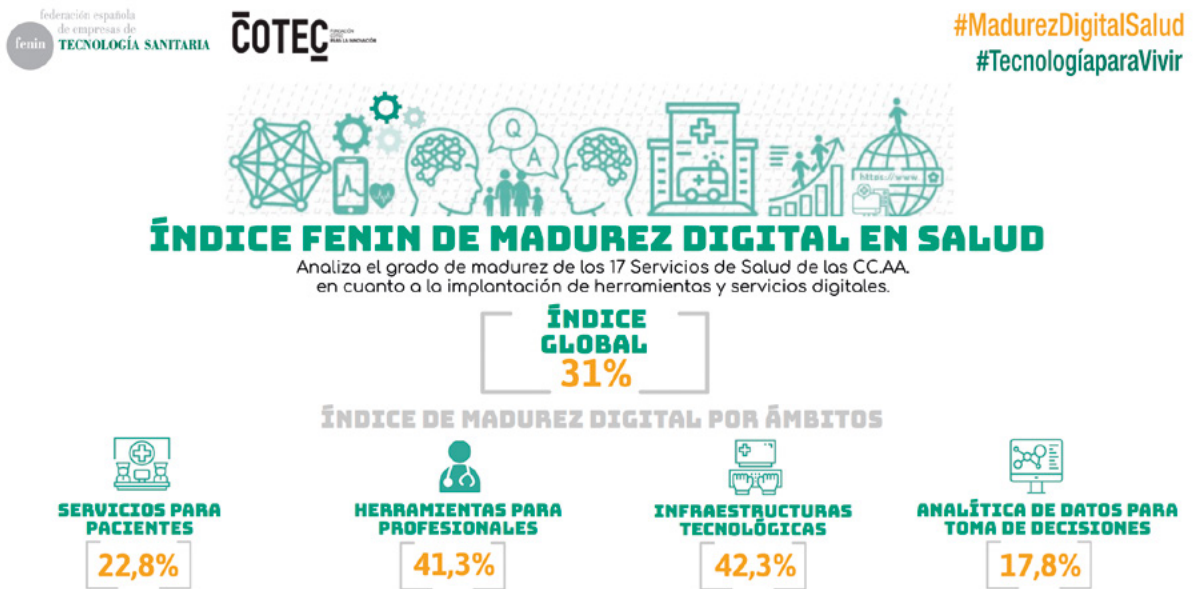
Esta circunstancia ejemplifica el bajo nivel de digitalización de España reflejado en el Índice Fenin de Madurez Digital en Salud, que muestra como los servicios digitales para clientes y la analítica de datos está por debajo del índice global.

Así, digitalizar la información médica y hacerla accesible en cualquier contexto a través de tecnologías basadas en Inteligencia Artificial o Biometría mejoraría la autonomía de los mayores evitando posibles esperas, dobles visitas o diagnósticos sin la totalidad de información.

■ Servicios Financieros

Indudablemente, la industria financiera y especialmente el sector bancario es uno de los actores económicos y sociales más importantes del mundo. En los últimos

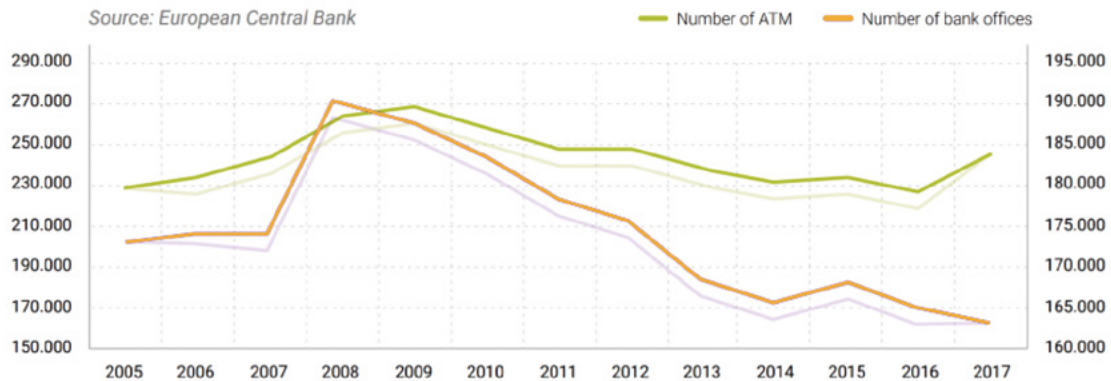
FIGURA 7. ÍNDICE FENIN DE MADUREZ DIGITAL



Fuente: Fig 7 Estudio fenin de ÍNDICE de madurez DIGITAL. (2020, June 1). [21]

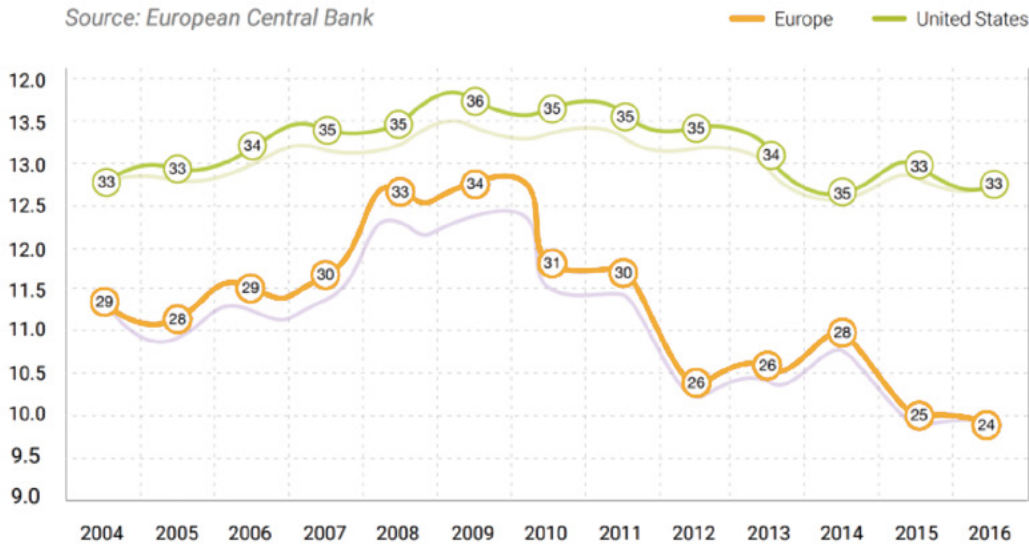
años, la reducción en el número de sucursales bancarias y sus correspondientes cajeros automáticos ha obligado a los clientes a utilizar canales digitales de autoser-
vicio, lo que pone a los clientes mayores en una situación vulnerable.

FIGURA 8. EVOLUCIÓN DE SUCURSALES BANCARIAS Y CAJEROS AUTOMÁTICOS EN LA ZONA EURO



Fuente: José Francisco López. ¿Desaparecerán las sucursales bancarias?, May 2018. [22]

FIGURA 9. EVOLUCIÓN DE LAS SUCURSALES EN EUROPA Y ESTADOS UNIDOS POR CADA 100.000 HABITANTES



Fuente: José Francisco López. ¿Desaparecerán las sucursales bancarias?, May 2018. [22]

Los gráficos en las figuras 8 y 9 ilustran la magnitud de este cambio de paradigma, mostrando cómo los bancos han reducido significativamente el número de oficinas y cajeros automáticos en la última década.

Esta circunstancia, junto con las ya expuestas anteriormente (falta de soluciones adaptadas a las capacidades y necesidades de las personas mayores), ha motivado que en múltiples países el colectivo sénior se haya movilizado reclamando su derecho a ser autónomo en su gestión financiera. Un ejemplo lo podemos ver en nuestro país, donde en 2022 se creó el colectivo “Soy mayor pero no idiota” que reclamaba la atención presencial en bancos y tuvo gran repercusión tanto en redes sociales como en diferentes medios de comunicación [23] [24].

Nuestra propuesta: la tecnología al rescate

En el siguiente apartado se presenta el resultado del esfuerzo en identificar herramientas que empoderen a la población mayor en su acceso a los servicios digitales. Hemos puesto especial énfasis en el estudio de las aplicaciones de tres familias de soluciones diferentes basadas en Inteligencia Artificial: recomendadores automáticos (sección 3.1), APIs basadas en experiencia (sección 3.2) y Biometría (sección 3.3).

■ Recomendadores automáticos

El uso generalizado de recomendadores automáticos tiene el potencial de permitir una mejora significativa de la experiencia del usuario. En el caso de nuestra población mayor, el uso puede variar desde la selección de las opciones del menú que se mostrarán al usuario durante la navegación, hasta el tipo de productos o funcionalidades que podrían ser de su interés.

Los sistemas de recomendación son herramientas efectivas para predecir las preferencias de los usuarios y sugerir opciones en un contexto de toma de decisiones complejo [25]. Se han convertido en componentes fundamentales en plataformas de comercio electrónico y herramientas de consulta de información, al proporcionar sugerencias que reducen el número de opciones a elegir en un momento dado, para que los usuarios sean dirigidos hacia aquellas que mejor satisfacen sus necesidades y preferencias.

Existe una amplia gama de técnicas de recomendación como las basadas en el contenido, las colaborativas o las que se basan en el conocimiento. Como señala Burke, autor cuya clasificación hemos adoptado en este capítulo, todas tienen sus ventajas e inconvenientes, por lo que la mejor elección dependerá del contexto del problema que se necesite resolver [26].

La **recomendación colaborativa** es la estrategia más popular, ampliamente implementada y probada. Se centra en reunir las valoraciones proporcionadas por los usuarios sobre las diversas opciones y encontrar similitudes entre los usuarios según su comportamiento a la hora de dar una valoración a una opción. Una característica especialmente valiosa de la estrategia colaborativa es su capacidad de encontrar opciones que el usuario nunca ha valorado, basándose en las elecciones de otros usuarios similares.

Su principal desventaja es el conocido problema del “arranque en frío” [27] que refleja la dificultad de clasificar a nuevos usuarios con pocas o ninguna valoración previa y la dispersión de datos en los casos en los que sólo unos pocos usuarios han valorado los mismos elementos.

Los **sistemas de recomendación demográficos** basan su funcionamiento en categorizar a los usuarios según sus atributos personales y hacer recomendaciones basadas en clases demográficas. La representación de esta información demográfica varía enormemente de un sistema a otro. Los criterios de clasificación dependen de los objetivos que el sistema debe alcanzar. La principal ventaja de este enfoque es que no requiere un historial de valoraciones de usuarios, por lo que puede proporcionar recomendaciones incluso sin actividad previa del usuario.

Un **sistema de recomendación basado en contenido** almacena información sobre las características de las diferentes opciones disponibles y considera las valoraciones proporcionadas por los usuarios para relacionar el comportamiento del usuario con las características. Aprovechando esta información, el recomendador puede estimar la valoración que un usuario daría a una opción en particular, si bien las técnicas basadas en el contenido sufren también del “arranque en frío”, ya que deben acumular suficientes valoraciones para construir un clasificador confiable.

Los **recomendadores basados en utilidad** generan una función de utilidad que les permite hacer sugerencias basadas en un cálculo de la utilidad de cada opción para el usuario. Es decir, un cálculo relativo a cómo de bien se ajusta una opción concreta a las necesidades de un usuario concreto. Desarrollar dicha función de utilidad para cada usuario es la actividad clave (y no trivial) de esta estrategia.

La **recomendación basada en conocimiento** analiza las necesidades y preferencias de los usuarios para entender lo que necesitan. Este tipo de sistema tiene conocimiento sobre cómo una opción en particular satisface una necesidad específica

del usuario y puede razonar sobre la relación entre una necesidad y una posible recomendación. Este conocimiento puede ser recopilado y expresado de múltiples formas, dependiendo del contexto de la operación que se esté llevando a cabo.

Teniendo en cuenta las limitaciones de las estrategias individuales, se recomienda abordar la posibilidad de una estrategia híbrida, combinando dos o más de los modelos de recomendación para superar las limitaciones de las técnicas individuales. La combinación de filtrado colaborativo con técnicas basadas en contenido y/o demográficas es una de las más utilizadas [28] [29] [30].

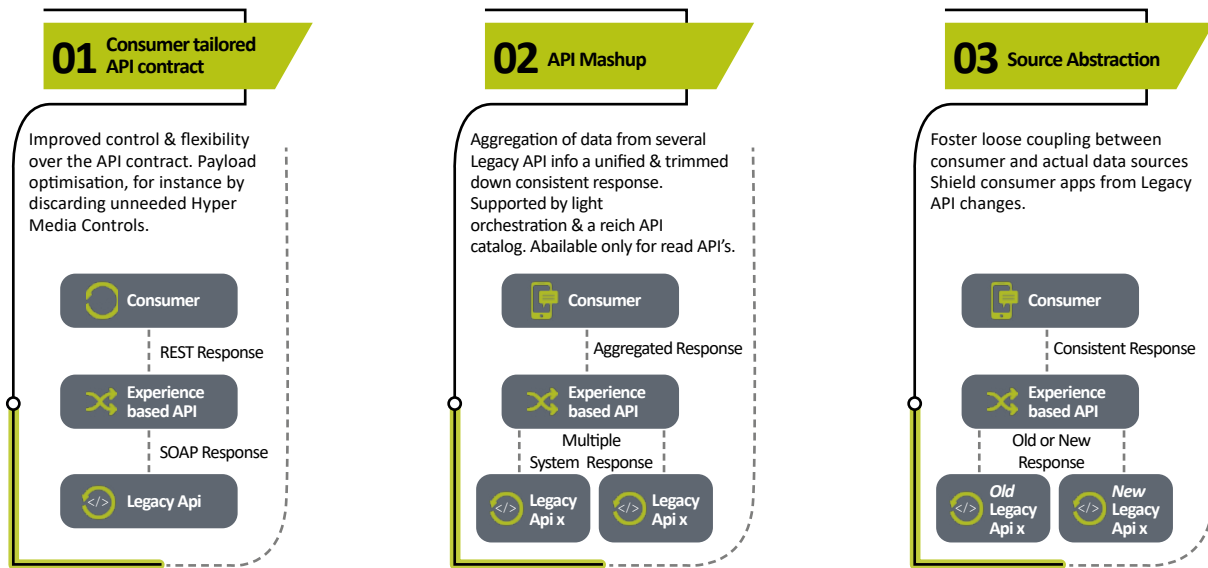
La navegación en un sitio web bancario es uno de los primeros candidatos a mejorar con recomendadores automáticos, ya que no siempre es fácil de usar, especialmente para los usuarios mayores. Comúnmente, se requiere que el cliente navegue a través de una gran cantidad de opciones con nombres técnicos que no siempre son intuitivos. Un estudio adecuado de las necesidades y comportamientos de los usuarios mayores llevaría al desarrollo de un sistema de asistencia basado en recomendaciones para ayudarlos durante la interacción.

■ APIs basada en experiencia

El concepto de API basada en la experiencia conduce a muchas aplicaciones potenciales. En lo que respecta a la población mayor, este enfoque ayudaría a diseñar un conjunto de servicios centrados en el cliente, que, combinados con el uso de técnicas de recomendación, podría adaptar los dispositivos y perfiles de usuario a las necesidades del *target*.

Un ecosistema API proporciona acceso seguro a los recursos de datos mediante *firewalls*, *proxies* y *gateways*, ofreciendo una plataforma que posibilita el desarrollo de nuevos productos digitales que enriquezcan y personalicen la interacción entre productores y consumidores [31] [32]. La aplicación más obvia de este enfoque

FIGURA 10. PATRONES DE APIS BASADAS EN LA EXPERIENCIA



Fuente: Ross Garret. *API Mediation: Why You Need an API Experience Layer*, May 2017. [32]

Una interfaz de reconocimiento facial, mejorada con el uso del reconocimiento de voz, permitiría a los usuarios de mayor edad poder interactuar con los servicios digitales que necesitan con un menor esfuerzo

es la adaptación de APIs preexistentes para satisfacer mejor las necesidades de los consumidores, como se muestra en la Figura 10.

Otra aplicación, estrechamente relacionada con la anterior, es la abstracción de la fuente. Esto introduce una capa adicional de abstracción que mejora el desacoplamiento de consumidores y productores y simplifica la coexistencia de diferentes versiones de la misma API.

Por último, el patrón de mezcla permite construir una API compuesta que proporciona una vista integrada de los recursos que pueden ser respaldados perfectamente por diferentes sistemas / API. Este patrón puede ser muy útil al construir vistas personalizadas para diferentes consumidores de un sistema de recursos.

Combinado con el uso de técnicas de recomendación, la API puede adaptarse adecuadamente para satisfacer las necesidades de los dispositivos y los perfiles de usuario, desarrollando una nueva capa de mediación o abstracción entre los consumidores y los proveedores de la API. Además, estos recursos pueden adaptarse a escenarios móviles, web o IoT según las necesidades del cliente y / o las necesidades de seguridad.

■ Biometría

En esta sección, se ha adoptado la definición simple pero precisa de Biometría proporcionada por Jain et al. [33]: “La Biometría es la ciencia de reconocer la identidad de una persona basándose en los atributos físicos o conductuales del individuo, como la cara, las huellas dactilares, la voz y el iris”. Así, existen dos tareas comunes que realizan los sistemas de reconocimiento facial: la verificación y la identificación.

La verificación se refiere a la identificación inequívoca de una persona. Algunos usos típicos de esta técnica son comprobar la cara del usuario para desbloquear *smartphones* y el escaneo automático de pasajeros durante el embarque en aviones [34]. Respecto a la identificación, hay dos tipos en base al conocimiento y cooperación del individuo: si la persona que se está identificando está consciente y trata de facilitar el proceso, se trata de una “identificación cooperativa”. Por el contrario, si la persona no es consciente de que está siendo identificada, se trata de una “identificación no cooperativa”. Esta variable tiene un impacto obvio en la precisión del proceso de reconocimiento.

En la última década ha habido un avance tecnológico en cómo el uso de la Biometría puede simplificar significativamente el proceso de autenticación. Una interfaz de reconocimiento facial, mejorada con el uso del reconocimiento de voz, permitiría a los usuarios de mayor edad poder interactuar con los servicios digitales que necesitan con un menor esfuerzo. El uso de dispositivos especiales, como los *tótems* en una oficina bancaria u oficina de la administración, reducirían los tiempos de cola dándoles acceso a una asistencia adaptada a sus necesidades.

La extensión de la Biometría es cada vez mayor, como demuestra su creciente presencia en múltiples aplicaciones: control de fronteras, autenticación de usuarios, aplicación de la ley, instalaciones de control, etc. Según Crumpler, “en condiciones ideales, los sistemas de reconocimiento facial pueden tener una precisión casi perfecta. Los algoritmos de verificación utilizados para comparar sujetos con imágenes de referencia claras, como una foto de pasaporte, pueden lograr puntu-

aciones de precisión tan altos como el 99,97% en evaluaciones estándar como el *Facial Recognition Vendor Test (FRVT)* del NIST” y destaca que incluso los bancos se sienten cómodos utilizando estas técnicas para registrar a sus usuarios [35].

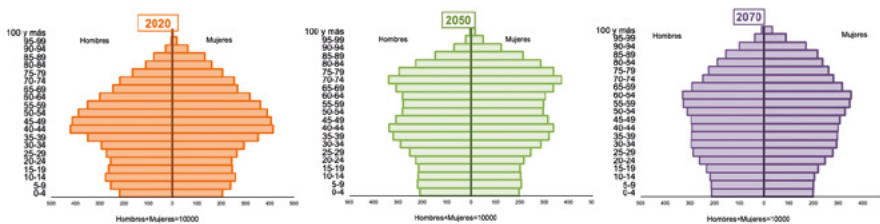
No obstante, hemos de tener en cuenta una serie de limitaciones técnicas de esta tecnología, como que la iluminación y la posición juegan un papel vital para lograr un alto nivel de precisión y que el conocimiento y la cooperación de la persona identificada tienen un impacto en la precisión del proceso.

Existen múltiples aplicaciones de la Biometría en la mejora de la experiencia de las personas de mayor edad. Una de ellas, es la accesibilidad médica. Como ya se ha señalado anteriormente, en 2050 uno de cada tres españoles tendrá más de 65 años y más de 5,3 millones de ciudadanos serán mayores de 80. [36].

Las proyecciones del Instituto Nacional de Estadística (Fig.11) estiman que se va a incrementar significativamente la cantidad de adultos mayores, lo que nos lleva a pensar en la idoneidad de interfaces que requieran de una mínima interacción. Esto incluiría la adopción de estrategias basadas en el acceso biométrico e interacciones basadas en lenguaje natural. En este último caso, la irrupción de los LLM ha marcado un antes y un después en la democratización del uso de sistemas conversacionales.

ChatGPT se ha convertido de facto en el arquetipo de este tipo de sistemas, que utilizan inteligencia artificial y procesamiento del lenguaje natural para interactuar con los usuarios de manera verbal o textual, proporcionando un acceso sencillo a personas sin ninguna formación tecnológica.

FIGURA 11. PIRÁMIDES DE POBLACIÓN DE ESPAÑA: 2020, 2050 Y 2070



Fuente: Instituto Nacional de Estadística. (2020, September 22). *Proyecciones de Población 2020-2070. Notas de Prensa INE.* [37]

Hemos de tener en cuenta que es entre las personas de mayor edad donde se dan las tasas más bajas de acceso a Internet y *smartphones*: 44,7% vs prácticamente el doble en el resto de edades [38]. Esta circunstancia, unida al natural deterioro cognitivo señalado anteriormente, hace que consideremos la Biometría como una herramienta idónea para el acceso y gestión del colectivo sénior.

Los canales digitales, creados para facilitar gestiones, reducir tiempos de gestión o eliminar desplazamientos, tienen a día de hoy procesos de acceso altamente complejos y tediosos incluso para colectivos de menor edad: registro con requisitos cada vez más exigentes, solicitud de doble factor de autenticación a través de verificación en dos pasos (2FA), el uso de claves OTP (*One-Time Password*), *captcha* para evitar accesos por parte de *bots* o procesos cada vez más exigentes de perfilado

de los usuarios (por ejemplo, los procesos KYC, o *Know Your Customer*, que deben cumplir los bancos).

Toda esta seguridad es necesaria y está en muchos casos asociada a obligaciones de cumplimiento legal, pero llegados a este punto cabe preguntarse, ¿Es imposible simplificar estas interacciones de seguridad? La respuesta, una vez más, es que se pueden aplicar técnicas con el apoyo de Inteligencia Artificial que hagan más sencilla la vida de los usuarios. Por ejemplo, si nos centramos en la autenticación, la autenticación de doble factor (2FA) es bastante común, pero los sistemas de IA pueden ser utilizados de varias maneras para simplificar el proceso evitando el fraude.

- ▮ Autenticación biométrica: analizan y comparan las características físicas únicas de un usuario, como su huella digital, voz o rostro, para autenticar su identidad.
- ▮ Aprendizaje automático (*Machine Learning*): pueden aprender y adaptarse al comportamiento típico del usuario, como su ubicación, horario de inicio de sesión, dispositivo y patrones de actividad.
- ▮ Autenticación basada en contexto: pueden analizar el contexto de una solicitud de inicio de sesión, como la ubicación del usuario, la dirección IP, el tipo de dispositivo y la hora del día.

Este es el motivo por el que creemos que, más allá del *onboarding* que puede llevarse a cabo de manera presencial al realizarse una única vez, la Biometría puede ayudar a simplificar multitud de situaciones cotidianas. Asociar elementos como pueden ser el reconocimiento de voz o facial a inicios de sesión, consultas médicas u operativa bancaria sin duda sería un gran avance para el colectivo sénior.

Ya en 2014 el Banco Mundial se propuso conseguir en 2020 el acceso universal al sistema financiero de todos los ciudadanos adultos del planeta. Este acceso debe contemplar la accesibilidad digital, ya que, como señala el informe de PwC, en 2030 los pagos electrónicos prácticamente se triplicarán en el mundo [39].

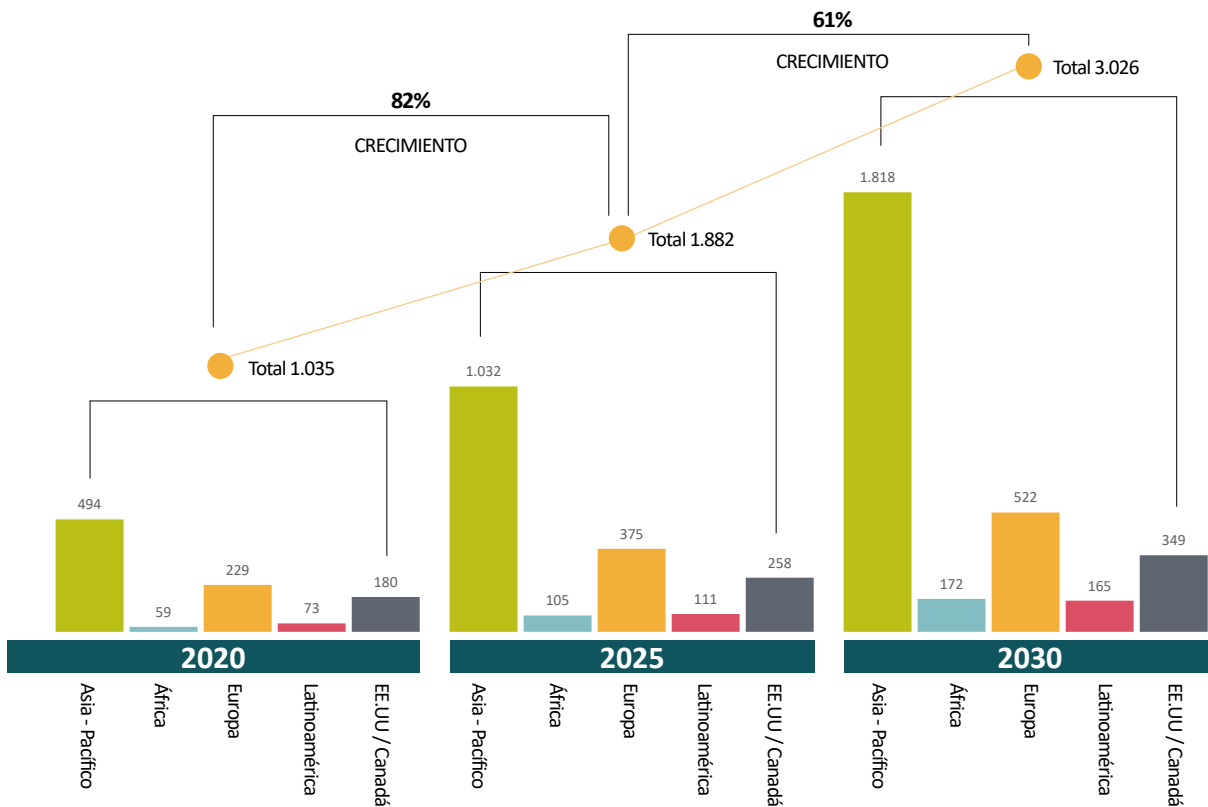
Los parámetros actuales de los métodos de pago y validación no están adaptados a las capacidades de los sénior. Tiempos de respuesta cortos, teclas pequeñas y la necesidad de recordar un mayor número de claves de mayor complejidad hace que los mayores tengan cada vez más problemas en su autonomía al respecto.

Instaurar soluciones de pago biométrico para el pago en comercios y adicionalmente, información auditiva previa del importe a abonar e incluso una validación adicional remota de un tercero para pagos superiores a una determinada cantidad, redundaría en una mejora de la autonomía y calidad de vida de la población de mayor edad al reducir la dependencia de terceros para las tareas del día a día.

La Biometría permitiría la autenticación remota o presencial en centros de salud, hospitales, organismos oficiales y entidades bancarias entre otras, lo que facilitaría la solicitud de citas o la realización de gestiones administrativas o financieras, y es que, si bien el reto del gobierno es que la mitad de los servicios públicos puedan gestionarse por medio de *Apps* en 2025 [40], es igualmente necesario que éstas contemplen las necesidades de interacción del colectivo sénior.

Más allá de los sectores y casos de uso expuestos, existe otro gran reto a abordar en el que queremos incidir, que es el acceso de las personas de mayor edad a platafor-

FIGURA 12: EVOLUCIÓN DE LOS PAGOS ELECTRÓNICOS EN EL MUNDO



Fuente: PWC, Payments 2025 & Beyond. [39]

mas de servicios (comida y desplazamiento) y servicios de entretenimiento (plataformas de contenido digital y redes sociales).

En España hay 9 millones de personas aproximadamente con necesidades de desplazamiento y problemas de accesibilidad. Gran parte de esta cifra son personas ancianas, que dejan de conducir sus vehículos y de viajar en transporte público, pero que siguen teniendo necesidades de movilidad y en muchos casos de ayuda en el desplazamiento.

Empresas como Uber ya han lanzado pilotos en Arizona y Florida para pedir sin *app*, así como un modelo de negocio B2B para centros de salud llamado “*Uber Health*” [41]. Sería interesante al respecto poder disponer del proceso y los ratios de respuesta y valoración, ya que el número de reclamaciones del servicio de ambulancias se incrementa cada año y sería conveniente revisar la experiencia que están ofreciendo, sobre todo a los usuarios de mayor edad y en desplazamientos no prioritarios.

Lo mismo sucede con el acceso a servicios de alimentación. La apificación de las empresas en la última década, así como el desarrollo del comercio electrónico, hace que los *séniors* se vean limitados en el acceso al consumo de bienes y servicios,

Los servicios de mensajería, música o contenidos audiovisuales a la carta para la población sénior serían una asignatura pendiente

incrementándose en aquellos casos en los que la interacción es exclusivamente a través de aplicación (como suele suceder en las principales plataformas de *delivery*).

Según datos del INE, en 2019 solo un 3,6% de las personas mayores de 74 años utilizaba internet para realizar compras online [42] y es que, si bien el desarrollo de la tecnología ha conectado a un inmenso número de proveedores y usuarios, muchos mayores se han visto excluidos de este proceso, viéndose en la obligación de pedir a terceros ayuda ante la incapacidad de autogestión.

Por último, hemos de decir que los servicios de mensajería, música o contenidos audiovisuales a la carta para la población sénior serían una asignatura pendiente para las empresas que triunfan en otros segmentos de la población.

Pensar en cómo muchas personas de edad avanzada han afrontado la pandemia del COVID es tomar consciencia de la tremenda exclusión digital en la que se encuentra este colectivo. Todos podemos empatizar en mayor o menor grado con aquellos mayores que vivieron el confinamiento solos en su domicilio sin la posibilidad de beneficiarse de la tecnología.

Personas que no pudieron acceder a los servicios del comercio electrónico o restauración a domicilio a través de aplicaciones centradas en un público joven. Ciudadanos que vieron como administración, empresas y sistema sanitario les obligaba a interactuar con páginas web y aplicaciones móviles que no estaban pensadas para ellos sin darles ningún tipo de soporte más allá de máquinas de respuesta automática telefónica (IVR) que tampoco están adaptadas a las necesidades de este colectivo. Y todo mientras gran parte del mismo se vio excluido de la posibilidad de evadirse haciendo una videoconferencia, viendo alguna serie o película en una plataforma de *streaming* o leyendo y compartiendo información en redes sociales.

En el mejor de los casos, muchos mayores han recibido ayuda de terceros para realizar las gestiones digitales necesarias (compras, solicitud de desplazamiento o comidas, gestión de citas sanitarias) pero fueron muchos los que se vieron obligados a exponerse en los peores momentos de la pandemia al verse abandonados por empresas y administraciones y no disponer de nadie al que pedir ayuda.

No obstante, no se puede hacer recaer en la disposición de un tercero el derecho de acceso y autonomía de todo un colectivo. Se necesita de una adaptación real que posibilite una autonomía del mayor que hoy aún no existe.

En este sentido y pensando en el bloque de servicios que acabamos de mencionar (desplazamiento, alimentación y entretenimiento), la Biometría en combinación con la Inteligencia Artificial para la adaptación de interfaces, así como el acceso remoto, pueden suponer un antes y un después en el acceso a este tipo de servicios que a día de hoy son cada vez más básicos.

Conclusiones

Indudablemente, la introducción de nuevas tecnologías permitirá el diseño e implementación de una experiencia integral para los clientes sénior que mejorará significativamente la calidad de sus interacciones con productos y servicios digitales. Existen grandes oportunidades a este respecto y la tecnología es un aliado clave para conseguir que los modelos de negocio sean viables económicamente y escalables.

Sin embargo, cabe señalar que más allá de los grandes avances que pueden lograr las tecnologías impulsadas por la Inteligencia Artificial y las técnicas de automatización, hay todavía importantes desafíos que deben superarse en términos de diseño y experiencia de usuario. Sin duda, será el entendimiento de las necesidades de los clientes de mayor edad y la manera en la que se den respuesta a estas a través del diseño lo que marque la diferencia entre las empresas que decidan apostar por este segmento.

No debemos olvidar que la adopción de soluciones impulsadas por Inteligencia Artificial ya está haciendo posible mejorar la vida cotidiana de millones de personas que carecen de autonomía al operar con empresas y administraciones. Lo que es necesario ahora es considerar seriamente un problema que ha sido en gran medida ignorado: que el proceso de transformación digital debe tener en cuenta a todos los segmentos de la población, y no solo a los más jóvenes.

Una de las lecciones que nos ha enseñado la pandemia del COVID-19 es que el colectivo sénior ha sido uno de los grupos más vulnerables y no solo por la incidencia de la enfermedad, sino por no haber sido tenido en cuenta en el proceso de transformación digital de empresas y organismos.

Afortunadamente, esta situación es fácilmente subsanable y se dispone de una amplia gama de tecnologías para conseguirlo. Todas las técnicas expuestas anteriormente son piezas de una arquitectura que pueden combinarse con el objetivo de aumentar el bienestar de los clientes sénior al posibilitarles el acceso a los beneficios de la tecnología.

Finalmente...

Este capítulo pretende poner de manifiesto la necesidad de que los mayores accedan a los beneficios de la tecnología, dotándolos de una mayor autonomía que contribuya a una mejora tanto de su calidad de vida como de la de sus cuidadores y familiares. También prever a administraciones, empresas y a los propios ciudadanos del coste derivado de la falta de accesibilidad al mundo digital y de las grandes oportunidades que supondría invertir en este espacio. Pero, sobre todo pretender reclamar el derecho de cientos de millones de mayores de formar parte de la revolución digital que ha desencadenado la extensión de la tecnología.

En Globant siempre hemos querido transformar nuestra realidad y hacer del mundo un lugar mejor, creando soluciones innovadoras que cambien organizaciones y mejoren la vida de millones de personas. Esperamos seguir aportando nuestra visión tecnológica en el abordaje de los nuevos retos que empiezan a vislumbrarse en el horizonte del colectivo sénior.

Yolanda Alfaro Peral

Consultant Manager en Globant

Capítulo

Salud financiera para la población *silver*

¿Qué significa salud financiera?

Se entiende por salud financiera el bienestar que se alcanza a través de una óptima gestión de la economía, ya sea personal o empresarial. El objetivo final es poder hacer frente a los imprevistos y afrontar el futuro financiero con plenas garantías¹. Y entonces, ¿cómo tener o conseguir una buena salud financiera? Para ello es importante conseguir generar más capital de lo que se gasta, de forma recurrente.

Así que, si logramos tener más ingresos que gastos en general, habremos conseguido tener una buena salud financiera y podremos ahorrar. Ahora nos surge otra pregunta, ¿cuándo es un buen momento para hacerlo? Una de las mejores respuestas sería contestar que en el momento en que se comienza a trabajar y se tienen ingresos.

Ahorrar unos euros de un primer salario nos supone un pequeño esfuerzo ya que antes no teníamos ese ingreso. Sería como pensar que en lugar de estar cobrando x euros al mes, cobramos x, menos ese ahorro. Y sigue siendo más de lo que cobrábamos sin trabajar.

Dicho esto, y sabiendo que no todas las personas comienzan a ahorrar cuando tienen su primer salario, cuanto antes se empiece, mejor. Y, ¿cómo empezar? Los cuatro principales factores que debemos tener claros son:

- ▶ 1.- Objetivo del ahorro
- ▶ 2.- Plazo
- ▶ 3.- Cantidad
- ▶ 4.- Productos para ahorrar

Objetivo del ahorro

Se debe tener claro cuál es el objetivo u objetivos para los que queremos hacerlo: dar una entrada para comprarnos una vivienda o un coche, para los estudios de nuestros hijos, para un capricho o simplemente porque queremos tener un colchón para el día de mañana.

Los objetivos de ahorro van cambiando a lo largo de la vida en función de nuestra evolución y necesidades. Las soluciones de ahorro se deben adaptar a esas necesidades y objetivos.

¹ <https://www.un.org/es/conferences/ageing/vienna1982>.

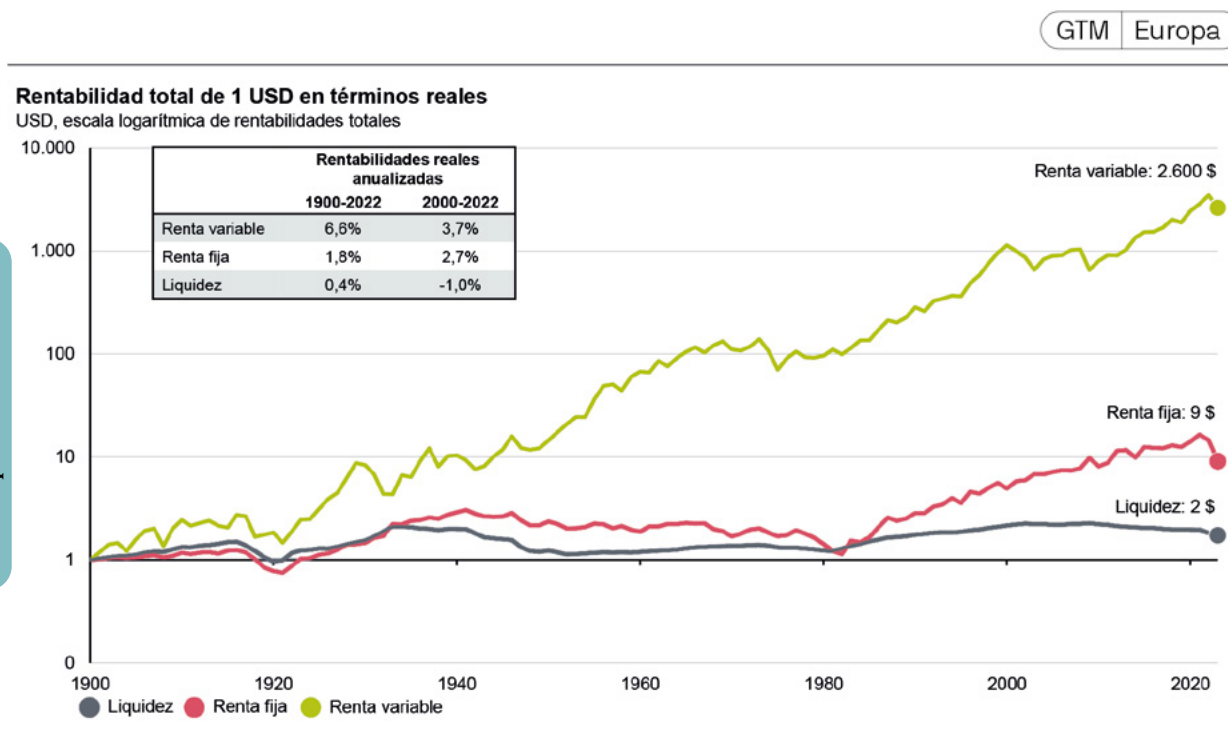
Se entiende por salud financiera el bienestar que se alcanza a través de una óptima gestión de la economía, ya sea personal o empresarial

Plazo

Es importante tener en cuenta que el plazo que tenemos para conseguir el objetivo es un punto muy relevante a la hora de elegir el producto en el que ahorrar o invertir. ¿Por qué? Porque en función del tiempo que tengamos podremos ahorrar en un producto con mayor volatilidad o riesgo para así conseguir una mayor rentabilidad.

Como podemos ver en el gráfico, desde el año 1900 el tipo de activo que ha conseguido en el largo plazo una mayor rentabilidad siempre han sido las acciones, la renta variable:

FIGURA 1. EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE SUCURSALES BANCARIAS EN ESPAÑA



Fuente: Bloomberg, Bloomberg Barclays, FactSet, Shiller, Siegel, Standard & Poor's, J.P. Morgan Asset Management. Rentabilidades antes de 2010: Shiller, Siegel; desde 2010: Renta variable: S&P 500; Renta fija: Bloomberg Barclays US Treasury 20+ year Total Return Index; Liquidez: Bloomberg Barclays US Treasury Bills Total Return Index. Las rentabilidades históricas no son representativas de los resultados presentes ni futuros. Guide to the Markets - Europa. Datos a 31 de diciembre de 2022

Por lo que, si contamos con un objetivo para el que tenemos más de 4 o 5 años para alcanzarlo, tendría sentido que ahorráramos en un producto con una inversión en renta variable.

Si por el contrario sabemos que es un objetivo que queremos alcanzar en menos plazo, tendremos que renunciar a parte de la rentabilidad para ahorrar en activos más conservadores y con menos riesgo como puede ser la renta fija a corto plazo.

Además, también es importante conocer el concepto de interés compuesto, que es la suma de las ganancias de ganancias anteriores. Por lo que, cuanto antes comencemos a

ahorrar, más ganancias acumularemos como podemos ver en esta tabla en la que ahorrando 50€ mensuales, si empezamos con 45 años conseguimos 3 veces más ahorro al cumplir los 67 que comenzando con 60.

TABLA 1: EJEMPLO CON UNA HIPÓTESIS DE RENTABILIDAD MEDIA ANUAL DEL 2,5%

Aportación 50€/mes	Edad inicio ahorro		
	30	45	50
Total aportaciones	22.200	13.200	4.200
capital acumulado a los 67 años	36.234	17.551	4.590

Fuente: Elaboración propia Caser

Sabiendo el/los objetivo/s que queremos alcanzar y el plazo del que disponemos para realizarlo, tan sólo nos queda pensar cuánto podemos dedicar al mes para hacerlo y buscar el mejor producto para nosotros y así conseguirlo.

Cantidad

Si uno de los objetivos es ahorrar para complementar nuestra pensión pública de jubilación, podemos usar uno de los simuladores que nos ayudará a saber cuál puede ser nuestra pensión de la Seguridad Social cuando nos retiremos y así averiguar cuánto tendremos que complementar y, por tanto, cuanto tendremos que ir ahorrando. Aquí podemos encontrar una de esas calculadoras: <https://www.caser.es/conocenos/observatorio/simuladores/simulador-de-ahorro> en la que con tan sólo 4 preguntas nos dan un resultado aproximado de cuánto ahorrar mensualmente.

Productos para ahorrar

Existen muchos tipos de productos para el ahorro y la inversión. En función del objetivo para el que ahorremos, del plazo, de la cantidad que destinemos, de nuestro perfil de riesgo y de nuestra edad, habrá unos mejores que otros para lograr lo que queramos conseguir.

En general en España, mucha gente piensa en ahorrar en una cuenta corriente o libreta y esto cuenta con un inconveniente y es que en general no son muy rentables. Si estamos ahorrando para un plazo muy corto, tiene sentido y, sin embargo, si nuestro plazo es de 2 o más años, seguramente estaríamos perdiendo poder adquisitivo de ese ahorro.

Y, en concreto, si ya hemos cumplido los 50 años, ¿en qué podemos ahorrar?. Generalmente, a partir de los 50 años, con la casa ya casi pagada, el objetivo de ahorro se centra en conseguir un ingreso extra para la jubilación y que permita mantener el nivel de vida actual. Siendo conscientes que la pensión pública no cubrirá el 100% de nuestros ingresos actuales, tenemos varios productos dirigidos a la jubilación:

- ▶ 1.- Planes de pensiones
- ▶ 2.- PIAS
- ▶ 3.- Unit Linked

Si lo que queremos es conseguir un ingreso extra en el momento en que nos jubilemos, podemos contar con estos dos productos de ahorro finalista para nuestro retiro:

Generalmente,
a partir de los 50
años, con la casa
ya casi pagada,
el objetivo
de ahorro
se centra en
conseguir un
ingreso extra
para la jubilación
y que permita
mantener el nivel
de vida actual

■ **Planes de pensiones / EPSV:** los planes de pensiones individuales o EPSV (para las personas residentes en el País Vasco) son un producto financiero cuyo principal objetivo es ir ahorrando en un producto finalista para la jubilación. ¿Por qué se dice que es un producto finalista? Porque a cambio de obtener una reducción en el IRPF en el año que se ahorra, el capital acumulado no se puede rescatar hasta que no se den determinadas circunstancias y la principal es la jubilación, además de en caso de incapacidad, dependencia, fallecimiento, enfermedad grave o desempleo de larga duración. Ahorrar en planes de pensiones cuenta con esa gran ventaja de no poder disponer del dinero cuando queramos porque así podremos destinarlo realmente a su fin: nuestro retiro. Otra ventaja con respecto a otro tipo de producto es que los activos en los que invierte los decide un equipo de profesionales y son productos diversificados porque invierten en diferentes acciones y fondos creando la diversificación tan necesaria a la hora de ahorrar. A su vez, queda diferenciar en dos tipos:

► **Individuales:** cada persona decide el tipo de plan de pensiones al que aportar en función de dónde quiere invertir. Podemos decidir ahorrar en un producto más conservador, con menos renta variable y, por lo tanto, menor rentabilidad esperada a conseguir o en un plan con mayor inversión en renta variable si tenemos más años por delante. En Caser cuentan con una gama que cubre todos los tipos de inversión para que los clientes puedan seleccionar el mejor, o incluso ahorrar en varios. Aquí podrás encontrarlos: <https://www.caser.es/planes-de-pensiones/categoria-inversion>. Adicionalmente, para las personas que prefieren contar con un producto cuyas inversiones vayan cambiando automáticamente con su edad y que cada vez sean más conservadoras al llegar a la jubilación, se cuenta con una gama denominada de ciclo de vida Caser Generación: <https://www.caser.es/planes-de-pensiones/inversion-edades>. En tercer lugar, existe un tipo de planes de pensiones que siguen las directrices de gestoras independientes tipo boutique y que se pueden encontrar en: <https://www.caser.es/planes-de-pensiones/autor>.

Es importante señalar que desde 2022 el máximo anual que podemos ahorrar en planes de pensiones individuales es de 1.500€/año, o lo que es lo mismo, 125€/mes.

► **Empleo:** es un producto de ahorro para la jubilación en el que una empresa, de la mano de la representación de los trabajadores y de la empresa, promueve un plan de pensiones para ahorrar para sus empleados. En función de lo que indique el reglamento de dicho plan, los trabajadores también podrán aportar y, en este caso, podremos ahorrar hasta un máximo de 8.500€ en función de lo que aporte nuestra empresa. Aquí el plan de pensiones se hace a imagen y semejanza de lo que necesitan los trabajadores de esa empresa y cada una tendrá uno diferente.

Para las personas que trabajan por cuenta propia, con la aprobación de la ley de 2022, gracias a los planes de pensiones simplificados que puede promover una asociación, colegio profesional, confederación... pueden ahorrar 4.250 euros/año, adicionales a los 1.500 euros.

El ahorro que hagamos en los mismos se reduce en el pago del IRPF. Es decir, si aportamos 1.500€ al año, en el cálculo del IRPF de ese año los incluiremos y nos lo restarán de nuestra base y, por lo tanto, la AEAT nos devolverá aproximadamente ese importe multiplicado por nuestro tipo marginal de IRPF.

Si, por ejemplo, este fuera del 30%, nos devolvería 450 euros, que podríamos aprovechar para ahorrarlos de nuevo en el plan de pensiones de ese año.

También es importante señalar que cuando se cobre el ahorro en planes de pensiones, éste habrá que incluirlo en los rendimientos del trabajo del IRPF y por ello será importante hacer antes una simulación y ver si compensa rescatarlo en forma de capital (el ahorro generado hasta 2006 cuenta con una exención del 40% si se rescata en forma de capital) o de renta con la periodicidad que se prefiera ya que realmente es como nos complementará nuestra pensión pública.

■ **PIAS:** Planes Individuales de Ahorro Sistemático, son otro producto asegurador con el que poder ahorrar para la finalidad de la jubilación. También cuentan con un máximo anual de aportación, que en este caso es de 8.000€/año, y el ahorro se puede disponer en cualquier momento por si nos surge un contratiempo. Cuenta con una importante ventaja fiscal si rescatamos el ahorro cuando estemos jubilados y, en forma de renta.

■ **Unit Linked**, es un producto asegurador para ahorrar cuando no tenemos un fin específico para el que hacerlo. Podremos elegir entre diferentes tipos de inversiones y cuyo ahorro es recuperable en cualquier momento. Contamos con:

- ▶ Una solución donde ahorrar eligiendo un perfil de riesgo y donde nuestros expertos en inversiones decidirán qué fondos de inversión tener: Caser Superinversión.
- ▶ Otra elección puede ser Caser UL Bestinver en el que es la gestora con ese nombre la que decide las inversiones a realizar.
- ▶ Una tercera opción completamente digital donde podremos ir viendo de forma fácil cómo evoluciona nuestro ahorro y que invierte siguiendo las directrices de un robot: Caser Ahorrobot.
- ▶ Caser Cling Cling para ahorrar de forma fácil y en función de los gastos que realices a través del redondeo, de aportaciones periódicas, de retos...

Igual de importante es pensar en el ahorro a medio y largo plazo como pensar ¿qué ocurre si mi plan no se puede llevar a cabo porque me ocurre algún percance? Para eso podemos contar con un seguro de los denominados de “vida riesgo”, como son aquellos que cubren fallecimiento, incapacidad o enfermedades graves del tomador y/o asegurado. En efecto, el activo de más valor en un hogar (con o sin hijos) no es tanto el bien inmueble en el que uno vive, sino los ingresos que generamos. Si nos hubiera sucedido alguno de los percances anteriores, las personas que dependen de nosotros (hijos o familiares) o incluso nosotros mismos (caso de la persona sin hijos que acaba en situación de invalidez) habrían pasado por un periodo de transición duro, ya no solo en lo personal, sino también en lo financiero. Contar con un seguro que nos pague un capital o una renta en esos casos, permite complementar las prestaciones públicas, al tiempo que ayuda a afrontar esta nueva realidad vital.

En general, en España se ahorra en depósitos y cuentas corrientes y en vivienda. Así que, una vez que contamos con ese ahorro y necesitamos comenzar a disponer de él, ¿cómo podemos hacerlo?

La parte ahorrada en productos financieros y aseguradores (cuentas, depósitos, fondos de inversión, planes de pensiones...) se puede cobrar en forma de rentas mensuales o

con la periodicidad deseada a través de otros productos denominados rentas temporales, finalizando en una determinada fecha, o rentas vitalicias, sin fin para la persona que lo contrata.

Para los ahorros acumulados en vivienda existen en el mercado diferentes productos para licuar este patrimonio inmobiliario, siendo la hipoteca inversa² el único con el que no perdemos la propiedad de nuestra casa, preservándola para nuestros herederos y además nos permite seguir viviendo en ella hasta el fallecimiento.

Si consideramos además el dato de que España es un país en el que se ha ahorrado en vivienda (71% del ahorro de las familias está en vivienda³), el quinto, entre los países europeos, con una mayor tasa de jubilados que depende únicamente del Estado para la percepción de pensiones⁴ y en el que tenemos más de 8 millones de personas mayores de 65 años con vivienda en propiedad⁵ ... ¿por qué no utilizar la hipoteca inversa para disfrutar mejor de nuestros años de jubilación? Si a ello además le añadimos que nuestro país es el quinto de la UE donde más se depende de la pensión pública y que el 57% de los jubilados reconocen que tienen problemas para llegar a fin de mes, vemos que se trata de un producto ideal para complementar nuestros ingresos de jubilación.

Pero para que nos quede más clara esta figura de la hipoteca inversa vamos a explicarla más en detalle profundizando sobre la Hipoteca Inversa de Caser Seguros. Para ello vamos a analizar las siguientes cuestiones que nos van a permitir un mayor conocimiento del producto:

■ ¿Qué es la Hipoteca Inversa? ¿Cómo es la de Caser?

La hipoteca inversa es un tipo de crédito hipotecario dirigido a personas mayores de 65 años que sean propietarias de una vivienda. Al contrario que en la hipoteca convencional, es el titular quien recibe de la entidad aseguradora unos ingresos a cambio del valor de la vivienda y además de no perder la propiedad de la misma podrá seguir utilizándola hasta su fallecimiento.

Por lo tanto, podríamos concluir que se trata de una operación financiera con la que se puede convertir en dinero el valor de la vivienda habitual. Un activo como un piso se transforma en un ingreso.

Concretamente Caser Hipoteca Inversa permite percibir los ingresos en forma de mensualidades, en forma de ingreso único inicial, o bien una combinación de ambas (mensualidades más abono único inicial adicional en el momento de formalizar la operación).

Las mensualidades serán del mismo importe y se cobrarán durante un plazo muy dilatado, como mínimo hasta los 100 años, y en caso de la disposición única inicial ésta se calculará sobre un porcentaje del valor de tasación de la vivienda.

Como novedad Caser Hipoteca Inversa presenta dos opciones de contratación:

² ¿Qué hacer cuando te jubilas? | Caser Magazine.

³ Expansión.

⁴ 2010 Axa Retirement Scope Survey.

⁵ Perfil personas mayores en España, CSIC.

- ▶ **Opción 1.** Se contrata el producto de Hipoteca Inversa con Servicios Asistenciales específicos para mayores, entre los que se encuentran la asistencia médico-telefónica o la ayuda domiciliaria hasta un límite de horas, entre otros.
- ▶ **Opción 2.** Se contrata el producto de Hipoteca Inversa sin Servicios Asistenciales.

Con un ejemplo numérico se puede entender mejor el producto....

FIGURA 2. MATRIMONIO DE 86 Y 85 AÑOS, VIVIENDA EN MADRID TASADA EN 450.000€



Fuente: Elaboración propia Caser

Supongamos una persona de 86 años y que el valor de tasación de su vivienda habitual es de 450.000€. A modo de ejemplo, considerando la posibilidad o no de una disposición inicial de 10.000 euros, los importes resultantes serían:

■ ¿Cuál es la normativa que regula la Hipoteca Inversa?

La hipoteca inversa es un producto que está regulado en la Ley 41/2007 y que ofrece total tranquilidad a los clientes pues se formaliza en escritura pública que debe firmarse ante notario.

Adicionalmente tiene un régimen de transparencia y comercialización establecido por el Ministerio de Economía y Hacienda en la Orden EHA 2899/2011 que regula todos aquellos aspectos relacionados con la documentación precontractual y contractual, los servicios de asesoramiento independiente y la tasación.

Esta normativa establece que para la formalización de la operación es obligatorio el Informe de Asesoramiento Independiente, acreditativo de que los titulares han recibido el servicio de asesoramiento previsto en la legislación vigente. Ello facilita al cliente la posibilidad de establecer una comparativa y valorar la idoneidad del producto con respecto a las otras opciones de la competencia.

Toda esta regulación genera confianza, transparencia y seguridad jurídica al cliente.

**Debemos
convertir
el ahorro en un
hábito para
cubrir no sólo
nuestras
necesidades sino
también para
cubrir los
imprevistos
que nos puedan
surgir o para
complementar
nuestra pensión**

■ ¿Qué nos permite este producto?

Caser Hipoteca Inversa es el mejor producto para obtener liquidez en la jubilación con la vivienda sin dejar de vivir en ella y manteniendo la propiedad de la misma, para después poderla transmitir a los herederos.

Así podemos decir que es ideal para todas aquellas personas mayores de 65 años con un patrimonio acumulado y que quieran obtener más ingresos tras su jubilación, pues les permite:

- ▶ Mantener la propiedad de la vivienda pudiendo disfrutar del uso de la misma.
- ▶ Transformar un activo como una vivienda en ingresos sin tener que venderla, complementando la pensión de jubilación.
- ▶ Disponer de un complemento en la jubilación, pudiendo llegar más desahogados a fin de mes.
- ▶ Tener la tranquilidad de saber que los hijos mantienen la vivienda en herencia disfrutando de la misma tras cancelar la deuda.
- ▶ Darle la tranquilidad a sus hijos de saber que sus padres cuentan con estos ingresos adicionales.
- ▶ Ir acumulando una deuda que no es exigible hasta el fallecimiento y no hay que devolverla mes a mes. Adicionalmente es importante destacar que esta deuda acumulada evoluciona lentamente y sólo se pagan intereses sobre lo dispuesto.
- ▶ Cancelar anticipadamente, total o parcialmente, en cualquier momento.
- ▶ Convertir la vivienda “como en un Plan de Pensiones” sin impacto fiscal.
- ▶ No tener la obligatoriedad de contratar un seguro de rentas, cuyo coste provoca un incremento de la deuda desde el momento inicial.

■ ¿Qué costes o comisiones tiene Caser Hipoteca Inversa para su contratación?

En el momento de la contratación:

- ▶ Comisión de apertura: obligatoria para la contratación que sirve para cubrir los gastos de la operación.
- ▶ Servicios Asistenciales (opcionales) en el caso de contratar la Opción 1 de la Hipoteca Inversa: serán abonados en nombre y por cuenta de los titulares por la Entidad Aseguradora a Caser Residencial, prestadora del servicio. Si se cancelara la Hipoteca Inversa durante los 10 primeros años se devolvería la parte proporcional del importe pagado por los mismos. Previa a la contratación, los costes asociados al producto después de analizar la viabilidad de la operación:
- ▶ Gastos de tasación: importe que asume el cliente y paga directamente a la tasadora. Puede variar en función del tipo de inmueble y su ubicación.
- ▶ Asesoramiento independiente obligatorio por ley.

■ ¿Cuál es la fiscalidad del producto? ¿Cómo tributa?

Los ingresos recibidos por una hipoteca inversa están exentos de tributación en el IRPF.

Además, el producto de Caser Hipoteca Inversa disfruta de exenciones en el Impuesto sobre Actos Jurídicos Documentados (AJD) y reducción de los honorarios notariales y registrales.

Como conclusión remarcamos que la Hipoteca Inversa es el único producto regulado, que permite obtener unos ingresos de la vivienda sin perder la propiedad de la misma y pudiendo vivir en ella y disfrutando de la misma hasta el fallecimiento.

Caser ha sido la primera aseguradora en España y por el momento la única en comercializar un producto de Hipoteca Inversa; no obstante, hay alguna entidad financiera que también lo está comercializando y alguna otra analizando.





En Europa son varios los países que ofrecen el producto de Hipoteca Inversa (Portugal, Italia, Reino Unido, Suecia...) siendo Reino Unido el país de referencia en cuanto a formalización de operaciones.


En Caser están muy satisfechos de ser la primera compañía aseguradora en lanzar este producto al mercado español, y les es grato comprobar de primera mano la tranquilidad y agradecimiento de los clientes tras la firma de su hipoteca inversa.

A ello se le une el haber diseñado un producto atractivo para los clientes y tomando en consideración los máximos aspectos para eludir posibles riesgos.

En resumen, debemos convertir el ahorro en un hábito para cubrir no sólo nuestras necesidades sino también para cubrir los imprevistos que nos puedan surgir o para complementar nuestra pensión.

FIGURA 3

	 España	 Reino Unido	 Suecia	 Italia
Población	47.100.396	66.435.000	10.230.185	59.290.960
Población mayor de 65 años	9.137.477	12.157.605	2.035.807	13.340.466
Propietarios de su vivienda	89,2%	74,0%	69,6%	73,0%
Mercado potencial total	8.150.629	8.996.628	1.416.922	9.738.540
Nº entidades proveedoras	3	12	1	5
Nº operaciones hipoteca inversa	149	45.500	1.300	500



Fuente: Elaboración propia Caser

En Caser Saving & Investment Solutions han reunido todas las soluciones de ahorro e inversión, para acompañar a los clientes en todo su ciclo vital y asesorarles para que tomen las mejores decisiones de inversión, en base a su perfil de riesgo, horizonte temporal, nivel adquisitivo y circunstancias personales, en cualquier escenario de mercado y siempre bajo la supervisión de agentes financieros especializados de Caser, que guían y ayudan a tomar tus decisiones de inversión.

Trabajan para consolidar e incrementar una gama de productos que incluye planes de pensiones, productos Unit Linked, seguros de ahorro garantizado a largo plazo, productos a medida para colectivos, seguros de vida, hipoteca inversa, ahorro por consumo y el asesoramiento en fondos de inversión. Y así, las más disruptivas y mejores soluciones de ahorro e inversión adaptadas a cada cliente: soluciones de protección, de inversión, de ahorro, de jubilación y de liquidez en formato de rentas o en formato inmobiliario para aquellos con más de 65 años.

El objetivo es convertir a Caser Saving & Investment Solutions en el “sherpa” de los clientes, brindando soluciones de seguros e inversiones a lo largo de las diferentes etapas de su ciclo de vida, con el objetivo final de lograr su salud financiera absoluta.

Eva Valero

Directora de Vida Ahorro y Pensiones y del Observatorio Caser

Nuria López Catalán

Directora de Servicios Transversales e Hipoteca Inversa de Caser

Capítulo

Protección global. La importancia del asesor personal para la población *silver*

Silver Economy y aumento de la esperanza de vida

España es el segundo país más longevo del mundo con 83 años de esperanza de vida media. En la actualidad hay 9,2 millones de personas mayores de 65 años, lo que supone el 19,5% de la población total. La cifra se elevará hasta los 15,7 millones hacia 2050, lo que representará el 31,6% de la población española, según datos del INE. Es más, la Unión Europea (UE) calcula que más del 65% de su población superará los 70 años en 2060, mientras que, a escala mundial, la población mayor de 80 años se triplicará superando la cifra de 420 millones de personas, según estimaciones de la ONU.

La economía plateada engloba el análisis de lo que consumen los mayores, cómo lo consumen, y qué productos y servicios se adaptan a este segmento de población. A todo ello hace referencia el concepto Silver Economy durante la tercera y la cuarta edad, un segmento de población que cada vez es y será también 'mayor', dado el progresivo aumento de la esperanza de vida en los países desarrollados, gracias a la mejora de la prevención y los cuidados sanitarios, una mayor calidad de vida y mejoras en la alimentación, el acceso a servicios, la educación, etc.

Hay muchos factores involucrados en una mayor longevidad y España es un país muy bien posicionado para ello gracias a su ya famosa y admirada calidad de vida. El reto será mantener estos niveles en un entorno social y económico muy diferente, con una menor base de población joven capaz de sostenerlo y una mayor base de población mayor más o menos inactiva, aunque no por ello carente de aportaciones a la sociedad.

Poder adquisitivo con una Silver Economy “in crescendo”

Sin duda vivir más años, poder disfrutar durante más tiempo de los hijos, de los nietos e incluso del propio tiempo durante la jubilación son gratas noticias. La longevidad y una mayor esperanza de vida tienen que ser vistas como un logro conseguido a lo largo de décadas de desarrollo económico y social. Pero también supone un reto tanto para la economía de los estados de bienestar como para el propio nivel adquisitivo de quienes alcanzan la cuarta edad. Sobre todo, en un contexto en el que la pirámide poblacional se invierte.

En este sentido en 2018 se produjo un hito, según la ONU: los mayores de 65 años superaron en número a los menores de cinco años de edad. Todo desequilibrio conlleva desafíos y el hecho de que haya más mayores que menores supone un reto para la sos-

La economía plateada engloba el análisis de lo que consumen los mayores, cómo lo consumen, y qué productos y servicios se adaptan a este segmento de población

La jubilación es entendida por muchas personas como una segunda juventud

tenibilidad económica de los estados, especialmente en aquellos con un enfoque social y de bienestar, como es el caso de la mayor parte de las sociedades occidentales y, más concretamente, de los países europeos.

Asimismo, esta situación supone un desafío para las finanzas personales de los mayores. Más aún si en alguna etapa de esos años padecen algún tipo de dependencia, cuya probabilidad de padecerla se incrementa en paralelo al incremento de la longevidad. Si ambos escenarios confluyen, la cuarta edad será un retiro 'menos dorado' de lo que lo es ahora, una situación que puede generar tensiones en sistemas asistenciales, como el sanitario o el sociosanitario, e impactar en la economía y en el bienestar de las familias, pues muchos de esos miembros deberán dedicarse al cuidado de sus mayores en lugar de centrarse en el propio desarrollo de sus carreras profesionales.

Silver Economy y cambio demográfico. Claves para entender la importancia de la tranquilidad necesaria y del Asesor Personal, Corredor de Seguros

La jubilación es entendida para muchas personas como una segunda juventud. Una etapa que incluso puede ser mejor que la juventud 'original', ya que esta es una edad en la que muchas veces se carece de la capacidad económica y racional para disfrutarla en toda su extensión. Un fenómeno que se ha incrementado en las últimas décadas por la combinación de bajos salarios, precariedad e inestabilidad laboral, incertidumbre económica, etc.

Por el contrario, durante la jubilación se dispone de más tiempo para disfrutar y de una mayor holgura en la economía personal, lo que incentiva el consumo y la posibilidad de resarcirse de las limitaciones experimentadas en otras etapas vitales.

Sin embargo, para poder mantener esa holgura económica, ese poder adquisitivo que permita disfrutar de la vida en la etapa de jubilación sin tener que volver a escatimar en ciertos gastos y poder disfrutar de todo lo que ofrece la Silver Economy (productos y servicios adaptados a las necesidades y demandas de los mayores) el ahorro previo a la edad de jubilación es determinante. Máxime si se tiene en cuenta la previsión de que la inversión de la pirámide poblacional impacte sobre la sostenibilidad del sistema de pensiones públicas.

El incremento del volumen de pensionistas, de la esperanza de vida y del importe medio de las pensiones se traduce en un cada vez mayor gasto para el sistema de la Seguridad Social, que ya contabiliza un déficit de alrededor de 20.000 millones de euros. Al mismo tiempo, los ingresos que la Seguridad Social percibe por cotizaciones de los trabajadores se reducen, tanto por el menor número de personas en edad de trabajar como por la reducción del nivel salarial que se viene experimentando.

Con todo ello y de cara a la jubilación y a las características de la economía plateada, se hace más relevante si cabe la necesidad de contar con ahorros privados con los que complementar la cuantía de la pensión pública por jubilación. De ello depende el nivel de disfrute que las personas puedan experimentar respecto de los productos y servicios de la Silver Economy.

Silver Economy: cuarta edad en situación de dependencia

Avanzar hacia la cuarta edad también tiene algunos inconvenientes, ya que la salud se resiente de manera natural e irremediable. Y aunque cada vez se presta más atención a enfoques preventivos que permiten alargar la buena salud y un estado físico capaz de soportar ese aumento de la longevidad, el natural deterioro de la salud puede lle-

var, en muchos casos, a situaciones de dependencia, un escenario que es conveniente contemplar.

“Con la longevidad no sólo aumentan las posibilidades de acabar siendo dependiente, sino que se incrementa la probabilidad de sufrir la más severa de todas, la de grado III”, según se señala en el informe *La dependencia en España*, una contingencia del siglo XXI (elaborado por el Instituto de Analistas Financieros Internacionales). Experimentar situaciones de dependencia conlleva necesitar cuidados y atenciones que, lamentablemente, también conllevan un gasto económico para las personas y sus familias. Y es que el coste de una atención a la dependencia de grado III, según datos del citado estudio, supone unos 20.000 euros anuales, importe que representa 1,6 veces más que el importe medio de la pensión de jubilación de quienes hoy tienen entre 80 y 84 años.

Con todo ello, se hace necesario adoptar también a nivel personal un enfoque preventivo que tenga en cuenta esta potencial situación futura. Las familias tienen que generar ahorro durante su juventud y en la medida de lo posible para prepararse ante contingencias difíciles de medir en esas etapas, pero cada vez más probables conforme aumenta la edad del individuo. Así y con independencia de lo próxima o lejana que esté la edad de jubilación, nunca es pronto ni tarde para empezar a ahorrar.

Para ello existen numerosos productos de ahorro para preparar ese momento a largo plazo, pensados para invertir y hacer crecer el ahorro de cara al futuro. En este sentido es necesario hacer pedagogía para fomentar en capas de la población más joven una visión de futuro que no es muy frecuente en una sociedad acostumbrada a las prisas y a ‘vivir el momento’. Hay que concienciar a la población sobre la necesidad de hallar un equilibrio entre ese deseo de vivir el momento y la deseable actitud de tener cierta visión de futuro que permita preparar ya desde la juventud una vejez adecuada en los planos físico (fomentando hábitos de vida saludables durante toda la vida, ya desde la infancia) y económico (fomentando el ahorro y la inversión), entre otros. Está en manos de cada persona ser previsoros para tratar de disfrutar todo lo bueno de vivir más años, de la Silver Economy y de avanzar hacia la cuarta edad. Y por eso es fundamental e imprescindible tener una figura de acompañamiento asesorado como es el asesor personal, un corredor de seguros, que desde Instituto de Desarrollo Asegurador se propone y defiende, ya que es esa figura capaz de guiar a la población más joven en esa preparación para una vejez que llegará y para la que es necesario contar con herramientas que hagan posible poder vivirla y disfrutarla en plenitud.

El aumento y la esperanza de vida

El secreto de esta segunda juventud en la que se ha convertido la vejez está ligado al espectacular aumento de la esperanza de vida en las últimas décadas. Las estadísticas del Banco Mundial y de la Organización Mundial de la Salud (OMS) indican que en 2020 se vivía una media de 72,5 años (20 más que en 1960) y que la población total de mayores de 60 años se habrá duplicado en 2050 respecto al año 2000.

La principal consecuencia de una mayor longevidad, unida al descenso generalizado de la natalidad en todo el mundo, es la inversión de la pirámide demográfica. Esto significa que cada vez hay más personas mayores y menos jóvenes, algo que se pudo constatar en 2018 con un hecho insólito: ese año por primera vez en la historia de la humanidad, los mayores de 65 años superaron en número a los menores de cinco, como reveló la Organización de las Naciones Unidas (ONU).

¿Por qué es importante la economía plateada?

La economía plateada no consiste únicamente en vender productos y servicios a los mayores de 50 años, sino que también se trata de ofrecerles ayuda a esa protección que necesitan. Asesoramiento personalizado, acompañándolos en toda su vida y proponiéndoles alternativas adecuadas a sus necesidades.

En la Europa de 2060, uno de cada tres habitantes será mayor de 65 años. Una tendencia similar, como el aumento de la esperanza de vida y la inversión de la pirámide demográfica es la que seguirá el resto de países desarrollados del planeta. Las formas de consumo, por tanto, se modificarán y los mayores se convertirán en el motor de la llamada Silver Economy, que, a su vez, adoptará un mayor protagonismo en el esquema de consumo en general.

En este sentido, la Silver Economy se basa en actividades económicas, productos y servicios destinados a satisfacer las necesidades de los mayores de 50 años y adaptados tanto a sus posibilidades como a sus necesidades y capacidades. Por eso aparece un nuevo concepto, el llamado *Silver Market*, surgido en Japón (el país con mayor porcentaje de personas mayores de 65 años en la actualidad) durante la década de los setenta para referirse al mercado sénior. Aglutina a sectores tan diversos como la salud, la banca, la automoción, la energía, la vivienda, las telecomunicaciones, el ocio y el turismo, entre otros.

Digitalización y tecnología

Una de las claves de la Silver Economy estará en la innovación tecnológica. Los avances en domótica, Inteligencia Artificial, Internet de las cosas, salud y demás servicios propios que despiertan el interés de un público maduro, pero demasiado joven para sentirse viejo.

En este sentido, se hace necesario comprender los rasgos que definen a los consumidores de la Silver Economy, ya que ello ayudará a diseñar y vender mejor estos productos y servicios:

- ▀ Tienen un poder adquisitivo elevado y están libres de cargas económicas, como pueden ser hipotecas, gastos de escolarización, etc.
- ▀ Aprovechan el tiempo para hacer lo que siempre quisieron: viajar, vivir nuevas experiencias, darse algún capricho, etc. Disponen de mayor capital para ocio, siempre que el coste de la vida esté contenido.
- ▀ Son personas activas a las que les gusta cuidarse, hacer deporte, comer bien, ir a la moda y divertirse. Un cliché muy habitual es pensar que son personas tristes o atormentadas. La realidad es que los mayores destilan vitalidad, y eso se traduce en un estilo de vida dinámico y hasta similar al de los más jóvenes.
- ▀ Son fieles a sus marcas, consumen más que los jóvenes y demandan productos y servicios más específicos y personalizados. Aprecian los productos y servicios de calidad, lo que conlleva un mayor gasto por su parte, y buscan tranquilidad en sus compras y contrataciones.
- ▀ Disponen de más tiempo libre y les gusta aprovecharlo con actividades culturales y de ocio. Tienen una vida social rica y placentera y quieren compartir el tiempo con amigos y familiares.

► A la Silver Economy le quedan aún numerosos retos por superar en el presente para convertirse en un verdadero motor económico, pero la economía del futuro estará sí o sí protagonizada por los mayores, aunque simplemente sea por estadística y peso poblacional. Despreciar este hecho pondrá en desventaja a esas empresas que no lo tengan en cuenta.

► Internet y las nuevas tecnologías protagonizarán la Cuarta Revolución Industrial y serán el centro de la innovación empresarial y la vía de entrada a los mercados internacionales. Pero será necesario que, aunque se piense en productos globales, se deberá actuar de forma local y personalizada.

Personas

■ **La clave: las personas y el asesor personal como figura imprescindible en la protección y servicios necesarios para los séniors**

A la hora de adquirir un seguro las preguntas más frecuentes en los clientes son:

- ¿Por qué tener un corredor de seguros?
- ¿Qué hacen los corredores de seguros que no pueda hacer yo?
- ¿Me sale más caro el seguro por contratarlo a través de ellos?

Estas y muchas otras preguntas son recurrentes en la vida diaria. Por una mezcla de desconocimiento y desconfianza, los clientes interesados en asegurar sus vidas, su salud o su patrimonio se cuestionan si es necesario contar con un corredor de seguros y por qué deberían tenerlo.

Para poder responder a estas preguntas es importante explicar dos de los principios del seguro que se deben cumplir para que los riesgos que cubren las aseguradoras puedan ser atendidos con éxito y con garantías de profesionalidad en el servicio adecuado a cada persona.

Existen muchas aseguradoras y muchos productos diferentes para cubrir las necesidades específicas de cada cliente. Es un sector con mucha competencia y con una gran diversidad de opciones a la hora de elegir, lo que puede crear cierta confusión en los potenciales clientes. Por ello, el consumidor y especialmente el séniors, va a necesitar a un corredor profesional que pueda interpretar sus necesidades y buscar los mejores productos adaptados a lo que realmente necesita:

- Seguimiento y asesoramiento continuo: las pólizas de seguros requieren actualización, revisiones para adaptarlas a las necesidades de cada momento. Contar con un corredor de seguros profesional, que además tenga estructura para dar seguimiento a todos los trámites y gestiones necesarias, permitirá al cliente estar protegido a través del tiempo con las pólizas correctas, actualizadas y adaptadas a cada momento de su vida.
- Personalización: un asesor personal ofrece un servicio 100% personalizado. Se reunirá con el cliente y analizará a través de preguntas especiales sus riesgos, haciendo un análisis de las necesidades concretas.

El corredor de seguros es un sastre que hace un traje a la medida y a la vez lo modifica conforme las circunstancias y necesidades de las personas van cambiando.

La economía plateada no consiste únicamente en vender productos y servicios a los mayores de 50 años, sino que también se trata de ofrecerles ayuda a esa protección que necesitan

A la Silver Economy le quedan aún numerosos retos por superar en el presente para convertirse en un verdadero motor económico

- ▶ El mejor aliado: tanto en el momento de la contratación como en el momento de velar por sus intereses y que la cobertura sea correcta en el momento de un siniestro, que es el servicio que aporta el seguro.

El asesor personal, el corredor de seguros, es un experto en ayudar y velar por los intereses de sus clientes a la hora de interponer cualquier reclamación ante una aseguradora. Esto conlleva un proceso que requiere de pasos importantes con informes, documentación, etc., y en este proceso el asesor personal acompaña verificando que todo esté correcto y que el proceso sea más ágil y eficiente, velando porque se cumplan las garantías contratadas.

El asesor personal está pendiente en todo momento de las necesidades del cliente y está a su disposición para solucionar dudas, resolver problemas o gestionar siniestros. Es un asesor de confianza para que cada persona pueda tomar las mejores decisiones y una figura que aporta tranquilidad en el día a día, ya que implica que las personas no están solas ante las posibles contingencias que sufran en sus vidas; tienen consigo a un aliado preparado para ayudarlos y guiarlos en procesos que suelen ser traumáticos y dolorosos.

Además, el corredor de seguros tiene unas cualidades:

- ▶ Experiencia.
- ▶ Actualización constante.
- ▶ Escucha activa y aprendizaje diario de las necesidades de los seniors.
- ▶ Cercanía física y emocional, ya que están ocupados en entender las necesidades de los clientes.
- ▶ Empatía. El corredor vela por los intereses del cliente, no por los de la empresa o aseguradora, o los propios.

Por esto y por muchas cosas más, desde Instituto de Desarrollo Asegurador se trabaja de forma activa, llevando a cabo una serie de actuaciones encaminadas a entender y comprender a este segmento de población que reclama su puesto y que merece una atención personalizada y adaptada a sus necesidades en una etapa clave de la vida de las personas.

Productos, servicios y riesgos

Lo importante es ver a los seniors como una generación que necesita planes 360 que sirvan para adaptar de forma específica las ofertas existentes para soluciones aseguradoras necesarias para ellos.

Qué propone el Instituto de Desarrollo Asegurador

- ▶ Seguros de vida para mayores.
- ▶ Seguros de dependencia con servicios, además de la cobertura por indemnización.
- ▶ Seguros de salud para mayores.
- ▶ Seguros para asegurar la jubilación y complementar la pensión.
- ▶ Seguros para cubrir y preservar su patrimonio: hogar, impago de alquiler, responsabilidad civil, etc.
- ▶ Seguros de decesos.
- ▶ Seguros de viaje para senior, incluyendo preexistencias.
- ▶ Además de servicios de valor añadido que aporten valor, ya que lo que puede y debe aportar un asesor personal es esa diferenciación. Un seguro bueno es mejor seguro acompañado de un corredor personal profesional.

Conclusiones

Las necesidades de los mayores difieren de las de otras generaciones y es necesario articular programas orientados a su bienestar, apoyo a la dependencia, salud, prevención y vida activa, entre otros.

Hay que estar muy cerca de los seniors y entender que es una realidad que no puede quedar fuera de una gestión personalizada. Aquellas empresas que adopten desde ya mismo una actitud de escucha activa, de comprensión y de respuesta a las necesidades de este grupo se estarán posicionando con ventaja en un mercado, el de la Silver Economy, que ganará cada vez más peso en la economía.

Cristina Llorens Santonja

*Directora de Negocios Estratégicos
y Comunicación de Instituto de Desarrollo Asegurador*

Capítulo

Soluciones de monetización de la vivienda para la población sénior

Las soluciones de monetización de la vivienda, también conocidas como soluciones de licuación de patrimonio, son operaciones financieras o inmobiliarias que permiten a los mayores obtener liquidez a partir de su patrimonio inmobiliario sin tener que abandonar su vivienda y sin ni siquiera perder la propiedad si el instrumento elegido es la Hipoteca Inversa.

El objetivo de estos productos es aportar soluciones a la población sénior que cuenta con patrimonio inmobiliario y quiere poder disfrutar del ahorro en él acumulado durante la jubilación, como alternativas para complementar los ingresos de la pensión. En definitiva son herramientas para la planificación financiera en la jubilación que permiten aumentar el nivel de vida.

Debido a su variedad y complejidad es fundamental que los interesados no acudan a una sola entidad de crédito o aseguradora, sino que acudan a un asesor independiente, especializado en la materia, que les asesore y facilite un estudio comparativo y argumentado de todas las alternativas disponibles en el mercado para su caso concreto. Estas entidades deben ser capaces de facilitar este tipo de estudio comparativo de forma totalmente gratuita y sin ningún compromiso a los interesados con carácter previo a la adquisición de cualquier compromiso, ya sea económico o contractual.

La misión desde Óptima Mayores, como asesor independiente líder en España, es ayudar a este sector de la población a transformar su patrimonio en una fuente de ingresos complementarios, asesorando y aportando la mejor solución a las necesidades de cada persona acompañando durante todo el proceso y contribuyendo a que puedan tener acceso a los bienes y servicios que a lo largo de su jubilación puedan demandar.

El propósito es conseguir que los séniors puedan mejorar su calidad de vida y, en función de la situación de cada uno, que puedan acceder a servicios asistenciales personalizados, al desarrollo de una jubilación activa, cultural, deportiva o simplemente de ocio o que puedan apoyar otras necesidades de su entorno familiar. En resumen, ayudando a licuar el patrimonio inmobiliario se inyecta liquidez al mercado de la economía sénior contribuyendo al impulso del desarrollo de todos aquellos productos y servicios de la Silver Economy y generando un impacto muy positivo a la economía en general.

Antecedentes

Uno de los principales retos a los que se tiene que enfrentar la sociedad española en los próximos años es el de garantizar la estabilidad y sostenibilidad del Sistema Nacional de

La misión desde Óptima Mayores, como asesor independiente líder en España, es ayudar a este sector de la población a transformar su patrimonio inmobiliario en una fuente de ingresos complementarios

Tanto la generación de pensionistas actual como las venideras deben ser conscientes de que las pensiones públicas no van a ser capaces de cubrir las necesidades económicas que una persona tiene tras su jubilación

Seguridad Social. Como es bien sabido, nuestro sistema de pensiones es un sistema de reparto, esto es, que el conjunto de personas activas sostiene con sus cotizaciones mensuales las pensiones. Por tanto, para que se dé el equilibrio, el nivel de ingresos que tiene la Seguridad Social por las cotizaciones de los trabajadores debe ser, al menos, igual que el nivel de gasto que suponen los pensionistas.

Así, uno de los factores más relevantes que influye en esta ecuación es el demográfico. En este sentido, desde hace ya bastante tiempo, España como uno de los países a nivel mundial donde es más baja la tasa bruta de natalidad, es decir, el número de recién nacidos por cada 1.000 habitantes. En concreto, en el año 2021 la tasa de natalidad se encontraba en mínimos históricos, naciendo apenas 7,12 niños por cada 1.000 habitantes, según datos del INE.

Si analizamos lo que ocurre con el número de pensionistas desde el punto de vista demográfico, la situación tampoco es mucho más alentadora. La proporción de adultos mayores de 65 años sobre el total de la población española crece cada año y se sitúa en 2022 en un 19,98% de la población, esto es, 1 de cada 5 personas en España es mayor de 65 años y en el futuro, esta proporción crecerá por la incorporación a este segmento de la generación *baby boomer* y por el aumento continuado de la esperanza de vida hasta llegar a casi 1 de cada 3 personas en 2050, según la misma fuente.

Así, esta deriva demográfica unida a las recientes crisis sufridas a finales de la primera década de los 2000 y con la pandemia de la COVID 19, han provocado tensiones importantes en el sistema de pensiones y ha supuesto la reducción del Fondo de Reserva desde 66.815 millones de euros en 2011 a tan solo 2.138 millones de euros en 2021. Esto es una reducción de casi el 97% en los últimos 10 años, según datos del Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones.

Con el fin de salvaguardar la estabilidad y sostenibilidad del sistema, los diferentes Gobiernos han tomado medidas al respecto por dos vías: reducir el gasto en pensiones y aumentar el nivel de ingresos. Respecto a la primera, las medidas han ido orientadas a corregir el efecto del aumento de la esperanza de vida, lo que ha supuesto el retraso a los 67 años en la edad de acceso a la jubilación, y, por otro lado, ha supuesto un recorte en las cuantías pagadas.

En este sentido, un dato importante que muestra cómo se han reducido las pensiones es la denominada tasa de sustitución, que no es más que el porcentaje del último salario que se tenía como activo y que se cubre a través de la pensión. Bien, según datos de la OCDE, en 2014 la pensión cubría el 82,10% del último salario de un trabajador, mientras que en 2020 esta cobertura se había reducido hasta el 72,90%, es decir, casi un 10% de reducción en apenas 6 años. Obviamente, lo que se espera es que esa tasa de sustitución siga bajando en los próximos años.

Por lo que se refiere a la segunda vía, recientemente se ha aprobado el Mecanismo de Equidad Intergeneracional (conocido por sus siglas, MEI). En la práctica, este mecanismo supone un aumento de los tipos de cotización que pagan tanto trabajadores como empresas destinado en su totalidad a incrementar la cifra del Fondo de Reserva y, de esta forma, recuperar el colchón financiero que permita a las generaciones futuras contar con una pensión pública digna.

No obstante, tanto la generación de pensionistas actual como las venideras deben ser conscientes de que las pensiones públicas no van a ser capaces de cubrir las necesidades eco-

nómicas que una persona tiene tras su jubilación, sobre todo si tenemos que hacer frente a necesidades como servicios asistenciales o situaciones de dependencia, cada vez más presentes en nuestra sociedad debido a la mayor longevidad que estamos experimentando.

Es por ello por lo que cobra especial importancia el hecho de contar con otros recursos financieros que complementen la pensión pública. Cabría esperar que estos recursos vengan del ahorro que los trabajadores destinan a sus pensiones privadas a través de los planes de pensiones, pero la realidad española es que esto no ocurre. Por dar sólo un dato, el ahorro en planes de pensiones medio por persona en España asciende a tan solo 17.513 euros, según la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, sumando los derechos en los diferentes tipos de planes que existen. Parece que próximamente se quiere dar un impulso a los planes de pensiones a través de la creación de un fondo público con gestión privada, pero todavía está por materializarse.

Así, la fotografía es que los españoles no contamos con ahorros extras con los que sufragar un complemento a nuestra pensión de jubilación pública. Pero ¿qué hacen los españoles con su dinero?, ¿no tienen ninguna capacidad de ahorro? Claramente, la respuesta es que los españoles sí contamos con capacidad de ahorro, pero preferimos destinarlo a otro tipo de activo que, al menos hasta ahora, ha sido más atractivo: los inmuebles.

Según el Banco de España, el 68,68% de la riqueza de los hogares españoles es riqueza inmobiliaria, mientras que sólo el 31,32% es riqueza financiera. Es decir 2 de cada 3 euros que ahorramos lo destinamos a comprar inmuebles, mientras que apenas uno lo empleamos en ahorro financiero. Esto, traducido a euros, supone que el patrimonio o riqueza inmobiliaria se situase a finales de 2021 en 5.910 mil millones de euros, una cifra similar a la que se registraba en los años previos a la crisis inmobiliaria de 2008.

Esta idea se refuerza con los datos de Eurostat. El 75,1% de los españoles de cualquier edad tienen vivienda en propiedad, bastante por encima de la media europea donde esta cifra asciende al 69,7% de la población. Pero si ponemos el foco en la población de más de 65 años, la cifra aumenta hasta alcanzar el 86,87% de los españoles, según el INE.

Por tanto, si ampliamos la fotografía que hacíamos anteriormente, lo que vemos es que los españoles somos ricos en viviendas, pero pobres en ingresos, ya que los recursos inmobiliarios tradicionalmente han sido activos que no podían generar ingresos o liquidez para sus propietarios.

Esta situación ha cambiado en los últimos años gracias a la irrupción en los mercados de productos que permiten generar liquidez de los activos inmobiliarios, como son la renta vitalicia inmobiliaria, la venta con reserva de usufructo, la venta con alquiler vitalicio u otras soluciones similares, así como, principalmente, por la irrupción de la hipoteca inversa en los mercados financieros.

Aunque se conocen antecedentes en Reino Unido desde poco después de la Gran Depresión de 1929, su mayor despegue se produjo a partir de la década de 1980, tanto en Reino Unido como en Estados Unidos. En este último, incluso, se creó un programa gubernamental que sigue vigente y que promueve la hipoteca inversa en el país.

El desembarco en España se produciría años después, concretamente a principios de la década de los 2000, cuando comenzaron a comercializar hipotecas inversas las ya extinguidas cajas de ahorro, fundamentalmente.

Tipos de soluciones de monetización de la vivienda

Cuando hablamos de soluciones de licuación o monetización de la vivienda nos referimos a operaciones que permitan obtener liquidez utilizando la vivienda, sin tener que renunciar a la posibilidad de seguir viviendo en ella.

Así nos encontramos con tres tipos de operaciones: hipoteca inversa, venta de nuda propiedad y venta con alquiler. La primera es un tipo de préstamo hipotecario, mientras que las dos segundas implican la venta del inmueble. Veamos cada una de ellas.

■ Hipoteca Inversa

Es una alternativa que tienen los mayores de 65 años con vivienda en propiedad para transformar parte de su valor en liquidez, sin perder la propiedad ni el uso de la misma, y poder así hacer frente con más facilidad a las necesidades económicas que puedan tener.

Se articula mediante un crédito hipotecario especial para mayores de 65 años y dependientes regulado por la Ley 41/2007. Hay que destacar, no obstante, que podrían realizarse operaciones de hipoteca inversa fuera del ámbito de la citada ley, no beneficiándose estas operaciones de las ventajas establecidas en la misma, como son la exención del IAJD o la bonificación en las tasas notariales y registrales.

Las tres características más importantes de la Hipoteca Inversa son:

- ▶ **1. No tiene cuotas de amortización** – Es decir, el cliente recibe un dinero, bien en forma de una disposición única o de disposiciones mensuales, pero no tiene la obligación de devolver nada a la entidad. Las cantidades que se prestan junto con los intereses, es decir la deuda acumulada, es cancelada por los herederos cuando los titulares de la hipoteca fallecen y reciben la herencia.
- ▶ **2. No es exigible hasta el fallecimiento del titular** – Único producto de financiación en el que no es exigible la deuda hasta el fallecimiento del titular/titulares y en el que el cliente tiene la facultad de cancelar voluntariamente la operación en cualquier momento.
- ▶ **3. No se pierde la propiedad sobre el inmueble** – Los herederos heredan la vivienda con una deuda. El producto está diseñado para que a fecha del fallecimiento el importe de la deuda sea inferior al valor de la vivienda y los herederos puedan saldar la deuda, bien con fondos propios, bien vendiendo el inmueble, bien solicitando otro préstamo hipotecario. Lo más habitual es que cancelen la deuda con la venta del inmueble y se queden con la diferencia.

Las cantidades que se pueden percibir dependen de la edad y del valor de la vivienda, de manera que cuanto mayor es el titular, mayores son las cantidades a recibir, dado que la acumulación de intereses se producirá durante menos años.

Los requisitos mínimos para poder acceder a la contratación de una hipoteca inversa son: tener más de 65 años o tener una dependencia reconocida de más del 33%, contar con una vivienda en propiedad y que se trate de nuestra vivienda habitual. A partir de aquí cada entidad puede exigir requisitos adicionales.

Aunque el dinero que se percibe de la hipoteca inversa puede emplearse en lo que se desee, las principales motivaciones de contratación de este tipo de producto son:

- ▶ Para vivir más desahogadamente
- ▶ Mejorar el nivel de vida
- ▶ Cancelar deudas (hipotecas, otros préstamos)
- ▶ Disponer de Atención Domiciliaria
- ▶ Reformar el hogar (adaptación vivienda a situaciones de dependencia)
- ▶ Ayudar económicamente a hijos y nietos

Si comparamos la hipoteca inversa con las otras dos alternativas de monetización, podríamos destacar ciertas ventajas sobre ellas.

La principal seguramente sea que no se transmite la propiedad, pues se trata de un préstamo. Existe una idea preconcebida equivocada muy extendida y es pensar que tras el fallecimiento “el banco se queda con la casa”. De hecho, las entidades que proveen el producto no tienen ningún interés en quedarse con la casa, sino que lo que les interesa es que tras el fallecimiento el valor de la vivienda sea muy superior al de la deuda para que los herederos tengan la motivación suficiente para saldarla y beneficiarse de la diferencia. Recordemos que se trata de una operación financiera no inmobiliaria.

El hecho de no transmitirse la propiedad hace que el propietario se beneficie de la potencial revalorización de la vivienda en el tiempo. Esto es importante, pues este incremento puede compensar en todo o en parte el coste financiero de la hipoteca. Este hecho beneficia tanto al titular de la misma si quisiera cancelar anticipadamente la operación como también a los herederos, dado que lo habitual es que hereden una vivienda que vale considerablemente más de lo que valía en el momento de la contratación de la hipoteca.

Otra ventaja importante es que es una operación que se puede cancelar. Es decir, contratar una hipoteca inversa no impide poder hacer otras operaciones a futuro sobre la vivienda, tales como el alquiler, la venta o incluso la venta de la nuda propiedad. Adicionalmente, cabe destacar que las cantidades percibidas no tributan al tratarse de disposiciones de un préstamo, por tanto, no hay que declararlas.

Es importante señalar además que al tratarse de un producto que es ofrecido por proveedores institucionales (bancos, aseguradoras o establecimientos financieros de crédito), dota de más seguridad jurídica y rapidez en la formalización que en el caso de las otras dos alternativas de monetización, pues la oferta de estos proveedores está ya preestablecida y no requiere una negociación entre las partes.

Existen diferentes variedades o tipologías de hipotecas inversas dependiendo de la forma en que se percibe el dinero. Vamos a analizar cada una de ellas.

▶ 1. Hipoteca Inversa de Disposición Única

A través de esta modalidad el cliente recibe un único importe a la firma con un límite máximo referenciado a un porcentaje del valor de su vivienda. Cuanto mayor sea, mayor será el porcentaje que podrá recibir con respecto al valor de tasación de su vivienda.

De esta manera el cliente puede recibir a la firma una cantidad importante sobre el valor de su vivienda (de media suele ser el 33% del valor de la vivienda, pero puede llegar a más del 44%, dependiendo de la edad) de la que podrá disponer para lo que

quiera. Es la modalidad de hipoteca inversa que permite obtener más dinero a la firma.

▶ 2. Hipoteca Inversa de Disposiciones Temporales

Se trata de una variante del tipo anterior. Se garantiza la percepción de una cantidad mensual durante un tiempo determinado, no de manera vitalicia.

Llega un momento a partir del cual el titular ya no puede realizar disposiciones mensuales, ya no recibe más mensualidades. A partir de ese momento la deuda se incrementará solo por los intereses, pero no tendrá que devolver el dinero prestado más los intereses, pues como hemos dicho no es exigible por ley hasta después del fallecimiento.

▶ 3. Hipoteca Inversa de Disposiciones Vitalicias.

También llamada “hipoteca-pensión”. Garantiza al cliente recibir todos los meses una cantidad de por vida. Esta cantidad mensual dependerá de la edad y del valor del inmueble. A mayor edad y mayor valor, más importe mensual podrá obtener. La entidad establece un límite del crédito en función del valor del inmueble.

El cliente va realizando todos los meses una disposición fija de una línea de crédito. El producto está pensado para que la deuda acumulada a fecha de esperanza de vida sea un porcentaje del valor del inmueble en el momento de la contratación.

Si el cliente sobrevive a su esperanza de vida, seguirá percibiendo la misma cantidad que venía recibiendo como disposición mensual, pero a partir de ese momento como una prestación de un seguro de rentas vitalicias diferidas que se ha contratado al inicio de la operación con cargo a la línea de crédito. Este seguro suele tener un coste (prima) a considerar que se incluye dentro del préstamo.

▶ 4. Hipoteca Inversa de Disposiciones Abiertas (no se comercializa en España todavía).

Se trata de una línea de crédito de la que el cliente puede realizar disposiciones a su conveniencia con determinados límites.

En cuanto a los gastos de formalización, a diferencia de otros créditos hipotecarios, la operación está exenta del Impuesto de Actos Jurídicos Documentados si se realiza bajo los requisitos establecidos en la Ley 41/2007. Los gastos de notario, gestoría y registro los abona la entidad y el cliente abona la comisión de apertura con cargo al préstamo, por tanto, no tiene que adelantarlo. El coste de la tasación es el único desembolso que debe anticipar.

Los herederos a fallecimiento heredan la vivienda con la deuda generada hasta ese momento y tienen un plazo normalmente de un año para amortizar la deuda y como el producto está diseñado para que a fecha de fallecimiento la deuda sea inferior al valor de la vivienda, los herederos podrán saldar la deuda bien con fondos propios, bien vendiendo el inmueble, bien solicitando otro préstamo hipotecario.

De la deuda de la hipoteca inversa, por ley, solo responde la masa hereditaria, en ningún caso responderán los herederos con su propio patrimonio (cosa que no ocurre con otros créditos hipotecarios).

Podemos concluir por tanto que la hipoteca inversa es un préstamo especial que permite obtener liquidez de una manera flexible, utilizando la vivienda como garantía, que genera la tranquilidad de saber que no tenemos que hacer frente al pago de incómodas cuotas mensuales y de que no implica la venta del inmueble, por lo que los herederos también se beneficiarán de la herencia.

■ Venta de Nuda Propiedad

La venta de la nuda propiedad es una operación que consiste en la compraventa de una parte del pleno dominio de una vivienda, la nuda propiedad, y la reserva del usufructo a favor del vendedor normalmente de manera vitalicia. Se trata de una operación inmobiliaria. La persona vende la propiedad de su casa, pero se reserva el derecho a seguir disfrutando de ella de por vida.

La venta de la nuda propiedad se suele realizar a cambio de una renta vitalicia, lo que se conoce como renta vitalicia inmobiliaria, o a cambio de un importe único a la formalización. Cuando el vendedor fallece, el comprador consolida la propiedad y pasa a disponer libremente del inmueble. Por tanto, en este caso, a diferencia de lo que ocurre con la hipoteca inversa, los herederos no reciben la casa en herencia.

El precio pactado de compraventa depende de la edad y del valor de la vivienda, siendo este más alto cuanto mayor es la edad del vendedor/usufructuario. Este tipo de operaciones suelen formalizarse con personas mayores de 75 años, pues no hay muchos inversores dispuestos a esperar plazos superiores a los 10-15 años para obtener el retorno a su inversión.

El valor que se establece de la nuda propiedad debe ser igual al valor de mercado de la vivienda restándole el valor del usufructo. A efectos prácticos aquí cabe una diversidad de interpretaciones muy amplia, si bien de manera teórica podemos concluir que el valor del usufructo equivale al importe del alquiler que se podría percibir por ese mismo inmueble durante todo el periodo teórico de la operación (esperanza de vida del usufructuario), actualizado a una tasa de descuento. Es importante destacar que Hacienda atribuye un valor fiscal a la nuda propiedad que no corresponde con el valor real de la misma.

Como cada precio finalmente se establece en una negociación, para una misma operación podríamos encontrar ofertas muy dispares, dado que en muchas ocasiones ni los compradores ni los vendedores cuentan con los conocimientos necesarios para saber si el precio final pactado es razonable o no. Y es que a diferencia de lo que ocurre con las hipotecas inversas, las operaciones de venta de nuda propiedad se realizan entre particulares o entre particulares y pequeños inversores. De ahí la especial importancia de asesorarse correctamente con profesionales con conocimientos jurídicos, inmobiliarios y actuariales.

Para poder hacer una operación de venta de nuda propiedad no existen requisitos formales, si bien en la práctica los más habituales son:

- Tener más de 75 años
- Vivienda en propiedad ubicada en una población con un mercado inmobiliario activo Esta operación tiene la ventaja de que como se vende la nuda propiedad, el usufructuario deja de pagar normalmente los gastos extraordinario de la comunidad

de propietarios (derramas) y el seguro de continente. El pago del IBI y los gastos de comunidad ordinarios normalmente los sigue pagando el usufructuario, si bien se puede pactar lo contrario, lo que afecta normalmente a las cantidades a percibir.

En cuanto a la fiscalidad, la transmisión de la Nuda Propiedad está exenta dentro del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas (IRPF), siempre que se trate de la vivienda habitual de una persona mayor de 65 años. El Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (plusvalía municipal) al que está sujeto el vendedor, puede ser abonado por cualquiera de las partes, según se pacte, pues se trata de un elemento más de la negociación. Si la venta de la nuda propiedad se realiza a cambio de percibir una renta mensual vitalicia, operación conocida como Renta Vitalicia Inmobiliaria, las rentas mensuales percibidas están sujetas a tributación por IRPF, considerándose como rendimiento del capital mobiliario un porcentaje de las mismas, en concreto un 8% si el usufructuario es mayor de 70 años, porcentaje sobre el que se practicaría la retención correspondiente. Por ejemplo, para una renta de 1.000 euros, la retención que le correspondería sería de 16,80 euros.

Una de las mayores preocupaciones de los vendedores suele ser la elección y solvencia de los compradores con los que se va a pasar a tener una relación nudo propietario-usufructuario. En este sentido es importante recordar la importancia de asesorarse correctamente antes de formalizar cualquier operación de este tipo que nos confiera unas mínimas garantías de que la operación tanto financieramente como jurídicamente está bien diseñada.

Recordemos que tras el fallecimiento el vendedor consolida la propiedad, lo que implica asumir un riesgo de longevidad para ambas partes. Si el usufructuario vive poco habrá vendido su casa por poco dinero y si vive más de lo esperado puede ser una operación muy mala para el comprador.

En definitiva, la venta de la nuda propiedad puede ser una opción adecuada cuando necesitamos obtener más dinero que con una hipoteca inversa (o no podemos realizarla) y no contamos con dejar la casa en herencia para que se beneficien los herederos.

■ Venta con Alquiler

Se trata de una operación a través de la cual el vendedor, normalmente una persona de edad muy avanzada, vende el pleno dominio de su vivienda y pasa a seguir viviendo en ella como inquilino a través de un contrato de alquiler. De este modo, con la venta obtiene una liquidez que le debe permitir conseguir los objetivos por los cuales se realizó la operación, pero que también debe ser suficiente para poder pagar el alquiler por el tiempo que se haya pactado.

Por tanto, se formalizan dos operaciones, un contrato de compraventa y a continuación un contrato de alquiler, que además deberán estar vinculados para dotar de mayor protección jurídica al vendedor.

La mayoría de las operaciones se formalizan entre particulares o entre un particular y una pequeña empresa patrimonial por lo que existe libertad de pacto entre las partes.

La venta con alquiler implica un riesgo para la persona que lo realiza que no existe ni con la hipoteca inversa ni con la venta de la nuda propiedad, ya que debe administrar el dinero recibido para poder pagar el importe del alquiler durante la duración del contrato, dado que si no pudiera hacerlo podría llegar a ser desahuciado. Es por eso que este

tipo de operaciones se suelen formalizar con personas de edad muy avanzada a partir de bien entrados en los ochenta y normalmente a través de los hijos, dado que cuanto mayor se sea menos importe debe “guardarse” para pagar el alquiler y por tanto queda más remanente para destinarlo a lo que se desee o necesite.

El vendedor normalmente no recibe el 100% del precio de mercado de la vivienda. Se suele vender con un descuento debido a que el comprador no podrá disponer de la vivienda libremente, deberá respetar el contrato de alquiler vitalicio y eso le limita también las posibilidades de financiación.

Es habitual igualmente que el comprador retenga del precio pactado el pago anticipado de alguna anualidad.

Como en el caso anterior no existen requisitos formales, si bien este tipo de operaciones, y especialmente si se quiere poder seguir disfrutando de la vivienda de por vida, suelen formalizarse a partir de los 80 años, pues si se formalizan con personas más jóvenes, el riesgo de no hacer una gestión adecuada del dinero para poder hacer frente al pago del alquiler empieza a ser crítico.

En cuanto a la fiscalidad, la transmisión de la Propiedad (Ganancia Patrimonial) está exenta dentro del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas (IRPF), siempre que se trate de la vivienda habitual de una persona mayor de 65 años. El sujeto pasivo del Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (plusvalía municipal) es el vendedor.

Esta alternativa tiene la ventaja de que se consigue más dinero que con las otras alternativas vistas anteriormente y de que el inquilino no tiene que pagar ni IBI ni gastos de comunidad, si bien, como ya hemos señalado, tendrá que administrar el dinero para poder hacer frente al pago del alquiler.

A continuación, se muestra una tabla con un breve resumen de las diferentes alternativas:

	HIPOTECA INVERSA	VENTA DE NUDA PROPIEDAD	VENTA CON ALQUILER (1)
Se mantiene la propiedad	Si	No	No
Producto regulado específicamente	Si Ley 41/2007	No	No
Producto supervisado por Banco de España	Si	No	No
Obligatoriedad de asesoramiento independiente en la contratación para protección de los mayores	Si	No	No
Posibilidad de cancelar la operación	Si	No	No
Disponibilidad del inmueble tras la formalización	Se puede: Vender, Alquilar, hipotecar (cancelando), Transmitir por herencia	Se puede: Alquilar (con restricciones)	No
Posibilidad de desahucio	No	No	No

Fuente: Óptima Mayores

Marco Jurídico

Como podemos observar, se trata de operaciones cuya base jurídica es muy diferente. Mientras que la hipoteca inversa es una operación financiera con garantía hipotecaria, tanto la venta de la nuda propiedad como la venta con alquiler implican la venta del inmueble. Veamos el tratamiento jurídico de cada una de ellas.

■ Regulación de la hipoteca inversa en España

Podríamos decir que el marco jurídico de la hipoteca inversa en España es favorable. Por un lado, por la buena acogida del poder legislativo: El gobierno entiende que hacer líquido el valor de la vivienda mediante productos financieros contribuye a paliar uno de los grandes problemas socioeconómicos que hay en España y en 2007 (Ley 41/2007 de 7 de diciembre) regula una serie de ventajas fiscales y de reducción de costes para la hipoteca inversa que cumpla esos requisitos. Por otro lado, se trata de una operación que está específicamente regulada: Tanto en su fase de comercialización Orden EHA2899/2011 y Ley 2/2009 como en el momento de su vencimiento Ley de Enjuiciamiento Civil. Por lo que si se cumplen estrictamente los procesos legalmente establecidos de transparencia y obligatorio Asesoramiento Independiente va a tener un claro amparo legal, tanto para el consumidor del producto como para la entidad proveedora.

Su normativa aplicable, es la siguiente:

▸ a/ Del producto:

Sus requisitos: La D.A. 1ª de la Ley 41/2007 de 7 de diciembre de Regulación del Mercado Hipotecario, se aprueba con la finalidad de incentivar la contratación de la hipoteca inversa y así en los párrafos 3º y 4º del apartado VIII de su preámbulo dice textualmente:

“Hacer líquido el valor de la vivienda mediante productos financieros podría contribuir a paliar uno de los grandes problemas socioeconómicos que tienen España y la mayoría de países desarrollados: la satisfacción del incremento de las necesidades de renta durante los últimos años de la vida.”

“No cabe duda, pues, de que el desarrollo de un mercado de hipotecas inversas que permitan a los mayores utilizar parte de su patrimonio inmobiliario para aumentar su renta ofrece un gran potencial de generación de beneficios económicos y sociales. La posibilidad de disfrutar en vida del ahorro acumulado en la vivienda aumentaría enormemente la capacidad para suavizar el perfil de renta y consumo a lo largo del ciclo vital con el consiguiente efecto positivo sobre el bienestar”.

Por estos motivos regula una modalidad de hipoteca inversa a la que le dota de unas ventajas fiscales y de reducción de costes, siempre y cuando reúnan los requisitos en ella establecidos, siendo de especial relevancia en comparación con otros productos hipotecarios la obligatoriedad de facilitar previamente un “Asesoramiento Independiente” al cliente.

Su comercialización: El artículo 2.4.f) de la Ley 5/2019 de 15 de marzo reguladora de los contratos de crédito inmobiliario excluye de su ámbito de aplicación a la hipoteca inversa regulada en la Disposición Adicional Primera de la Ley 41/2007; siendo de aplicación:

- El Capítulo II bis de la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios.
- Ley 2/2009. de 31 de marzo, por la que se regula la contratación con los consumidores de préstamos o créditos hipotecarios y de servicios de intermediación para la celebración de contratos de préstamo o crédito.

Su ejecución: Ley de Enjuiciamiento Civil. En caso de impago la ley le ofrece al acreedor hipotecario la vía de ejecución especial sumaria del Capítulo V del Título IV del Libro III de la Ley de Enjuiciamiento Civil con las modificaciones de la Ley 1/2013.

La jurisdicción es por imperativo legal la del lugar donde radique el inmueble.

Otros: Guía de acceso a la hipoteca inversa del Banco de España. Este documento tiene por objeto aclarar posibles dudas e interpretaciones de aquellos consumidores que se planteen acudir a esta vía de financiación

▸ b/ Del proveedor:

La hipoteca inversa regulada en la Ley 41/2007 de 7 de diciembre podrá ser comercializada por las entidades de crédito y las aseguradoras autorizadas para operar en España. Así como los Establecimientos Financieros de Crédito, autorizados expresamente por la Ley 5/2015 de Fomento a la Financiación Empresarial.

■ Regulación de la Venta de la Nuda Propiedad:

La venta de la nuda propiedad no es un producto estandarizado ni específicamente regulado. Se trata de un negocio jurídico entre particulares (entre dos personas físicas o entre una persona física y una persona jurídica) sujeto a la autonomía de la voluntad, regulándose a través de los pactos que se alcancen entre las partes, siempre que no sean contrarios a las leyes, a la moral y al orden público.

Su marco jurídico es el Código Civil (C.C.), más concretamente el Libro II: “De los bienes, de la propiedad y de sus modificaciones” y el Título IV de ese libro: “Del usufructo...”

El artículo 348 del Código Civil configura el “pleno dominio” (plena propiedad) como: “el derecho de gozar y disponer de una cosa, sin más limitaciones que las establecidas en las leyes”. Estas facultades que integran la plena propiedad pueden separarse mediante la constitución de derechos reales:

- de disfrute sobre el bien => “usufructo” arts. 467 y sigs. del mismo código
- la facultad de disposición sin el uso y disfrute o “nuda propiedad”.

El artículo 468 del C.C. faculta la constitución del usufructo “por la voluntad de los particulares manifestada en actos inter vivos”, pudiendo así un propietario del pleno dominio transmitir el usufructo del mismo reservándose la nuda propiedad y viceversa, siendo una forma válida en derecho la transmisión mediante el contrato de compraventa regulado en los arts. 1.445 y sigs. del C.C.

En consecuencia, el negocio jurídico de la Venta de la Nuda Propiedad como fórmula de obtener liquidez del inmueble sin perder el uso y disfrute del mismo, está sujeto al C.C. y a la autonomía de la voluntad de las partes, posibilitándose diferentes alternativas de negocio en función de si:

- ▶ La reserva del usufructo es vitalicia o temporal.
- ▶ Si el precio de la venta de nuda propiedad consiste en un precio determinado con pago único o mediante la constitución de una renta vitalicia o temporal a favor del usufructuario, en este caso, es habitual y aconsejable garantizar el pago de las rentas mediante “condición resolutoria expresa” (art. 1.504 C.C.).

Y aunque el C.C. regula los derechos del usufructuario, es preferible que en el contrato de compraventa queden debidamente detallados los derechos y obligaciones de las partes tras la firma del contrato. Así mismo, para que tenga efectos frente a terceros, el contrato deberá instrumentarse en escritura pública e inscribirse en el Registro de la Propiedad.

■ Regulación de la Compraventa con Alquiler Vitalicio:

La compraventa con alquiler vitalicio, igual que la venta de la nuda propiedad, no es un producto estandarizado ni con una normativa específica. Se trata de un negocio jurídico entre particulares (entre dos personas físicas o entre una persona física y una persona jurídica) y como tal sujeto la autonomía de la voluntad mediante los pactos que se alcancen entre las partes, siempre que no sean contrarios a las leyes, a la moral y al orden público.

Su marco jurídico es el Título IV del Libro IV del Código Civil en lo atinente a los contratos de compraventa y la Ley de Arrendamientos Urbanos (Ley 29/1994 de 24 de noviembre).

Se trata de una operación que persigue el mismo resultado que la venta de la nuda propiedad (tanto para el adquirente como para el vendedor), pero se configura como compraventa con alquiler vitalicio por motivos de mayor rentabilidad fiscal para el inversor. Por este motivo es muy importante para proteger los intereses del mayor:

- ▶ 1. Que ambos contratos se realicen en unidad de acto y que cada uno de ellos por separado no tendrían causa en el vendedor-arrendador vitalicio, persona mayor.
- ▶ 2. La inscripción del carácter vitalicio del arrendamiento en el Registro de la Propiedad, ya que mientras que el usufructo es un derecho real, el arrendamiento no lo es.
- ▶ 3. La redacción de las cláusulas de los contratos (de compraventa y de arrendamiento), derechos y obligaciones de las partes, prórroga del contrato de arrendamiento, causas de resolución anticipada, etc.

Situación Actual

Si bien hemos visto que las operaciones de monetización están disponibles desde hace ya muchos años, se puede decir que el mercado no está todavía maduro en España, en donde existe un gran potencial de desarrollo. Esta falta de madurez viene motivada por varias razones que vamos a tratar a continuación.

Tasa de sustitución de la pensión pública

Esta tasa ha sido históricamente muy alta, lo que significaba que la pensión pública venía a cubrir una gran parte de las necesidades de los pensionistas, no siendo necesario acudir a

otras alternativas para financiar la jubilación. Es una de las razones por las que en España hay muy poca cultura de ahorro en soluciones como pueden ser los planes de pensiones y otros productos de ahorro a largo plazo.

Falta de proveedores institucionales

Las operaciones de venta de nuda propiedad y venta con alquiler se realizan mayoritariamente entre particulares o entre particulares y pequeñas empresas patrimoniales, no existiendo en el mercado grandes proveedores, lo que genera una enorme disparidad de oferta para casos similares y riesgos asociadas a ella, realizándose operaciones con un riesgo muy elevado tanto para el vendedor como para el comprador por falta de información y conocimiento específico.

En cuanto a la hipoteca inversa, las cajas de ahorro tuvieron un papel protagonista desde el desarrollo de la Ley41/2007, si bien debido a la crisis inmobiliaria y a la reestructuración bancaria desaparecieron del mercado a principios de la década de 2010. En la actualidad hay cuatro proveedores de producto en España, en donde solo entidades reguladas y en concreto, entidades de crédito, aseguradoras y establecimientos financieros de crédito pueden ofrecer el producto con las ventajitas que establece la ley.

En el siguiente cuadro se puede ver una comparativa del desigual desarrollo y madurez del mercado de hipoteca inversa en varios países europeos.

2022	ESPAÑA	REINO UNIDO	SUECIA
Población	47.432.805	67.081.000	10.452.000
Población mayor de 65 años	9.437.101	12.735.560	2.094.024
Ratio vivienda en propiedad (> 65 años)	87%	75%	70,1%
Mercado Potencial - Nº personas	8.198.001	9.551.670	1.467.911
Número de proveedores	4	12	2
Número de nuevas hipotecas inversas	530	52.295	1.500
Hipotecas s/ mcdo potencial	0,006%	0,547%	0,102%

Fuente: Óptima Mayores, INE, Consejo General Notariado, Key Retirement, Svensk Hypotekspension

Como se puede apreciar en el cuadro anterior, existe una enorme diferencia de penetración del producto en España frente a otros países con más cultura financiera.

Escaso conocimiento por parte de la población y falta de cultura financiera

Las soluciones de monetización de la vivienda son poco conocidas, por lo que, aunque exista una necesidad de complementar los ingresos en la jubilación con alternativas a la pensión pública, los niveles de demanda real están muy por debajo de su potencial.

Además del escaso conocimiento a nivel general, existe igualmente mucha desinformación, confundiéndose unas soluciones con otras y especialmente la hipoteca inversa con la venta de nuda propiedad. Según un estudio reciente de Óptima Mayores, el 78% de los demandantes de información de hipoteca inversa piensan que la vivienda pasa a manos del banco tras el fallecimiento de los titulares.

Si un interesado se dirige a una entidad para contratar una Hipoteca Inversa, se le redirige a un asesor independiente especializado

Barreras culturales

Tradicionalmente la vivienda no se ha visto como una forma de ahorro de la que poder disponer en la jubilación, sino que suponía un activo para dejar como legado a los herederos, y era un motivo de realización personal.

Perspectivas y Recomendaciones

España puede y debe liderar el mercado de soluciones de monetización de la vivienda, como mínimo, en la Europa continental. Somos el país que más ahorra en vivienda. El 87% de los mayores de 65 años tiene vivienda en propiedad, nada menos que 630.000 millones ahorrados en sus viviendas. Parece evidente que poder disponer de ese ahorro con instrumentos realmente útiles y eficaces tendría innumerables consecuencias positivas, la primera de ellas, por supuesto, complementar las pensiones públicas para mejorar su calidad de vida y la segunda incrementar el consumo interno, pero no uno cualquiera, sino el específico de la llamada Silver Economy, en otras palabras, procurar la financiación necesaria a estas personas para que de verdad puedan acceder a los productos y servicios destinados a cubrir las necesidades propias de la edad de jubilación: asistencia en el hogar, residencias, ...pero por supuesto también los destinados a financiar una jubilación mejor, activa y saludable.

En el Reino Unido se contrataron 52.000 hipotecas inversas en 2022 por valor de 5.000 millones de libras, en España 530, por valor de 85 millones de euros. De este dato podemos extraer dos cosas: La primera, que ese es el recorrido que tiene este producto en España porque teniendo el mismo mercado potencial (8 millones de personas con más de 65 y vivienda en propiedad) aquí hay más necesidad, por los motivos obvios ya comentados en este capítulo. Y la segunda: tenemos un mercado desarrollado donde mirarnos, aprendamos de las cosas bien hechas, también de sus errores. Si un interesado se dirige a una entidad aseguradora o bancaria para contratar una Hipoteca Inversa en el Reino Unido, no se le atiende, se le redirige automáticamente a un asesor independiente especializado que le pueda presentar un estudio con todas las alternativas disponibles en el mercado para su caso concreto, es la única forma de hacerlo bien y de proteger los intereses de la persona mayor contratante. En España, a pesar de estar debidamente regulado como obligatorio para la hipoteca inversa, ya se está convirtiendo este esencial requisito en un trámite administrativo más, en lugar de en un verdadero y eficaz asesoramiento previo e independiente, imprescindible para que el contratante pueda elegir, con todas las garantías, la opción que más le convenga en función de su situación económica y necesidades financieras, así como en función de su esperanza de vida.

Obviamente ni este asesoramiento independiente ni el estudio comparativo previo lo puede hacer cualquiera, lo deben hacer personas físicas o jurídicas con la especialización y con los conocimientos necesarios, entre los que sin duda destaca la capacitación técnica actuarial, tal y como afirma el dictamen jurídico del catedrático de derecho mercantil D. Alberto Tapia, del prestigioso estudio jurídico Sánchez Calero.

El Consejo Español de Hipoteca Inversa se constituyó con un objetivo muy claro: conseguir que en España se desarrolle un mercado de hipotecas inversas responsable y verdaderamente útil para jubilados y seniors, para ello es necesario fomentar el diálogo entre la industria y las instituciones y establecer los procedimientos de contratación seguros y transparentes que esta asociación propone, a través de la adhesión voluntaria de entidades, intermediarios y asesores independientes, a su decálogo de buenas prácticas, ya establecido y homologado a nivel europeo.

Lo incipiente de este mercado -grandes bancos y aseguradoras anuncian la próxima comercialización de sus hipotecas inversas- nos brinda la oportunidad de hacer las cosas bien desde el principio en España, algunos ya las están haciendo. Tenemos una gran oportunidad que no deberíamos desaprovechar y eso pasa por recibir, no la oferta de un solo proveedor, si no acceso a todas las opciones (bancarias y otras) disponibles en el mercado en cada momento y para cada caso concreto. La buena noticia para todos es que ya hay hoy en España asesores independientes especializados en hipoteca inversa que facilitan este tipo de estudio comparativo previo a los clientes de forma gratuita y sin ningún compromiso para ellos. En este sentido, Óptima Mayores, como asesor independiente líder en España, ha asesorado a más de 45.000 personas en soluciones de monetización para ayudarles a tomar la mejor decisión para su jubilación.

Carmen Martínez Sarmiento

Consejero de Relaciones Institucionales de Óptima Mayores

Íñigo Hernández Alesanco

Director de Desarrollo de Negocio de Óptima Mayores

Capítulo

La atención a mayores en España

Según el Instituto Nacional de Estadística (INE) España avanza hacia una sociedad envejecida. Tanto es así que en 2050, aproximadamente un 34,4% de la población española será mayor de 65 años (INE, 2020b). Este fenómeno es debido principalmente a dos factores. Por un lado, el aumento de la esperanza de vida gracias a la cronificación de enfermedades y al envejecimiento activo y, por otro, el descenso de la natalidad.

Lamentablemente no todas las personas se cuidan igual, ni tienen las mismas oportunidades de hacerlo en función de su proximidad a los centros de salud con más o menos recursos, la zona en la que viven, recursos económicos, entorno familiar y social y acceso a la tecnología, etc. Pero en lo que podemos estar de acuerdo es en que casi todos (un 80% de las personas mayores de 65 años, según el INE) quieren envejecer, si puede ser, en su hogar.

Además, es importante recordar que cada persona es única y puede requerir diferentes tipos de atención y apoyo a lo largo de su vida, en función de sus necesidades ocasionadas por situaciones de dependencia, de discapacidad o convalecencia.

Por todo lo anterior, es muy importante investigar y explorar diferentes opciones que nos permitan encontrar la solución que mejor se adapte a las necesidades individuales de cada persona.

Recursos para mayores dependientes en España

En la actualidad existen diferentes recursos públicos y privados para mayores dependientes en España. Para acceder a ellos, siempre y cuando no se acceda de forma privada, es necesario contactar con los servicios sociales del municipio donde se reside o con el Servicio de Atención a la Dependencia.

Entre los recursos tanto públicos como privados más conocidos podemos encontrar:

- **Residencias de mayores:** son centros donde los mayores o personas dependientes pueden vivir de forma permanente o temporal. Allí se les ofrece atención sanitaria, alimentación, cuidados de enfermería, entre otros. Si bien es cierto que supone vivir fuera de sus domicilios, tiene la ventaja de la socialización con otras personas de su edad y, muchas veces, de su entorno.

Cada persona es única y puede requerir diferentes tipos de atención y apoyo a lo largo de su vida, en función de sus necesidades ocasionadas por situaciones de dependencia, de discapacidad o convalecencia

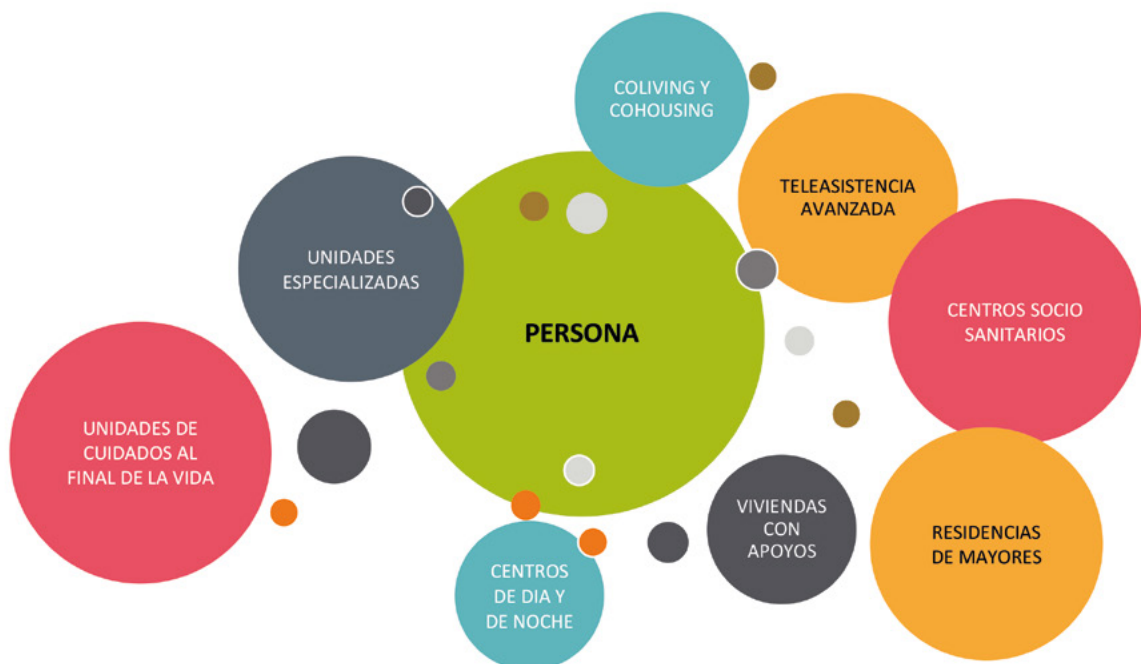
En Caser Residencial cuentan en la actualidad con 22 de estos centros repartidos por la geografía española en los que se ofrece todo tipo de servicios sociosanitarios.

■ **Servicios de ayuda a domicilio:** estos servicios ofrecen cuidados en el hogar de la persona dependiente, proporcionando ayuda con las actividades básicas de la vida diaria, como el aseo personal, la alimentación y la movilidad.

Desde Caser Residencial se prestan servicios privados de este tipo a través de Caser Cuidados en todas las provincias en las hay residencias de mayores y en las que prestan servicios públicos. Además, ofrecen otros servicios sociosanitarios en el hogar como fisioterapia, logopedia, podología, psicología o terapia ocupacional en la que profesionales colegiados ayudan a los usuarios a mantener su autonomía personal o en función de sus necesidades ocasionadas por situaciones de dependencia, de discapacidad o convalecencia.

■ **Centros de día:** los centros de día ofrecen actividades y cuidados diurnos para mayores o dependientes que no necesitan atención 24 horas. Allí se realizan actividades de ocio y se fomenta la sociabilización. En la actualidad, en Caser Residencial cuentan con 10 centros de día integrados dentro de las residencias de mayores, además de ofrecer estancias diurnas o atención ambulatoria en otros centros.

■ **Teleasistencia:** consiste en un servicio que, activado por la persona mediante un dispositivo remoto y/o un número de teléfono, conecta con una red de profesionales sociosanitarios especializados en gestionar situaciones de emergencia. Estos actúan ante situaciones de riesgo en el propio domicilio, o en cualquier lugar, gracias a que son capaces de movilizar y coordinar recursos sanitarios y de seguridad con gran rapidez. Además, suelen actuar de forma proactiva con planes de prevención. Como veremos más adelante, aparte de la Teleasistencia Básica, en Caser Cuidados también cuentan con Teleasistencia Avanzada.



■ **Ayudas técnicas:** son dispositivos o elementos que facilitan la vida cotidiana de las personas dependientes, como sillas de ruedas, grúas, andadores, entre otros.

■ **Programas de atención especializada:** son servicios especializados para personas con discapacidad intelectual, discapacidad física o enfermedades mentales, entre otros. En Caser Residencial cuentan con unidades especializadas o programas especializados en recuperación funcional, recuperación traumatológica, salud mental o neurorrehabilitación entre otras.

■ Además, sólo a nivel público, también existen las **prestaciones vinculadas a una prestación de un servicio:** se trata de ayudas económicas otorgadas para sufragar los gastos derivados de la atención a la dependencia de una persona (por ejemplo, ayuda a domicilio o residencia de mayores).

Aparte de lo descrito, hay administraciones que cuentan con otros tipo de servicios como comidas a domicilio, subvenciones para compra de ayudas técnicas, etc.

Para poder conocer más sobre los recursos públicos en las diferentes provincias españolas, en la Fundación Caser cuentan con un Servicio de Atención Telefónica gratuita, el 900 102 180, en el que se atienden dudas y preguntas en temas de dependencia y discapacidad, atendido por un equipo profesional de trabajadoras sociales y una atención personalizada sin cita previa.

Cómo funcionan las residencias de mayores en España

Las residencias de mayores en España son establecimientos especializados en proporcionar cuidados y atención a personas que necesitan asistencia en su día a día. Estas residencias ofrecen alojamiento, alimentación, atención médica, servicios de enfermería, actividades de ocio y tiempo libre, y otros servicios complementarios, dependiendo de las necesidades de cada persona. En general, las residencias de mayores en España proporcionan una atención integral y personalizada a los residentes, con el objetivo de mejorar su calidad de vida y asegurar su autonomía personal.

El funcionamiento de las residencias de mayores en España está regulado por la legislación nacional y autonómica. Por lo general, las residencias son propiedad de empresas privadas o entidades sin ánimo de lucro, aunque también hay algunas residencias públicas que pueden ser gestionadas por entidades privadas a través de contratos de gestión de servicios públicos y pueden ser de gestión parcial o total.

Para acceder a una residencia de mayores pública o a una plaza concertada en residencia privada es necesario realizar una solicitud en el centro de servicios sociales de la zona correspondiente y se evalúa la situación socioeconómica y de dependencia del solicitante. Si se cumple con los requisitos establecidos, se asigna una plaza.

Las residencias de mayores privadas suelen tener diferentes tipos de habitaciones y servicios, dependiendo del presupuesto y necesidades del residente. Además, el precio de las residencias también varía según la ubicación geográfica y el nivel de servicios y atención que se ofrece.

Tipos de atención en residencias de mayores

De una manera muy general podemos diferenciar entre dos tipos de asistencia en las residencias de mayores:

El futuro de las residencias de mayores en España está marcado por el envejecimiento de la población, la demanda creciente de servicios de atención y la necesidad de adaptarse a las nuevas formas de vida y cuidados

■ Atención para mayores autónomos: Con espacios destinados a personas mayores que no necesitan asistencia para realizar actividades básicas de la vida diaria y que desean vivir en un ambiente comunitario. Además, en la actualidad están surgiendo varios proyectos de *Senior Coliving*, apartamentos con servicios para personas mayores no dependientes que desean vivir en comunidad.

■ Atención a mayores en situación de dependencia, con espacios y atenciones destinados a personas mayores que necesitan ayuda en ciertas actividades básicas de la vida diaria, como vestirse, bañarse o comer y con personal especializado que se encarga de proporcionar la asistencia necesaria según el grado de dependencia (I, II o III, siendo éste el de mayor necesidad asistencial).

Cabe destacar que en algunas residencias de mayores existen unidades especializadas o programas para atender a personas con discapacidad o dependencia, ya sea permanente o temporal:

▶ Atención de mayores con demencia, destinadas a personas que padecen este tipo de enfermedades (Alzheimer, demencia vascular, demencia frontotemporal, o demencia con Cuerpos de Lewi, entre otras) y que necesitan atención y cuidados específicos.

▶ Atención a personas mayores con discapacidad, reservadas a personas que tienen algún tipo de discapacidad física o mental y que necesitan asistencia y cuidados especializados. Cada vez son más las personas con discapacidad intelectual que superan los 65 años de edad y que necesitan cuidados específicos.

▶ Atención a mayores con enfermedades crónicas o con necesidad de cuidados paliativos, dedicadas a personas que padecen enfermedades crónicas, como cáncer o esclerosis múltiple, y que necesitan cuidados y atención especializados.

▶ Recuperación funcional, dirigido a la rehabilitación de pacientes en procesos incapacitantes debidos a patologías del aparato locomotor, del sistema nervioso, cardiovascular, respiratorio, etc.

▶ Recuperación neurológica, con tratamientos específicos para personas que han sufrido alguna alteración del sistema nervioso, pueden llegar a lograr una mejora de su funcionalidad, de su independencia para la realización de las actividades para la vida diaria y encontrar un alivio en la sintomatología propia.

En general, todas las residencias ofrecen una amplia gama de servicios, desde alojamiento y alimentación hasta servicios médicos y terapéuticos, dependiendo del nivel de atención que requiera cada residente.

En Caser Residencial han desarrollado un gran número de unidades y programas especializados en la mayoría de las necesidades descritas anteriormente, pudiendo acceder a ellas a través de <https://www.caserresidencial.es/cuidados>.

Cuál es el futuro de las residencias de mayores en España

El futuro de las residencias de mayores en España está marcado por varios factores, entre ellos el envejecimiento de la población, la demanda creciente de servicios de atención a mayores y la necesidad de adaptarse a las nuevas formas de vida y cuidados

de los mayores. Algunas de las tendencias que se esperan en el futuro de las residencias de mayores en España son:

- **Mayor demanda de servicios personalizados:** Los mayores cada vez tienen necesidades más específicas y demandan servicios más personalizados, adaptados a sus características y necesidades individuales.
- **Integración de tecnología y cuidados:** La tecnología está transformando la forma en que se prestan los cuidados a los mayores, y se espera que en el futuro se integren más soluciones tecnológicas en las residencias, como dispositivos de teleasistencia, *robots* asistenciales, sistemas de monitorización remota, entre otros.
- **Cuidados centrados en la persona:** Las residencias de mayores en el futuro se centrarán en la atención integral de las personas, adaptándose a sus preferencias, ritmos y necesidades, fomentando su autonomía, participación y calidad de vida.
- **Espacios más innovadores y adaptados:** Las residencias de mayores del futuro estarán diseñadas para ofrecer un ambiente más innovador y adaptado, con espacios verdes, iluminación natural, tecnología avanzada y espacios comunes que favorezcan la convivencia y la participación.
- **Nuevas formas de financiación:** La financiación de las residencias de mayores es un reto importante en el futuro, por lo que se esperan nuevas formas de financiamiento, como las asociaciones público-privadas o las iniciativas de financiamiento colectivo.



Productos financieros enfocados al *home to cash* o monetizar la vivienda, como la hipoteca inversa, sirven también para hacer frente al pago de las mismas. Para más información sobre este producto recomendamos Caser Hipoteca Inversa.

En definitiva, el futuro de las residencias de mayores en España está marcado por la necesidad de adaptarse a las nuevas formas de vida y cuidados de los mayores y de ofrecer servicios personalizados y centrados en la persona.

Caser Residencial es una empresa de servicios a las personas en situación de dependencia en la que se ofrece todo tipo de recursos adaptados a las necesidades individuales de cada una de ellas. Además, en el marco de la continuidad asistencial hay una adaptación a la evolución de las necesidades puntuales o temporales que se presentan, pudiendo ofrecer el recurso o los recursos más adecuados para cada caso concreto y que pueden ir adaptándose según la necesidad. Desde la teleasistencia a la residencia de mayores, pasando por la ayuda a domicilio, el centro de día o los servicios de profesionales sanitarios a domicilio (fisioterapia, terapia ocupacional, psicología, logopedia, podología, etc.), entre otros.

Productos innovadores en el cuidado de los mayores

Debido al creciente número de personas dependientes se necesita buscar un modelo escalable de cuidados para estas personas. Es necesario encontrar el equilibrio entre las necesidades asistenciales y la realidad económica y laboral en la que nos encontramos. Si bien es cierto que la mayoría quiere estar en su domicilio, va a ser muy complicado contar con trabajadores cualificados que puedan acompañar a las personas dependientes o atenderlas.

Por tanto, es necesario desarrollar servicios apoyados en tecnología que mejoran y hacen más eficiente la atención, haciéndola más escalable y que permita, a su vez, socializar a estas personas que desean continuar en su domicilio.

Existen una serie de productos innovadores que ya están ayudando en el cuidado de los mayores:

- **Tecnología *wearable***: dispositivos como relojes inteligentes o pulseras de actividad pueden ayudar a monitorizar la actividad física, el ritmo cardíaco y otros signos vitales y proporcionar alertas en caso de emergencia.
- **Robots de compañía**: estos *robots* están diseñados para interactuar con los adultos mayores, proporcionar compañía y ayuda en tareas como recordatorios de medicamentos y citas médicas.
- **Tecnología de hogar inteligente**: los dispositivos de hogar inteligente, como sensores de movimiento, detectores de humo, cámaras de seguridad y termostatos inteligentes, pueden ayudar a los cuidadores a monitorear a los mayores y detectar problemas potenciales.
- **Dispositivos de telemedicina**: estos dispositivos permiten a los médicos realizar exámenes virtuales y monitorear la salud de los pacientes desde la comodidad de sus hogares.
- **Sistemas de asistencia virtual**: estos sistemas utilizan inteligencia artificial para

proporcionar asistencia en tareas cotidianas, como recordatorio de medicamentos, compra de comestibles y programación de citas médicas.

■ **Camas inteligentes:** estas camas están equipadas con sensores para monitorear la calidad del sueño y ajustar automáticamente la posición de la cama para mejorar la comodidad.

■ **Tecnología de realidad virtual:** esta tecnología puede ayudar a los mayores a mantenerse activos y comprometidos mediante la participación en actividades virtuales, como juegos y visitas virtuales a lugares de interés.

Wearables para cuidados de mayores

Los *wearables* (dispositivos electrónicos que se pueden llevar puestos) pueden ser una excelente herramienta para ayudar en el cuidado de adultos mayores. Estos dispositivos pueden ayudarlos a mantenerse activos, monitorizar su salud y seguridad y permitir una comunicación más fácil con los cuidadores y familiares.

Algunos de los *wearables* que se pueden utilizar para el cuidado de mayores incluyen:

■ **Relojes inteligentes:** los relojes inteligentes pueden ayudar a los mayores a realizar un seguimiento de su actividad física diaria, recordarles tomar medicamentos y proporcionar una forma sencilla de comunicarse con sus cuidadores o familiares. Un excelente ejemplo lo podemos ver en <https://www.caseresidencial.es/teleasistencia-avanzada>.

■ **Pulseras de actividad:** similares a los relojes inteligentes, las pulseras de actividad pueden ayudar a los mayores a realizar un seguimiento de su actividad física diaria y a establecer metas de actividad. Además, algunas pulseras de actividad también pueden monitorizar la frecuencia cardíaca y la calidad del sueño.

■ **Dispositivos de monitorización de la salud:** existen dispositivos portátiles que pueden ayudar a los mayores a monitorizar su salud, como medidores de glucemia, medidores de presión arterial y oxímetros de pulso.

■ **Dispositivos de localización:** los dispositivos de localización, como los GPS, pueden ayudar a los cuidadores a saber la ubicación de los mayores en todo momento. Esto puede ser especialmente útil para aquellos que tienen demencia o Alzheimer.

■ **Dispositivos de detección de caídas:** algunos dispositivos pueden detectar cuando una persona ha sufrido una caída y enviar una alerta a un cuidador o familiar.

Un excelente ejemplo lo podemos ver en <https://www.caseresidencial.es/teleasistencia-avanzada>, un servicio que aúna todo lo descrito antes y que además añade la teleasistencia para atención de emergencias y la videoconsulta médica para un asesoramiento en caso de necesidad y que describimos a continuación.

Teleasistencia avanzada para el cuidado de mayores dependientes

La unión de tecnología y servicio está ayudando a desarrollar la Teleasistencia Avanzada, convirtiéndose en una excelente opción para ofrecer seguridad y bienestar en el hogar y fuera de él, además de favorecer la autonomía personal y una vida saludable.

Los wearables (dispositivos electrónicos que se pueden llevar puestos) pueden ser una excelente herramienta para ayudar en el cuidado de adultos mayores

Hoy, el desarrollo de la tecnología y la penetración de su uso en edades avanzadas (más del 80% de las personas de entre 65 y 75 años usa Internet y el móvil de manera habitual) junto con la experiencia en teleasistencia, hace que sea lógico dar un paso más allá, desarrollar este servicio hasta donde sea posible para conectar a los usuarios y su red de ayuda inmediata de familiares y sanitarios, participando así en un modelo de cuidado más humanizador que ha fomentado tanto la autonomía, como la permanencia en el hogar frente a otras soluciones de cuidado en la vejez.

Desde un punto de vista humanizador, la tecnología aplicada a los cuidados sociosanitarios tiene beneficios como ayudar a disminuir la soledad, acortar distancias, permitir contacto inmediato con otras personas, hasta la inclusión y la prolongación de la autonomía minimizando la vulnerabilidad de los mayores. No se trata de llenar la vida de años, sino de calidad de vida, real, y también percibida.

En Caser Cuidados han desarrollado un modelo de Teleasistencia Avanzada consistente en monitorizar a la persona a través de un *smartwatch* con tarjeta SIM con llamadas ilimitadas y datos móviles y con geolocalización integrada y conectado a una *app*. Este servicio lee las constantes vitales, avisa de caídas, conecta con un botón SOS, recuerda la medicación y las citas médicas y permite las consultas médicas por videollamada. La mejora es clara cuando los avisos son atendidos 24 horas al día por una empresa especializada en movilización de recursos de emergencia, la lectura de las constantes está grabada en la *app* y puede ser consultada al instante, y tanto las familias como los cuidadores tienen la tranquilidad de saber dónde está la persona y conectar con ella en todo momento mientras lleve en la muñeca el dispositivo conectado. Y todo ello sumado a otros servicios que tradicionalmente se ofrecen en la teleasistencia convencional: llamadas periódicas para recordatorios de todo tipo (medicación, cumpleaños, citas médicas, etc.), para combatir la soledad no deseada, etc.

En Caser Cuidados se ha desarrollado este servicio pensando en dotar de mayor seguimiento y durante el mayor tiempo posible a usuarios y cuidadores, permitiendo llevar a cabo acciones clave para el envejecimiento activo como la participación social en su propio entorno y potenciando su independencia, a la vez que aumenta su seguridad al estar atendido en cualquier lugar y en cualquier momento.

Esta evolución de la teleasistencia convencional hacia el servicio de Teleasistencia Avanzada, constituye una opción óptima del cuidado de personas mayores o con ciertos grados de dependencia, ya que proporciona altos niveles de confianza para los usuarios y sus familiares o entorno cercano, e incluso para sus profesionales sanitarios de referencia.

Jose Ignacio Espejo Ledesma

Director comercial del área de servicios a las personas de Caser Residencial



Alfaro Peral, Yolanda
Consultant Manager en Globant

Licenciada en Sociología, especialista en métodos y técnicas de investigación. Postgrado en Operaciones y MBA en Industrias Creativas y Propiedad Intelectual. Yolanda Alfaro es una apasionada del diseño de servicios, datos y personas; con más de 20 años de experiencia en los que ha compaginado su trabajo en equipos de investigación e innovación en diferentes multinacionales tecnológicas (Orange, Globant) con labores de divulgación, docencia y dirección en diferentes escuelas y universidades (MrMarcel, EAE Business School, UCM, ESNE, U-Tad, etc.). En Globant siempre desean transformar nuestra realidad y hacer del mundo un lugar mejor, creando soluciones innovadoras que cambien organizaciones y mejoren la vida de millones de personas. Confían en haber aportado su granito de arena y seguir aportando su visión tecnológica en el abordaje de los nuevos retos que se vislumbran en el horizonte del colectivo sénior.

Galería de Autores

Alonso Padrones, Verónica
Interventora Banca March
y Doctoranda Universidad de Oviedo

Licenciada en Ciencias Económicas y Empresariales por la Universidad del País Vasco, en doble especialidad, Finanzas y Dirección Comercial. Durante su actividad laboral, realiza el MBA Executive en ESIC y continúa formándose obteniendo el título EFPA, EF-Planner, Advanced en inglés.



Su carrera profesional se ha desarrollado en el sector financiero. Comienza realizando campañas de renta y finalmente es contratada en Consulnor, concretamente en la Sociedad Gestora de Fondos en el área de Administración. Hace 10 años Consulnor fue adquirida por Banca March y desde entonces trabaja para esta entidad que también le ha permitido conocer y experimentar acceso a equipos más especializados, trabajo en equipo, mayores recursos, proyección, etc. Desde hace cinco años desarrolla funciones de coordinación y administración en oficina lo que le ofrece una visión más amplia del sector bancario.



Alquezar Muniesa, Raquel

Directora del Think Tank Sostenibilidad y Longevidad Cátedra Iberdrola de Ética Económica y Empresarial ICAI/ICADE

Estudió Magisterio en la especialidad de Historia e hizo el curso puente para entrar en Filosofía Pura a falta del último curso para obtener la licenciatura, ambas en la Universidad Complutense de Madrid. Su primera experiencia laboral fue trabajando en diversos colegios como profesora de inglés. De ahí pasa al mundo de la empresa donde ha trabajado en empresa privada, multinacional y medios de comunicación en las áreas de marketing, comunicación y publicidad. Actualmente es Directora del Think Tank Sostenibilidad y Longevidad Cátedra Iberdrola de Ética Económica y Empresarial ICAI/ICADE.



Cortés Ruiz, María

Universidad Rey Juan Carlos

Actualmente desempeña su labor investigadora en la Universidad Rey Juan Carlos bajo un contrato predoctoral, aunque ha estado ligada a la empresa privada durante muchos años. Siempre ha desempeñado su trabajo unido al análisis de datos, mayormente para entender comportamientos humanos en el área del marketing y las ventas. María Cortés está terminando su Tesis Doctoral sobre la vulnerabilidad y resiliencia en la España Vacía. Un tema que eligió porque le interesa entender las motivaciones que existen para abandonar los pequeños pueblos a favor de las ciudades. Personalmente considera que la aglomeración de la población en torno a las grandes urbes es un problema sobre el que se debería hacer más foco. Somos demasiadas personas y las infraestructuras empiezan a no ser suficientes, concluye.



Cabrera Nocito, Virginia

CEO CultivandoMentesDigitales.com

Investigadora y Docente

Universidad Rey Juan Carlos

Tras más de 30 años, 22 de ellos en Telefónica, ayudando a empresas a incorporar la tecnología con rentabilidad, ha aprendido que ninguna herramienta garantiza el éxito porque son siempre las actitudes con las que nos acercamos a ellas quienes lo hacen o no. Es especialista en Digitalización Tecnemocional y Futuro del Trabajo. Fundadora y CEO de CultivandoMentesDigitales.com, donde mentoriza a profesionales para que brillen y a negocios para que crezcan garantizando la rentabilidad de la inversión y el esfuerzo realizado. Es también cofundadora del blog de Actitudes Digitales Balcon40.com donde ayuda a los profesionales a seguir siendo valiosos en esta era digital. Fundadora del

programa de podcast “Caminos de Knowmad”, apoyando a quienes emprenden en el trabajo del conocimiento. Blogger en ThinkBigEmpresas de Telefónica, ayudando a interpretar tendencias tecnológicas. Y autora de los libros “Disfruta Teletrabajando” y “Colabora y conecta cuando las pantallas te separan”. Es además profesora en distintas disciplinas relacionadas con la digitalización en varias universidades y escuelas de negocios.

Cuerdo Mir, Miguel

Decano de la Facultad de Ciencias de la Economía y de la Empresa
Universidad Rey Juan Carlos

Doctor en Economía por la UCM, Doctor en Derecho por la UNED, Máster en Development Finance por la Universidad de Londres (SOAS) y Licenciado en CC. Económicas y Empresariales por la UCM. Actualmente es Decano de la Facultad de Ciencias de la Economía y de la Empresa y pertenece al cuerpo de Profesores Titulares de Universidad. Ha sido Vicerrector de Extensión Universitaria, Adjunto al Vicerrector de Títulos Propios, Director del Departamento de Economía Aplicada I, Historia Económica y Filosofía Moral y Secretario de la Sección de CC. Empresariales del CEESJ Ramón Carande. También ejerció en el sector privado como Administrador General de Greenpeace España, Director Financiero del Grupo Edelweiss, Consejero del banco internacional Aresbank. En el sector público fue nombrado Vocal del Tribunal de Defensa de la Competencia y Consejero de la Comisión Nacional de la Competencia.



de Paz Cobo, Sonia

Directora del Máster en Ciencias Actuariales y Financieras
Universidad Rey Juan Carlos

Sonia de Paz Cobo es licenciada en Ciencias Económicas y Empresariales por la Universidad Autónoma de Madrid, y en Ciencias Actuariales y Financieras por la Universidad Complutense de Madrid. Es doctora en Economía por dicha universidad con la tesis “Transferencia alternativa de riesgos”, premiada por la Real Academia de Doctores de España como mejor tesis en Ciencias Sociales y por el Club de Aseguradores Internacionales como mejor investigación en Finanzas y Seguros. En la actualidad, es profesora en el área de estadística del departamento de Economía Aplicada I e Historia e Instituciones Económicas de la Universidad Rey Juan Carlos. Una de sus líneas de investigación es en economía *silver* y calidad de vida en relación con el envejecimiento demográfico. En ese sentido, ha realizado dos estancias de investigación en la European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions de Dublín.





Espejo Ledesma, Jose Ignacio

Director comercial del área de servicios a las personas de Caser Residencial

Actualmente forma parte del equipo de Caser Residencial, siendo el director comercial del área de Servicios a las Personas. El principal reto es llevar los servicios de las residencias a los domicilios, con una calidad y una atención excelente a quienes atendemos y a sus familias. En los últimos 20 años ha desarrollado su vida profesional en la parte comercial de diferentes sectores: seguros, detergencia industrial, inversión inmobiliaria y en el sector de la dependencia. Anteriormente fue docente en Francia y Estados Unidos. Entre nominaciones y labores fuera del mundo profesional, cabe destacar que ha sido presidente de la Asociación de Antiguos Alumnos del MBA que cursó (GECEMat) y mentor en el Colegio de Economistas de Vizcaya y en el Colegio de Abogados de Vizcaya.

De familia pacense, toledano de nacimiento y habiendo vivido en Madrid, Poitiers, Houston y Bilbao, es además licenciado en Historia del Arte en la Universidad Autónoma de Madrid con un MBA Executive en la Escuela de Ingeniería de Bilbao (llamado GECEM) de la Universidad del País Vasco, en el que fue elegido mejor alumno por sus compañeros. Considera que todos podemos aportar algo diferenciador cada vez que desarrollamos una tarea. Por eso, afirma, trabaja en una empresa como Caser Residencial, comprometida con la atención a las personas dependientes y que cuida al máximo de sus trabajadores, sin los que no se podría ofrecer una atención y un servicio excelentes.



Hernández Alesanco, Iñigo

Director de Desarrollo de Negocio de Óptima Mayores

Iñigo Hernández Alesanco es economista y tiene un Master en eBusiness por el IE Business School. Es el Director de Desarrollo de Negocio de Óptima Mayores y miembro del consejo de la EPPARG (European Property & Pension Asset Release Group). Desde la asociación europea que reúne a los actores más relevantes de la industria, participa activamente en el desarrollo responsable del negocio a nivel europeo mediante el establecimiento de una serie de estándares que garanticen la seguridad de los clientes y un desarrollo sólido de la industria.

Cuenta con más de 13 años de experiencia en el sector financiero ayudando a los mayores en España a mejorar su calidad de vida mediante la hipoteca inversa y otras figuras afines. Ha participado activamente en el desarrollo del negocio en España asesorando a entidades y fondos de inversión a nivel internacional para el lanzamiento de nuevos productos en España. Además, es miembro de la Comisión Silver Economy MAD FinTech, en donde participa con el propósito de dar más visibilidad y reconocimiento al segmento de los mayores tanto a nivel económico y social, así como a mejorar la digitalización del colectivo.

Ibar Alonso, Raquel

Directora del laboratorio de Datos de ASEPUMA
Universidad Rey Juan Carlos

Con más de 20 años de experiencia como docente e investigadora en la Universidad, ha tenido la oportunidad de investigar sobre la gestión del comportamiento y bienestar social, tema que le apasiona y en el que ha podido fusionar su afición por las matemáticas, el interés por la economía y su implicación con la sociedad. Sus estudios han seguido este camino y es licenciada en Ciencias Matemáticas y Doctora con premio extraordinario en Análisis Económico y Economía Aplicada.



Es Profesora Titular de Universidad y secretaria académica del departamento de Economía Aplica I e Historia e Instituciones Económicas de la Universidad Rey Juan Carlos, donde imparte clases de Estadística en Economía y en el Master Universitario de Ciencias Actuariales y Financieras. Además, dirige el Laboratorio de Datos de ASEPUMA y ha sido profesora invitada en “Regional Economic Applications Laboratory” (REAL) de la Universidad de Illinois (Chicago). Ha participado en proyectos de investigación financiados por instituciones públicas y privadas y mantiene un carácter multidisciplinar en su línea de investigación, centrada en el estudio de técnicas estadísticas avanzadas, comportamiento social y big data, con publicaciones en revistas de reconocido prestigio y ponencias en Congresos Internacionales y Nacionales.

Jaén Macarro, Esther

Periodista y Analista Política

Estudió Ciencias de la Información en la Universidad Autónoma de Barcelona, su ciudad natal. Compatibilizando los estudios con su trabajo como funcionaria en la Diputación de Barcelona hasta que, tras cursar los tres primeros años de carrera, le ofrecieron un contrato de prácticas en la Cadena SER, concretamente en su emisora de Sevilla, todo ello, mientras seguía adelante con su formación. De Sevilla la trasladan a Madrid para ser corresponsal política de la cadena y, desde entonces, lleva más de 30 años dedicándose al periodismo en sus múltiples facetas. Además, ha escrito en los semanarios “Tiempo”, “El Siglo” o “Época” y en los periódicos “La Razón”, “Público” o “La Gaceta”. Se estrenó en el género de opinión en el programa radiofónico “La Brújula de El Mundo”, dirigido por Victoria Prego. Después continuó en “El programa de Ana Rosa” o en “Los Desayunos de TVE”.

En la actualidad trabaja como periodista y analista política en “Herrera en COPE”, en “La Hora de TVE”, en programas de debate, como “Buenos Días”, o “120 minutos”, en Telemadrid; en Trece TV, en la tertulia nocturna “El Cascabel”, así como en diversos espacios de televisiones autonómicas. Se ocupa de la entrevista de actualidad en el periódico digital “The Objective” y escribe artículos semanales en EsDiario.





López Catalán, Nuria

Directora de Servicios Transversales e Hipoteca Inversa de Caser

Licenciada en Administración y Dirección de Empresas por la Universidad Internacional de Cataluña y posgrado en el IESE. Actualmente ocupa el cargo de Directora de Servicios Transversales e Hipoteca Inversa de Caser, dentro de la Dirección Saving & Investment Solutions de la compañía, que está apostando fuertemente por este producto de inversión orientado a las personas mayores de 65 años. A su vez preside la Comisión de Silver Economy del clúster Madrid Capital FinTech (MAD FinTech) y ocupa la Secretaría del Consejo Territorial de Caser en Cataluña.

Profesional con una dilatada trayectoria y experiencia en retención de clientes, desarrollo de productos y nuevos canales de Vida y Pensiones. Dentro de su trayectoria profesional en Caser cabe destacar que se responsabilizó como Project Manager del lanzamiento en el 2019 de Caser Hipoteca Inversa, línea de negocio que dirige desde la fecha. A lo largo de su trayectoria profesional ha desarrollado habilidades en el ámbito técnico y comercial, desarrollo de productos, finanzas, marketing, planificación empresarial, gestión estratégica y producción en sectores como los seguros y la educación. Además, es experta en negociación y en liderazgo de alto rendimiento.

López Mielgo, Nuria

Dpto. Administración de Empresas.
Universidad de Oviedo

Licenciada en Administración y Dirección de Empresas por la Universidad de Oviedo y Doctora en Dirección de Empresas por la misma universidad, donde ha dado clase en distintos títulos y centros.



Actualmente es Profesora Titular del Departamento de Administración de Empresas, pero ha colaborado dando cursos en otras universidades españolas (León y Santiago de Compostela) y extranjeras (en Alemania y en Perú). Su investigación gira en torno a la innovación empresarial, la estrategia y el emprendimiento en distintos sectores de actividad.

También ha desarrollado parte de su trabajo investigador en la Universidad de Bournemouth (Inglaterra). Durante ocho años participó en el equipo directivo de la Escuela Politécnica de Mieres (como subdirectora y secretaria académica) y en la actualidad es Directora de Área de Titulaciones de la Universidad de Oviedo (desde marzo de 2012).

Llorens, Cristina

Directora de Negocios Estratégicos y Comunicación de Instituto de Desarrollo Asegurador

Título de Corredor de Seguros. Dirección General de Seguros. IN-ESE. Perito Judicial. Experto en Previsión Social y Seguros de Vida. Mapfre Vida S.A. Directora de Desarrollo de nuevos negocios de Instituto de Desarrollo Asegurador S.L. desde 2020.

En la actualidad es Socio-Corredor de AD-DARES, Correduría de Seguros S.L. integrada en Instituto de Desarrollo Asegurador. Miembro de ASEME, Asociación de Mujeres Empresarias de la que es secretaria general. Consejera de E2KGLOBAL BUSINESS SOLUTIONS S.A. y miembro de la Junta Directiva de CEIM en representación de E2K y los Corredores y Corredurías de Seguros. Cristina Llorens es profesora de la Escuela de Práctica de Seguros y participa en diferentes programas de radio y tv. Posee el Premio Pyme del año 2016 y es vocal de la REDEWI de mujeres directivas en el sector asegurador. Miembro de la Plataforma por la Movilidad Sostenible. Miembro de Madrid Capital Fintech Clúster. Foro Ecofin y Miembro de la Junta Directiva de Madrid Capital FinTech (MAD FinTech).



Martínez Sarmiento, Carmen

Consejero de Relaciones Institucionales de Óptima Mayores

La mayor parte de su carrera profesional se ha desarrollado en el mundo financiero, donde fue Director Financiero de Gil y Carvajal, empresa líder en la intermediación de seguros en España, durante ocho años y Director General de AON, primer bróker internacional de seguros en el mundo, durante otros 11. Es licenciada en Ciencias Económicas y Empresariales, Auditor miembro del Registro Oficial de Auditores de Cuentas (ROAC) y Censor Jurado de Cuentas. Miembro del Consejo de Administración de diferentes empresas, tanto del sector asegurador, como del bancario, inmobiliario, tecnológico, publicitario, etc.

En la actualidad, es miembro del Consejo de Administración de Óptima Previsión SL, empresa líder en la distribución de hipotecas inversas y productos afines, cuya misión es mejorar el poder adquisitivo y la calidad de vida, de los mayores. Es miembro del Consejo Español de Hipoteca Inversa y del Consejo de Administración de SeniorsLeading, que impulsa soluciones en forma y servicios para los Seniors +60. Colabora en el desarrollo del Clúster de Madrid Capital FinTech, como miembro de la Comisión de la Silver Economy, iniciativa que contribuye a posicionar a Madrid como capital FinTech en el mundo. Además, forma parte de la Junta Directiva de la Federación Española de Mujeres Directivas, Ejecutivas, Profesionales y Empresarias (FEDEPE). El proyecto del que está más orgullosa es su aportación como vicepresidente de adELA, la Asociación de la Esclerosis Lateral Amiotrófica y que apoya a los enfermos de ELA y sus familias, proyecto en el que lleva colaborando desde el año 2006.





Moreno Navarro, Javier

Socio director de la Oficina de QMT en Madrid

Javier Moreno es el socio director de la Oficina de Madrid de QMT, una de las primeras empresas de Interim Management, y Selección de Consejeros y Directivos en España, y partner exclusivo para España de Senior Management Worldwide, la mayor agrupación de empresas de interim management y selección del mundo.

Ha sido Director Financiero y miembro del Comité de Dirección de Banco Popular, así como máximo responsable de Relación con Inversores, Control de Gestión, Contabilidad y Regulación. También ha sido Consejero y vocal de las Comisiones de Auditoría y Riesgos de Wizink y Euro Automatic Cash, negocios conjuntos de financiación al consumo y cajeros automáticos del Grupo Banco Popular.

Inició su carrera en EY como auditor interno y externo especializado en el sector financiero. Es Analista Financiero Internacional (CIIA®) y licenciado en Ciencias Económicas y Empresariales por la Universidad Autónoma de Madrid. Adicionalmente ha realizado diferentes estudios de postgrado en gestión de riesgos, inversiones, contabilidad y fiscalidad.



Moya García, Pablo

Director de Innovación y Producto de Grupo Teknei

Fundador de Agnes. Agnes Care es una solución 360 destinada a evolucionar el cuidado integral durante la vida del paciente, poniendo el foco en la prevención y en la atención.

Fundador y CEO de Grupo Vermon, empresa de soluciones informáticas con más de 20 años de experiencia. Apasionado de la informática y permanentemente actualizado en el sector. En Agnes Care consideran que los mayores deben de tener la mayor calidad de vida posible por derecho. El uso de la tecnología presenta oportunidades únicas para conseguirlo y mejorar el día a día de los mayores, los familiares y las instituciones, haciendo que la comunicación fluya y aportando herramientas para la detección temprana de anomalías.



Muñoz Céspedes, Ester

Profesora doctora Universidad Rey Juan Carlos

Desde que finaliza sus estudios universitarios en Administración y Dirección de Empresas, ha estado vinculada al sector educativo. Primero como administradora y docente en una empresa de enseñanza y formación, de la que fue socia fundadora y administradora durante dieciséis años y, desde hace unos años, centrada en la investigación y en la docencia universitaria.

En la actualidad, es profesora e investigadora en el área de Economía Aplicada perteneciente al departamento de Economía Aplicada I, Historia e Instituciones económicas en la Universidad Rey Juan Carlos de Madrid. Además, colabora con la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad San Pablo CEU. Al mismo tiempo, participa de forma activa como miembro de la "Asociación Española de Profesores Universitarios de Matemáticas" (ASEPUMA) y de la "Asociación de Historia de la Estadística y la Probabilidad" y ha formado parte de la organización de las jornadas de "Big Data y Matemáticas" durante varios años.

Quiroga García, Raquel

Dpto. Economía Cuantitativa Universidad de Oviedo

Estudió Administración y Dirección de Empresas en la Universidad de Oviedo. Dada su pasión por el mundo de las finanzas tuvo la oportunidad de trabajar unos meses en una Agencia de Valores. No obstante, optó a una plaza de Profesor en el Departamento de Economía Cuantitativa en la Universidad de Oviedo (su madre había sido profesora universitaria y ese mundo le llamaba) y desde entonces ahí continúa. Obtiene el doctorado en 2004 y la plaza de Profesora Titular de Universidad en 2009. Como el mundo de las finanzas le sigue interesando, trata de focalizar su investigación en temas relacionados con los mercados financieros, la bolsa, la banca y los seguros.



Rua Vieites, Antonio

Director del Departamento de Métodos Cuantitativos. Facultad Ciencias Económicas y Empresariales Comillas. Investigador de la Cátedra Iberdrola de Ética Económica y Empresarial ICAI/ICADE

Licenciado en Ciencias Físicas en la Universidad Complutense de Madrid. Máster en Meteorología. Doctorado y segunda licenciatura en Ciencias y Técnicas Estadística, también en la Universidad Complutense. EMBA en la Universidad Pontificia Comillas y programa Executive en Business Analytics, también en Comillas.

Actualmente es director del departamento de Métodos Cuantitativos de la Universidad Pontificia Comillas de Madrid. Con anterioridad fue coordinador del Programa de Doctorado de la Facultad de CCEE en Comillas y director del Máster en Investigación. También ha coordinado otros másteres In Company. Además de su actividad docente y de gestión, también está muy implicado en labores de investigación. Participa activamente con el Instituto de Migraciones de Comillas. Miembro de la Cátedra Iberdrola de Ética Empresarial y miembro de varios grupos de investigación. También es director de la Cátedra de Modelización del Proyecto MESIAS Marca España.





Santos del Cerro, Jesús

Fac. de Ciencias Jurídicas y Sociales Universidad de Castilla la Mancha.
Secretario de la Asociación de Historia de la Estadística y la Probabilidad
de España (AHEPE)

Licenciado en Ciencias Económicas y Empresariales por la Universidad Autónoma de Madrid. Licenciado en Ciencias Matemáticas por la Universidad Nacional de Educación a Distancia. Doctor en Ciencias Económicas y Empresariales por la Universidad de Castilla-La Mancha, donde es profesor Titular de Universidad en Economía Aplicada. Junto con la profesora Sonia de Paz está implicado en varios proyectos sobre la Economía *Silver*.



Valcarce Martínez, Cristina

Investigadora y Coordinadora del Think Tank Sostenibilidad
y Longevidad. Cátedra Iberdrola de Ética Económica y Empre-
sarial ICAI/ICADE

Licenciada en Derecho, dos postgrados, máster en recursos humanos y máster en investigación en economía y empresa. Experiencia dilatada en empresas de servicios. Docente en la Universidad Rey Juan Carlos. Investigadora en la Cátedra Iberdrola de Ética Económica y Empresarial ICAI/ICADE.

Actualmente forma parte del Think Tank de la Cátedra Iberdrola de Ética Económica y Empresarial ICAI/ICADE. Colabora en proyectos relacionados con la edad, la sostenibilidad, la ética en los mayores. Colabora en artículos en las publicaciones de Diario Responsable y en la Memoria de la Cátedra. Ha colaborado en el seminario Interno de la Cátedra de Ética Económica y Empresarial y en algunas de sus publicaciones.

Valero, Eva

Directora de Vida Ahorro y Pensiones y del Observatorio Caser



Eva Valero es licenciada en Economía por la Universidad Carlos III de Madrid, con un máster en Economía Industrial, y cuenta también con dos posgrados en Especialización Superior en Banca Privada y en Digital Business por la Universidad Pompeu Fabra y por la Universidad Carlos III, respectivamente. Con 17 años de experiencia, Valero ha trabajado como Project manager desde el área de desarrollo de negocio y marketing en algunas de las principales entidades bancarias que operan en España, como Morgan Stanley, La Caixa o Santander, entre otras. Desde hace cinco años, Eva ha desarrollado su carrera en Caser en la dirección de Saving & Investment Solutions, donde es directora de Vida Ahorro y Pensiones y del Observatorio Caser.

Bibliografía

Capítulo 1. La población silver en contexto europeo.

- ▶ Börsch-Supan, A. & S. G. (2022). easySHARE. Release version: 8.0.0. SHARE-ERIC. doi:10.6103/SHARE.easy.800
- ▶ Börsch-Supan, A., Bristle, J., Andersen-Ranberg, K., Brugiavini, A., Jusot, F., Litwin, H., Weber, G. (2019). *Health and socio-economic status over the life course first results from SHARE waves 6 and 7* De Gruyter.
- ▶ Cobos, F. M., & Almendro, J. M. E. (2008). Envejecimiento activo y desigualdades de género. *Atención Primaria*, 40(6), 305.
- ▶ De Paz Cobo, S., Fernández, M. O., & Neyra, M. G. (2021). Análisis multifactorial de la calidad de vida de la población de mayor edad en Europa. *Revista Prisma Social*, (32), 93-127.
- ▶ Eurostat. (2023). Population structure and ageing. . Retrieved from https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Population_structure_and_ageing/es
- ▶ Hyde, M., Higgs, P., Wiggins, R. D., & Blane, D. (2015). A decade of research using the CASP scale: Key findings and future directions. *Aging & Mental Health*, 19(7), 571-575.
- ▶ Mundial, I. d. l. S. A. (2002). Sobre el envejecimiento. *Madrid. Nueva York*,
- ▶ Prince, M. J., Reischies, F., Beekman, A. T., Fuhrer, R., Jonker, C., Kivela, S., . . . Fichter, M. (1999). Development of the EURO-D scale—a european union initiative to compare symptoms of depression in 14 european centres. *The British Journal of Psychiatry*, 174(4), 330-338.
- ▶ Rodríguez, V. R., Manas, L. R., Castiello, M. S., & Martín, R. D. (2012). Envejecimiento. la investigación en españa y europa. *Revista Española De Geriatria Y Gerontología*, 47(4), 174-179.

► “This paper uses data from the generated easySHARE data set (DOI: 10.6103/SHARE.easy.800), see Gruber et al. (2014) for methodological details. The easySHARE release 8.8.0 is based on SHARE Waves 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 and 8 (DOIs: 10.6103/SHARE.w1.800, 10.6103/SHARE.w2.800, 10.6103/SHARE.w3.800, 10.6103/SHARE.w4.800, 10.6103/SHARE.w5.800, 10.6103/SHARE.w6.800, 10.6103/SHARE.w7.800, 10.6103/SHARE.w8.800)

Capítulo 2. Informe sobre longevidad. Cómo se enfrentan los séniors a la vida.

► Bollero, D. (2022). El mundo envejece, con Europa a la cabeza. Publico, 28 de enero de 2022

► Fernández, J.L., (2021) Fundación General CSIC. El envejecimiento de la población.

► Fundación Adecco (2021). El Mercado laboral no tendrá futuro si no se apuesta por la fuerza laboral sénior. Nota de prensa. Comunicación Fundación Adecco

► Instituto Nacional de Estadística (INE), a Autoridad Independiente de Responsabilidad Fiscal (AIReF) y Eurostat Pag 2. “El proceso de envejecimiento en España” Conde-Ruiz, JI (Fedea y UCM). González Clara I (Banco de España): Estudios sobre la Economía Española - 2021/07

► Green Paper on ageing: Fostering solidarity and responsibility between generations, 27 enero 2021.

► Jylhävä, J.; Pedersen, N.L.; Hägg, S. (2017): «Biological Age Predictors», EBioMedicine (The Lancet), 21: 29-36.

► Rúa, A; Alquezar, R.; Valcarce, C (2023). Cómo se enfrentan los seniors a la vida y cómo afrontan su transición hacia la vejez. Editorial Comillas (En prensa)

► Chuliá, E. (2019a): «El envejecimiento de la población. Datos y debates», Cuadernos del Círculo Cívico de Opinión, nº 24 (Ante el envejecimiento demográfico), pp. 9-22

► Herce, J.A. (2016): «El impacto del envejecimiento de la población en España», Cuadernos de Información Económica, 251: 39

Capítulo 3. Las entidades bancarias y la tercera edad: una cuestión a resolver.

► Alonso, M., Gutiérrez, E., Moral-Benito, E., Posada, D., Tello-Casas, P. y Trucharte, C. (2022): La accesibilidad presencial a los servicios bancarios en España: comparación internacional y entre servicios

► <https://www.bde.es/f/webbde/SES/Secciones/Publicaciones/PublicacionesSeriadas/DocumentosOcasionales/22/Fich/do2215.pdf>, consultado 02.05.2023

► Asociación Española de Banca, Protocolo estratégico para reforzar el compromiso social y sostenible de la banca (2022)

► <https://s1.aebanca.es/wp-content/uploads/2021/07/protocolo-estrategico-para-reforzar-el-compromiso-social-y-sostenible-de-la-banca.pdf>, consultado 07.05.2023

- ▶ Estrada Guillén, M., Fandos Roig, J.C, Sánchez-García, J., Moliner, M.A. (2013): La calidad del servicio en banca: el caso de las personas mayores. *Revista portuguesa de Marketing*, nº32, pág. 82-86.
- ▶ Gómez-Bezares, F (2023): «Oficinas bancarias: ¿sobran o faltan?» <https://blogs.deusto.es/viviendodeusto/2023/04/18/fernando-gomez-bezares-oficinas-bancarias-sobran-o-faltan/>, consultado 30.04.2023
- ▶ Hernández, J.L., CS García, MS Mollà (2005), *Servicios bancarios. Ahora mucho más fácil para la persona mayor*, págs. 50-52.
- ▶ Jiménez Gonzalo, C. y Tejero Sal, H (2017): Cierre de oficinas bancarias y acceso al efectivo en España, https://www.bde.es/f/webbde/GAP/Secciones/Publicaciones/InformesBoletinesRevistas/RevistaEstabilidadFinanciera/18/MAYO/Articulo_Jimenez_Tejero.pdf, consultado 02.05.2023
- ▶ KPMG (2017): El nivel de madurez digital Sector Financiero en España <https://assets.kpmg.com/content/dam/kpmg/es/pdf/2017/04/nivel-madurez-digital-sector-financiero-espana-kpmg-funcas.pdf>, consultado 28.04.2023
- ▶ Martínez-Tur, V., Peiró, J. M. y Ramos, J. (2005): “Linking situational constraints to customer satisfaction in a service environment”. *Applied Psychology: An International Review*, nº54, págs. 25-36.
- ▶ Mathur, A. y Moschis, G. P. (1994): “Use of credit cards by older Americans”. *Journal of Services Marketing* Vol. 8 No. 1, pp. 27-36
- ▶ Moliner, C., Potocnik, K. y Peiró, J.M. (2010): “Relaciones de las dimensiones funcional y relacional de la calidad de servicio con la satisfacción y lealtad del cliente: El efecto moderador del motivo de viaje en hoteles”. *Revista Electrónica de Motivación y Emoción*, nº XIII, págs. 124-138
- ▶ Organización de Consumidores y Usuarios, Los bancos, valorados por sus usuarios, <https://www.ocu.org/dinero/cuenta-bancaria/noticias/encuesta-banca>, consultado 07.05.2023
- ▶ Peiró, J. M., Martínez-Tur, V. y Ramos, J. (2005): “Employees’ overestimation of functional and relational service quality: A gap analysis”. *The Service Industries Journal*, nº25, págs. 1-17.
- ▶ Protocolo bancario para la inclusión financiera de los mayores Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital (2022) <https://www.bde.es/f/webbde/GAP/Secciones/SalaPrensa/IntervencionesPublicas/Gobernador/Arc/Fic/hdc210222-2.pdf>, y <https://s2.aebanca.es/wp-content/uploads/2022/02/protocolo-estrategico-para-reforzar-el-compromiso-social-y-sostenible-de-la-banca.pdf>, consultado 04.05.2023
- ▶ Protocolo estratégico para reforzar el compromiso social y sostenible de la banca (2021) <https://s1.aebanca.es/wp-content/uploads/2021/07/protocolo-estrategico-para-reforzar-el-compromiso-social-y-sostenible-de-la-banca.pdf>, consultado 04.05.2023

► Quintero Jaramillo, D. (2022), 'Cerrando la brecha del uso de banca digital por parte del adulto mayor'

Capítulo 4. Tecnoestrés en mayores.

► Cabrera, V. ¿Estamos condenados a vivir con tecnoestrés? Revista Telos. Fundación Telefónica. 2023

► Llorens, S., Cifre, E., & Nogareda, C. (2017). NTP 730: Tecnoestrés: concepto, medida e intervención psicosocial.

► Cabrera, V. Tecnología para mejorar la vida de las personas. <https://www.telefonicaempresas.es/grandes-empresas/blog/tecnologia-para-mejorar-la-vida-de-las-personas/>

► Sociedad Digital en España 2022, Fundación Telefónica

► Informe sobre brecha digital. Informe mayores UDP – barómetro UDP. 2021

► ObservaPRL.org sobre Tecnoestrés. 2020. Observatorio de Prevención de Riesgos Laborales en las Empresas. Instituto de Seguridad y Bienestar Laboral

► Candel, O. S. (2021). Measuring TechnoWellness and Its Relationship to Subjective Well-Being: the Mediating Role of Optimism. *Psychology in Russia. State of the Art*, 14(3).

► Kluge, J., Hildebrandt, J., & Ziefle, M. (2019). The Golden Age of Silver Workers? The Role of Age in the Perception of Increasing Digital Work Environments. In *Human Aspects of IT for the Aged Population. Social Media, Games and Assistive Environments: 5th International Conference, ITAP 2019, Held as Part of the 21st HCI International Conference, HCII 2019, Orlando, FL, USA, July 26-31, 2019, Proceedings, Part II 21* (pp. 520-532). Springer International Publishing.

► Hauk, N., Göritz, A. S., & Krumm, S. (2019). The mediating role of coping behavior on the age-technostress relationship: A longitudinal multilevel mediation model. *PloS one*, 14(3), e0213349.

► Babintsev, V., Khripkov, K., Khripkova, D., Gaidukova, G., & Shapoval, Z. (2022). Negative consequences of risks of digitalisation for consolidation of urban communities. In *E3S Web of Conferences* (Vol. 363). EDP Sciences.

► Czaja, S. J., Charness, N., Fisk, A. D., Hertzog, C., Nair, S. N., Rogers, W. A., & Sharit, J. (2006). Factors predicting the use of technology: findings from the Center for Research and Education on Aging and Technology Enhancement (CREATE). *Psychology and aging*, 21(2), 333-352.

► Diachenko, M., Smith, K. K., Fjorback, L., Hansen, N. V., Linkenkaer-Hansen, K., & Pallesen, K. J. (2021). Pre-retirement employees experience lasting improvements in resilience and well-being after mindfulness-based stress reduction. *Frontiers in Psychology*, 2828.

► Fundación ADECCO. (2019). XI Informe “#TUEDADESUNTESORO: Mayores

- de 55 años en el mundo laboral". <https://fundaciondecco.org/wp-content/uploads/2019/06/190619NDP-MAYORES-DE-55-A%C3%91OS-NACIONAL.pdf>
- ▶ Hauk, N., Göritz, A. S., & Krumm, S. (2019). The mediating role of coping behavior on the age-technostress relationship: A longitudinal multilevel mediation model. *PloS one*, 14(3), e0213349.
 - ▶ Lee, S. B., Lee, S. C., & Suh, Y. H. (2016). Technostress from mobile communication and its impact on quality of life and productivity. *Total Quality Management & Business Excellence*, 27(7-8), 775-790.
 - ▶ Kahn, R. L., Wolfe, D. M., Quinn, R. P., Snoek, J. D., & Rosenthal, R. A. (1964). Organizational stress: Studies in role conflict and ambiguity.
 - ▶ Kluge, J., Hildebrandt, J., & Ziefle, M. (2019). The Golden Age of Silver Workers? The Role of Age in the Perception of Increasing Digital Work Environments. In *Human Aspects of IT for the Aged Population. Social Media, Games and Assistive Environments: 5th International Conference, ITAP 2019, Held as Part of the 21st HCI International Conference, HCII 2019, Orlando, FL, USA, July 26-31, 2019, Proceedings, Part II 21* (pp. 520-532). Springer International Publishing.
 - ▶ La Torre, G., Esposito, A., Sciarra, I., & Chiappetta, M. (2019). Definition, symptoms and risk of techno-stress: a systematic review. *International archives of occupational and environmental health*, 92, 13-35.
 - ▶ Marchiori, D. M., Mainardes, E. W., & Rodrigues, R. G. (2019). Do individual characteristics influence the types of technostress reported by workers?. *International Journal of Human-Computer Interaction*, 35(3), 218-230.
 - ▶ Mariano, J., Marques, S., Ramos, M. R., & de Vries, H. (2021). Cognitive functioning mediates the relationship between self-perceptions of aging and computer use behavior in late adulthood: Evidence from two longitudinal studies. *Computers in Human Behavior*, 121, 106807.
 - ▶ Martínez, M. I., Criado, S., Sanabria, F., & Carcagno, G. (2008). Prejubilación y desvinculación laboral después de los 50 años. *Vivencia del proceso y adaptación del cambio. Imserso [Internet]*, 33. <http://envejecimiento.csic.es/documentos/documentos/boletinsobreenvejec33.pdf>
 - ▶ Nelson, D. L., & Kletke, M. G. (1990). Individual adjustment during technological innovation: A research framework. *Behaviour & Information Technology*, 9(4), 257-271.
 - ▶ Stara, V., Santini, S., Kropf, J., & D'Amen, B. (2020). Digital health coaching programs among older employees in transition to retirement: systematic literature review. *Journal of medical Internet research*, 22(9), e17809.
 - ▶ Tams, S. (2017). A refined examination of worker age and stress: explaining how, and why, older workers are especially techno-stressed in the interruption age. In *Information Systems and Neuroscience: Gmunden Retreat on NeuroIS 2016* (pp. 175-183). Springer International Publishing.

- ▶ Tarafdar, M., Tu, Q., Ragu-Nathan, B. S., & Ragu-Nathan, T. S. (2007). The impact of technostress on role stress and productivity. *Journal of management information systems*, 24(1), 301-328.
- ▶ Yeh, W. Y. (2014). Age differences in physical and mental health conditions and workplace health promotion needs among workers: An example of accommodation and catering industry employees. *Gerontechnology*, 13(2), 313.
- ▶ <https://www.mayoresudp.org/el-uso-de-internet-entre-las-personas-mayores-de-65-anos-sigue-aumentando/>
- ▶ <https://ecommerce-news.es/los-mayores-a-un-target-que-el-ecommerce-no-debe-ignorar/>

Capítulo 5. Competencias y comportamiento financiero de la población mayor de 55 años en España.

- ▶ Allgood, S., & Walstad, W. B. (2016). The effects of perceived and actual financial literacy on financial behaviors. *Economic Inquiry*, 54(1), 675-697.
- ▶ Arrondel, L., Debbich, M., & Savignac, F. (2014). Financial literacy and financial planning in France.
- ▶ Bover Hidiröglu, O., Hospido Quintana, L., & Villanueva López, E. (2018). Encuesta de competencias financieras 2016.
- ▶ Brown, M., & Graf, R. (2013). Financial literacy and retirement planning in Switzerland. *Numeracy*, 6(2), 2-23.
- ▶ Bucher-Koenen, T., & Lusardi, A. (2011). Financial literacy and retirement planning in Germany. *Journal of Pension Economics & Finance*, 10(4), 565-584.
- ▶ CEPAL, N. U. (2020). Perspectivas de la población mundial 2019: metodología de las Naciones Unidas para las estimaciones y proyecciones de población.
- ▶ Demirguc-Kunt, A., Klapper, L., & Singer, D. (2017). Financial inclusion and inclusive growth: A review of recent empirical evidence.
- ▶ Hastings, J., & Mitchell, O. S. (2020). How financial literacy and impatience shape retirement wealth and investment behaviors. *Journal of Pension Economics & Finance*, 19(1), 1-20.
- ▶ Lusardi, A., & Mitchell, O. S. (2014). The economic importance of financial literacy: Theory and evidence. *American Economic Journal: Journal of Economic Literature*, 52(1), 5-44.
- ▶ Mancebón, M. J., Ximénez-de-Embún, D. P., & Villar-Aldonza, A. (2020). Educación financiera y planificación de la vejez: un análisis a partir de la encuesta de competencias financieras. *Málaga*, 16, 20.
- ▶ Muñoz-Céspedes, E., Ibar-Alonso, R., & de Lorenzo Ros, S. (2021). Financial literacy and sustainable consumer behavior. *Sustainability*, 13(16), 9145.

- ▶ Organisation for Economic Co-operation and Development. (2017). G20/OECD INFE report on adult financial literacy in G20 countries.
- ▶ Quintana, L. H., Izquierdo, S., & Machelett, M. (2021). Diferencias de género en competencias financieras. *Boletín Económico-Banco De España*, (1), 5.
- ▶ Salignac, F., Marjolin, A., Reeve, R., & Muir, K. (2019). Conceptualizing and measuring financial resilience: A multidimensional framework. *Social Indicators Research*, 145(1), 17-38.
- ▶ Sánchez-Campillo, J., Moreno-Herrero, D., & Rodríguez Martín, J. A. (2016). Efectos de la educación en el nivel de las contribuciones a los planes privados de pensiones de las familias en España. *Innovar*, 26(62), 95-112.
- ▶ Thaler, R. H., & Ganser, L. J. (2015). Misbehaving: The making of behavioral economics.
- ▶ Torrubia, M. J. M., & Ximénez-De-Embún, D. P. (2020). Habilidades Financieras de la población española adulta: Diagnóstico y determinantes. *Papeles De Economía Española*, (166), 166-184.

Capítulo 6. El envejecimiento de la población en la España rural

- ▶ Bandrés, E., & Azón, V. (2021). *La despoblación de la España interior*. Funcas Madrid, Spain.
- ▶ Bright, E. A., Rose, A. N., Urban, M. L., & McKee, J. (2018). No title. *LandScan 2017 High-Resolution Global Population Data Set*,
- ▶ Elizalde San Miguel, B. (2017). El cuidado informal en las zonas rurales: nuevas formas, nuevos actores.
- ▶ FUENTES, F. J. M. (2015). Retos y reformas de las políticas de cuidado de larga duración es España.
- ▶ González, J. M. G. (2013). La población rural de España. De los desequilibrios a la sostenibilidad social. *Encrucijadas: Revista Crítica De Ciencias Sociales*, (6), 146-149.
- ▶ Hernando, F. M. (2019). El espacio rural de España: evolución, delimitación y clasificación. *Cuadernos Geográficos*, 58(3), 19-56.
- ▶ Holmes, J. H. (1981). Lands of distant promise [Rural settlement; USA; Australia]. INE. (2022). INE. <https://www.ine.es/jaxiT3/Datos.htm?t=9689>. Retrieved 2023, from <https://www.ine.es/jaxiT3/Datos.htm?t=9689>
- ▶ Instituto Nacional de Estadística. (2023). <https://www.ine.es/>. Retrieved 20/05/2023, from <https://www.ine.es/>
- ▶ Ioé, C. (2006). El cuidado de personas mayores dependientes a cargo de emigrantes.: Aproximación a la situación de las trabajadoras migrantes y las familias empleadoras, en la Comunidad de Madrid. *Revista De Economía Crítica*, (5), 65-85. Ministerio Transportes, Movilidad y Agenda Urbana . (2022). Retrieved 13/04/2023, from <https://www.mitma.gob.es/>

► OMS. (2016). No title. *Acción Multisectorial Para Un Envejecimiento Saludable Basado En El Ciclo De Vida: Proyecto De Estrategia Y Plan De Acción Mundiales Sobre El Envejecimiento Y La Salud: Informe De La Secretaría*,

► Osorio-Parraguez, P., Martín Gómez, Á, Navarrete Luco, I., & Rivera Navarro, J. (2022). Organización social de la provisión de cuidados a personas mayores en territorios rurales: los casos de España y Chile.

► Pérez Díaz, J., Abellán García, A., Aceituno Nieto, P., & Ramiro Fariñas, D. (2020). Un perfil de las personas mayores en España, 2020. Indicadores estadísticos básicos. Pinilla, V., & Sáez, L. A. (2017). La despoblación rural en España: génesis de un problema y políticas innovadoras. *Informes CEDDAR*, 2, 1-24.

► Real Academia Española. (2023). *RAE*. <https://dle.rae.es/municipio>. Retrieved 2023, from <https://dle.rae.es/municipio>

► Tobio Soler, M. C. (2012). Cuidado e identidad de género: De las madres que trabajan a los hombres que cuidan.

Capítulo 10. Inteligencia Artificial para el diseño de experiencias sénior

► Franklin, E. (2019, December 9). Instagram was one of the most important apps of the decade. CNET.

► The 2010s: A decade in review. CNET. (n.d.).

► Cuota de mercado de App móviles: Google 15/08/2021

► Estadísticas marketing MÓVIL 2018 – 2019. ALIANZARED. (n.d.).

► “State of mobile 2022 report” data.ai.

► Statista

► “State of mobile 2023 report” data.ai.

► “Digital 2023: global overview report”. Datareportal.com. En Marketing4ecommerce.

► HMD Global, 2021.

► Alfaro, Y. 2021. “Humans, Technology and Design Thinking”. Fig.1. U-tad webinar, elaboración propia en base a [8] y [9].

► Rafal Chomik and John Piggott. Population Ageing and Social Security in Asia. *Asian Economic Policy Review*, 10(2):199–222, 2015.

► J. P. Michel, B. L. Beattie, F. C. Martin, and J. D. Walston. *Oxford Textbook of Geriatric Medicine*. Oxford Textbook. Oxford University Press, 2018. ISBN 9780198701590.

► United Nations. *World Population Ageing 2017 Highlights*. United Nations

Documents. UN, 2019. ISBN 9789211515510.

- ▶ Giulia Vallese is Director a.i. of UNFPA's Regional Office for Eastern Europe and Central Asia.
- ▶ P. N. Srividya. Making banking a delight for the elderly, May 2018. [16] G. Du Toit and M. Burns. Customer Loyalty in Retail Banking: Global Edition 2016, November 2016.
- ▶ “Post Pandemic Report, la guía de Sra. Rushmore para entender al consumidor post-coronavirus”. Fig.2.
- ▶ Nazahah Mustafa, Trevor S. Ahearn, Gordon D. Waiter, Alison D. Murray, Lawrence J. Whalley, and Roger T. Staff. Brain structural complexity and life course cognitive change. *NeuroImage*, 61(3):694–701, 2012. ISSN 1053-8119. Fig.3.
- ▶ W3C. Developing Websites for Older People: How Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0 Applies, January 2018.
- ▶ Alfaro, Y. 2023. Fig. 4, 5, 6. Elaboración propia en base a “Una teoría sobre la motivación humana” Abraham Maslow, 1943.
- ▶ Fig 7 Estudio fenin de ÍNDICE de madurez DIGITAL. (2020, June 1).
- ▶ José Francisco López. ¿Desaparecerán las sucursales bancarias?, May 2018. Fig.8 y 9.
- ▶ RTVE, noticias 2022.
- ▶ Change.org, petición 2022.
- ▶ Robin Burke. Knowledge-based recommender systems. *Encyclopedia of library and information systems*, 69 (Supplement 32):175–186, 2000.
- ▶ Robin Burke. Hybrid recommender systems: Survey and experiments. *User modeling and user-adapted interaction*, 12(4):331–370, 2002.
- ▶ Joseph A. Konstan, John Riedl, Al Borchers, and Jonathan L. Herlocker. Recommender systems: A groupLens perspective. In *Recommender Systems: Papers from the 1998 Workshop (AAAI Technical Report WS-98-08)*, pages 60–64. AAAI Press Menlo Park, 1998.
- ▶ Mark Claypool, Anuja Gokhale, Tim Miranda, Pavel Murnikov, Dmitry Netes, and Matthew Sartin. Combining content-based and collaborative filters in an online newspaper. In *Proceedings of ACM SIGIR workshop on recommender systems*, volume 60, pages 1853–1870. Citeseer, 1999.
- ▶ Michael J. Pazzani. A framework for collaborative, content-based and demographic filtering. *Artificial intelligence review*, 13(5):393–408, 1999.
- ▶ Barry Smyth and Paul Cotter. A personalised TV listings service for the digital TV age. *Knowledge-Based Systems*, 13(2-3):53–59, 2000.

- ▶ Daniel Jacobson, Greg Brail, and Dan Woods. APIs: A strategy guide. O'Reilly Media, Inc., 2012.
- ▶ Ross Garret. API Mediation: Why You Need an API Experience Layer, May 2017.
- ▶ Anil K. Jain, Patrick Flynn, and Arun A. Ross. Handbook of biometrics. Springer Science & Business Media, 2007.
- ▶ William Crumpler. How Accurate are Facial Recognition Systems—and Why Does It Matter? April 2020.
- ▶ National Institute of Standards and Technology, U.S. Department of Commerce. FRVT 1:1 Leaderboard, February 2020.
- ▶ VidaCaixa, R. por. (2021, July 19). El Envejecimiento de la población en España y sus consecuencias. Tu proyecto de vida.
- ▶ Instituto Nacional de Estadística. (2020, September 22). Proyecciones de Población 2020-2070. Notas de Prensa INE.
- ▶ Rosa Fernández, (2021, February 8). Internet: Penetración por edad España 2020. Statista.
- ▶ PWC, Payments 2025 & Beyond.
- ▶ El Economista. Fondos de digitalización para la administración
- ▶ Aarp.org. Programa de UBER para pedir servicio sin aplicación.
- ▶ Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de Información y Comunicación en los Hogares Año 2019

Otras referencias de interés:

- Centro de investigación Ageingnomics
<https://www.fundacionmapfre.org/educacion-divulgacion/centro-investigacion-ageingnomics/>
- Centro Internacional sobre el Envejecimiento.
<https://cenie.eu/>
- Envejecimiento en red
<http://envejecimiento.csic.es/>
- European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions
<https://www.eurofound.europa.eu/>
- Max Planck Institut
<https://www.mpisoc.mpg.de/>
- Research Institute for Economics of Aging
<https://www.wu.ac.at/en/alterssoekonomie/>

TESTIMONIO SÉNIOR

Federico Mayor Zaragoza:

“Debemos ayudar a los más jóvenes a inventar nuestro futuro”

Federico Mayor Zaragoza es un ejemplo de talento sénior. El ex director general de la Unesco cumple los 90 años en 2024 y tiene un mensaje que legar a las nuevas generaciones: “La ciudadanía consciente tiene que asegurar un crecimiento sostenible del planeta y sólo los séniors tienen el conocimiento, la experiencia y el valor para exigirlo a sus dirigentes”.

Mayor Zaragoza es farmacéutico, profesor, investigador, poeta, político y, sobre todo, es el español que ha ocupado el más alto rango como funcionario internacional; ya que ostentó durante 12 años el cargo de director general de la Unesco, entre 1987 y 1999. Nació en Barcelona, aunque su familia procedía de Tortosa a cuyas instituciones ha legado parte de su biblioteca personal y obras de arte; aunque más de 12.000 volúmenes fueron donados a la Universidad de Granada, de la que fue rector y con la que siempre ha mantenido una relación muy estrecha.

Su biografía es extensa, como también su bibliografía como contribución a la comprensión de nuestro tiempo. Destacamos sus últimas obras: “Recuerdos para el Porvenir” (2018) y “Delito de Silencio” (2011), en la que nos advierte del control del mundo por 25 personas con recursos financieros equivalentes a la mitad de la Humanidad, y nos apela a crear un nuevo mundo a la altura de la dignidad humana basado en una ciudadanía consciente y que cuente con el talento, visión y valor de sus mayores.

PREGUNTA. - ¿Cuál es la responsabilidad de las personas mayores en este mundo volátil en el que vivimos?

RESPUESTA. - La capacidad de buscar nuevas fórmulas para el futuro es la gran opción



La capacidad
de buscar
nuevas
fórmulas
para el futuro
es la gran
opción que
hoy tiene la
humanidad

que hoy tiene la humanidad. Los que ya somos mayores podemos decir: ¡no!, no nos hemos rendido. Y decir que sí que hay soluciones. El modo es pensar lo que nadie ha pensado todavía; porque claro, si pensamos lo mismo que los demás han pensado, no tenemos nada que hacer.

P.- Usted habla mucho de libertad y de educación.

R.- Cuando hablo de educación, yo soy mucho de la Institución Libre de Enseñanza. Un periodo en que se hicieron propuestas muy interesantes. Don Francisco Giner de los Ríos dijo que la educación es preparar a todos los seres humanos para dirigir su propia vida. Prepararnos para saber dirigir nuestra vida y ser nosotros, dueños de nosotros mismos. El ser dueños de nosotros mismos es fundamental. Eso es educación, y no esa reforma de Bolonia que lo único que propone es capacitación; sin pensar que antes hay que enseñar a pensar y a ser libres, a tener juicio crítico.

P.- Seamos positivos ante los cambios, ¿qué hace mejor esta sociedad actual que la que heredamos de nuestros mayores?

R.- En estas tres últimas décadas ha habido una cosa que es fantástica. Tenemos también que mirar las cosas positivas. Todos hemos ido aceptando la igual-dignidad de todos los seres humanos, sea de género, sea de creencia, sea de ideología, sea de etnia. La verdad es que en estos momentos hay una aceptación muy generalizada de la igual-dignidad; pero es que además tenemos la suerte de disponer de unos aparatos

que nos permiten expresarlo. Por primera vez en la historia, los seres humanos, iguales en dignidad, pueden expresarse, pueden participar, puede ser democráticos.

¡Ya lo tenemos!, ya tenemos la solución. La solución es la participación. La solución es sustituir el *bellum* por el *verbum* (la guerra por la palabra). Es la palabra, es la mediación, ya lo tenemos. ¿Qué está pasando?, ¿por qué ahora no actuamos? No actuamos y por eso somos despreciables, porque pudiendo no nos atrevemos. No, no se atreven y ahora tenemos que atrevernos.



Por primera vez en la historia, los seres humanos, iguales en dignidad, pueden expresarse, pueden participar, puede ser democráticos

Yo encuentro que la gran contribución que hoy podrían presentar las personas mayores a la situación actual es ésta: ¡tenemos que atrevernos!

Ahora que ya somos iguales en dignidad, ahora que ya podemos expresarnos... ahora ya podemos, ahora ya debemos. Creo que ahora ha llegado el momento de atreverse. Y ese valor lo tenemos los seniors.

P.- Cuando habla de reinventar la democracia, habla de tener valor y de ciudadanía consciente.

R.- Ha habido ventanas a la posibilidad de una reconsideración de lo que significa educación, de lo que significa acción popular, de lo que significa ciudadanía consciente. Fíjese, lo que necesitamos es una ciudadanía consciente. Que diga no, cuando hay que decir que no. Esa es la ciudadanía consciente. No puedo tolerar que siga habiendo un proceso potencialmente irreversible de desnaturalización del medio ambiente, por ejemplo, porque puede haber un daño irreversible. De momento, el Ártico ya deja pasar, en lugar de reflejar los rayos solares. Ya se están produciendo las bolsas de metano...; pero, ¡cómo podemos tolerar eso! ¿Cómo podemos tolerar lo intolerable?

P.- ¿Es llegada la hora de los mayores?

R.- Es el momento. Ahora tenemos que decir, señores, hay esperanza; porque ahora nos reconocemos iguales. Ahora podemos expresarnos. Ahora tenemos los medios para hacerlo.

Es el ahora de las personas mayores, por lo que han vivido y han pasado. Han reconocido en determinados momentos de su vida que sí que era posible. Ahora es el momento. Ahora ya podemos, ahora ya debemos.

Yo encuentro que esto es una de las cosas que las personas mayores ahora tenemos que decir. Vamos a ser nosotros los protagonistas del desacuerdo. Tenemos que ser los que lo llevamos a cabo y se dará.

Hasta hace tan solo unas décadas la mujer no pintaba nada, ahora ya todos estamos en una situación en la que todos tenemos que cumplir con una responsabilidad y esta

responsabilidad es tan sencilla como cambiar la mano cerrada y la mano alzada, por la mano tendida y por la mano abierta. Ha llegado el momento del cambio total.

P.- ¿La solución es la solidaridad?

R.- Un poeta español formidable que se llamaba Jesús Hernández decía: “La solución está en caminar con el amor a cuestas”.

Pues ahora las personas de mayor edad, que son las que han tenido una perspectiva, se dan cuenta de que solo hay una solución. Es la solución de la solidaridad.

La solución es el amor. Es la solución de pensar que es intolerable que haya una persona en estos momentos que no tenga el cuidado sanitario que debería tener, que no tenga acceso a agua potable, que se muera de hambre. Todos los días mueren de hambre miles de niños, todos los días. Esto es lo que debería ahora movernos a todos.

P.- Nos preocupan los procesos de exclusión sénior por el empuje de las tecnologías. Todos recordamos esa reacción del “Yo soy mayor, yo no soy tonto”.

R.- La reacción de los mayores debe ser la de hacer ver que la forma de pago y la forma de actuar es irrelevante. Porque no resuelve ningún problema, ni a la juventud ni a los mayores. A los mayores les desplaza. Yo considero, por tanto, que aquí también somos los mayores los que tenemos que decir, como hizo aquel señor, el del yo no soy tonto. Aunque en las finanzas, lo que a mí más me interesa es que no haya paraísos fiscales. Ha llegado el momento de decir basta.

P.- Nos preocupan los jóvenes.

R.- Es cierto. Me preocupa mucho el que haya unos mayores que no pueden utilizar estos sistemas de pagos; pero me preocupa más, el que los jóvenes que los utilizan llegue un momento en que sean también absolutamente esclavos de un procedimiento, en lugar de ser ellos los que toman las decisiones y los que dicen qué es lo que hay que hacer.

Nos tenemos que dar cuenta de que la inteligencia natural debe siempre prevalecer sobre la inteligencia artificial y la tecnología. Y en el momento en que sea la tecnología la que prevalezca, la civilización habrá concluido.

Yo estoy muy preocupado por eso, muy preocupado. Lo importante es pensar lo que nadie ha pensado. Que no nos engañemos en tener tecnologías, que lo que prevalezca aquí es el que manda soy yo. Don Francisco Giner de los Ríos decía que el educado es el que dirige su propia vida. Tenemos que ser educados y tenemos que dirigir nuestra propia vida. La complejidad que han alcanzado algunos procesos bancarios es absurda. Gimnasias burocráticas que no llevan a ningún lado.

P.- Cuando estuvo al frente de la Unesco promovió la educación no tutelada por el idioma inglés y francés, y no auto-limitada a la educación básica. Hablo de la educación para toda la vida y de la paz de los Pueblos, no de los territorios. ¿Qué ha quedado de todo eso?

R.- Educación para todos durante toda la vida. Hay veces que cuando hablan de educación, la gente enseguida piensa en los niños de 3 y 4 años. No, no, la educación

La gran
contribución
que hoy podrían
presentar las
personas mayores a
la situación actual
es ésta: ¡tenemos
que atrevernos!



Es el ahora de las personas mayores, por lo que han vivido y han pasado. Ahora es el momento. Ahora ya podemos, ahora ya debemos

es un proceso de toda la vida. Educación para todos, además para todos, no para unos especiales. Para todos toda la vida, sin discriminación de nada, sin distinción, educación para todos. Ahora estoy haciendo un esfuerzo para hacer una gran red mundial de universidades en la que podamos decir somos nosotros los pueblos.

Ha llegado el momento de participar. Ha llegado el momento de que nosotros, cada una de nuestras personas, nosotros los pueblos, digamos ahora que la inteligencia humana está en capacidad creadora. Esa es nuestra esperanza. Que cada ser humano es capaz de crear. Esto es lo que tenemos que pasar como mensaje a la gente: ¿Usted es capaz de inventar su propio futuro, sí o no? Y la respuesta tiene que ser que sí. Cada persona tiene que ser dueña de su vida.

Ha llegado el momento de reacción. Ha llegado el momento en nosotros los pueblos. Nuestro legado debe ser que hemos resuelto evitar a las generaciones venideras el horror de la guerra, el horror del sufrimiento, el horror del hambre. No nos engañemos.

P.- ¿Qué legado vamos a dejar a nuestros nietos?

R.- Yo como bisabuelo os digo que a mí lo único que me mueve en estos momentos es pensar en que mis bisnietos no merecen que les enfrentemos a una vida sin esperanza. Una vida sin visión de futuro no puede ser. Nuestro legado tiene que estar en trabajar para construir un mundo mejor basado en la libertad de las personas.

P.- Usted propone cambiar el clásico lema: “Si vis pacem, para Bellum” (si quieres la paz, prepara la guerra) por el “Si vis pacem, para Verbum” (si quieres la paz, prepara la palabra). ¿Cuál es el mensaje?

R.- Por supuesto, debemos conseguir en esta nueva época que esté la palabra y no la fuerza, que haya el verbum y no el bellum. Lo primero que yo quisiera anunciar es

que se han acabado las vergüenzas de las fortunas inmensas. Esas 25 personas que concentran la mitad de los recursos financieros del planeta. Esas 25 personas que tienen lo mismo que 4.000 millones de personas más. Sin la distribución de la riqueza no hay futuro. ¡Que se comparta!

P.- Propone el concepto de aprender a aprender. ¿Qué es Educación?, ¿Cuál es el proceso educativo?

R.- Se confunde mucho entre educación y capacitación. Lo primero tiene que ver con las personas. Lo segundo es sólo competencia técnica. Por eso, me gusta recordar el mensaje de Jacques Delors hablaba de la importancia de aprender.

Nos proponía cuatro niveles de aprendizaje necesario en cualquier sociedad. El primero es aprender a ser. Que significa: aprender a ser así, aprender a ser libre, aprender a crear, aprender esto...

El segundo es aprender a conocer. Ojo, que aprender a conocer no es aprender a estar informado.

Y una vez que ya se es y una vez que ya se conoce; el tercer nivel es aprender a hacer, no antes.

Y el cuarto es aprender a vivir juntos. Fijaos qué maravilla.

Bueno, pues yo a estas cuatro añadí una más: Aprender a emprender. Porque vuelvo a pensar en que es muy importante para la especie humana el atreverse a atreverse. Hay que saber atreverse y ahora ha llegado el momento de saber atreverse.

Ha llegado el momento de aprender a ser, aprender a conocer, aprender a vivir juntos y aprender a emprender y aprender. Ya está bien de decir que estamos en invierno, hay que buscar soluciones y estas soluciones son soluciones que se encuentran a través de la mediación, a través del diálogo, a través de las soluciones científicas, a través de la confianza en el conocimiento.

Y nos quedamos con una anécdota final recordando a sus tiempos de joven investigador de la Universidad de Granada desplazado a la Universidad de Oxford junto al equipo dirigido por Hans Krebs, un bioquímico británico de origen judeoalemán, ganador del Premio Nobel de Fisiología o Medicina en 1953.

Krebs pilló a Mayor Zaragoza trabajando solo en el laboratorio un viernes por la tarde bien tarde, porque tenía que optimizar su tiempo en Oxford con unos equipamientos que no existían en su universidad de Granada. El joven investigador español quería datos y más datos.

El Premio Nobel miró a Federico Mayor Zaragoza y le conminó: “El éxito no depende de tener muchos datos, muchos datos, muchos datos. Los datos los podemos recoger. Usted los puede recoger, yo los puedo recoger y además en el futuro quizás los recojan ellos solos (IA). El éxito no depende de tener muchos datos y ver lo que otros ven, sino que el éxito está en pensar lo que nadie ha pensado. Hay que pensar lo que nadie ha pensado”. Esa es la aportación de los seniors a la nueva sociedad.

Entrevista realizada por Juan Ramón Gómez y Salvador Molina

Nuestro agradecimiento



Universidad de Oviedo



Rocío Albert López-Ibor
Yolanda Alfaro Peral
Verónica Alonso Padrones
Raquel Alquezar Muniesa
Virginia Cabrera Nocito
María Cortés Ruiz
Miguel Cuervo Mir
Sonia de Paz Cobo
Jose Ignacio Espejo Ledesma
Carmen María García
Laura Giménez
Íñigo Hernández Alesanco
Engracia Hidalgo
Raquel Ibar Alonso
Esther Jaén Macarro
Cristina Llorens
Nuria López Catalán
Nuria López Mielgo
Carmen Martínez Sarmiento
Federico Mayor Zaragoza
Javier Moreno Navarro
Pablo Moya García
Ester Muñoz Céspedes
Raquel Quiroga García
Antonio Rua Vieites
Jesús Santos del Cerro
Cristina Valcarce Martínez
Eva Valero

