

RESEARCH PAPER / ARTÍCULO DE INVESTIGACIÓN.

Helduak Zabaltzen: Ciencia del Comportamiento y transformación digital en la tercera edad. Helduak Zabaltzen: Behavioral Science and Digital Transformation in the Elderly.

Nerea Escudero Hernández, Xandra Garrido Flor. Oto Whitehead

Woko Agency, Bizkaia, España.

Contact email: nerea@woko.agency

RESUMEN

La digitalización de los Centros Sociales de Personas Mayores (CSPM) es esencial para adaptarse a las demandas de la sociedad y mejorar la calidad de vida de las personas mayores. Este proyecto tiene como objetivo abordar esta necesidad mediante la implementación de soluciones tecnológicas para aumentar el bienestar de los usuarios. En él, se examina la percepción social de los CSPM, los efectos de la digitalización en su gestión, y propone recomendaciones para una transformación digital exitosa, partiendo de la premisa de que la introducción de herramientas digitales puede transformar la experiencia de las personas mayores. A su vez, se analizan procesos de comunicación, cooperación y cohesión grupal, explorando cómo pueden influir en la digitalización y en el sentimiento de comunidad en los CSPM. La metodología incluye entrevistas, encuestas, experimentos piloto, Service Safari y observación participante. Los resultados revelaron prejuicios arraigados, dificultades en la gestión interna y falta de comunicación entre los centros como desafíos a resolver.

ABSTRACT

The digitalisation of Elderly Social Centres (CSPM) is crucial to adapt to the demands of society and enhance the quality of life for older individuals. This project aims to address this need by implementing technological solutions to improve the well-being of users. It examines the social perception of CSPMs, the effects of digitalisation on their management, and proposes recommendations for successful digital transformation, based on the premise that the introduction of digital tools can transform the experience of older people. Additionally, it analyses communication processes, cooperation, and group cohesion, exploring how they can influence digitalisation and the sense of community in CSPMs. The methodology includes interviews, surveys, pilot experiments, Service Safari, and participant observation. The results revealed entrenched prejudices, internal management difficulties, and lack of communication between centres as challenges to be addressed.

PAPER HISTORY

Received: 15-03-2024

Accepted: 18-04-2023

PALABRAS CLAVE

Centros Sociales de Personas Mayores (CSPM), transformación digital, Ciencia del Comportamiento, modelo COM-B, digitalización, percepción social

KEYWORDS

Elderly Social Care Centres (CSPM), digital transformation, Behavioral Science, COM-B model, digitalization, social perception

Agradecimientos y/o financiamiento

Este artículo es el resultado de la participación de Woko en un proyecto piloto de digitalización de los Centros Sociales de Personas Mayores de Euskadi.

1. Introducción

En la actualidad, según recoge el Libro Blanco sobre Envejecimiento (2011), se calcula que entre el 60 y 70% de los mayores de 65 años se encuentran inscritos en centros socioculturales de personas mayores y/o asociadas a organizaciones de mayores (Martínez et al., 2014), lo que supone una tasa de participación muy elevada. Sin embargo, aun siendo uno de los recursos de gran proximidad a la ciudadanía (Teresa Martínez Rodríguez, 2006) son espacios que en la mayoría de ocasiones se dan por sentado y sobre los que existe un alto grado de desconocimiento entre la ciudadanía.

La transformación digital en los Centros Sociales de Personas Mayores (CSPM) es un proceso crucial para poder hacer frente a las demandas cambiantes de la sociedad y mejorar la calidad de vida de las personas mayores (Martínez et al., 2014). El proyecto Helduak Zabaltzen se ha propuesto abordar esta necesidad en el País Vasco, con el objetivo de innovar y construir nuevas estrategias que permitan incorporar eficazmente la tecnología para mejorar la satisfacción y el bienestar de las personas usuarias de los CSPM.

La investigación de Charness y Boot (2009) destaca que la edad constituye un predictor determinante en la adopción de tecnología de la información, evidenciando una menor inclinación por parte de las personas mayores hacia la incorporación de nuevas tecnologías. Este fenómeno está influido por una serie de barreras significativas, entre las que se encuentran las limitaciones físicas y cognitivas inherentes al proceso de envejecimiento, así como la falta de familiaridad con las nuevas tecnologías y una ansiedad generalizada hacia la tecnología. Para abordar estas barreras identificadas, el proyecto Helduak Zabaltzen tiene como objetivo principal implementar estrategias específicas que puedan mitigar los obstáculos para la adopción de tecnología por parte de las personas mayores en los CSPM, lo que supone no sólo la introducción de herramientas tecnológicas adecuadas, sino también la promoción de programas de formación, acompañamiento y capacitación para aumentar la familiaridad y la confianza en el uso de la tecnología. Además, se pretende, a través de él, crear un ambiente inclusivo y de apoyo en los CSPM, donde las personas usuarias se sientan motivadas y capacitadas para utilizar las nuevas tecnologías en su vida diaria.

En definitiva, la digitalización de los CSPM no sólo implica la implementación de herramientas tecnológicas, sino también un cambio cultural y una reevaluación de la percepción que tanto las personas usuarias como la sociedad en general tienen sobre estos centros.

2. Marco teórico

Para hacer frente a los problemas que se plantean en este proyecto, se ha hecho uso del marco teórico del Modelo COM-B (*Capacity, Opportunity, Motivation - Behavioral*) para comprender los factores que influyen en el comportamiento desde el prisma de la percepción social, la digitalización, la gestión interna y la

comunidad en los Centros Sociales de Personas Mayores (CSPM). El Modelo COM-B, propuesto por Michie et al. (2011), ofrece una perspectiva integral que considera tres componentes fundamentales que impulsan el comportamiento: la capacidad del individuo para llevar a cabo la acción, las oportunidades externas que facilitan o dificultan el comportamiento, y la motivación que impulsa la acción.

Desde la perspectiva de la percepción social de los CSPM, el componente de "Motivación" del Modelo COM-B es crucial para entender cómo las personas mayores perciben y se relacionan con estos centros. La motivación incluye factores como las creencias, actitudes y expectativas (Fishbein & Ajzen, 1975) que influyen en la disposición de las personas a adoptar o rechazar la digitalización en los CSPM.

En relación con la carga cognitiva, que se refiere a la cantidad de esfuerzo mental necesario para realizar una tarea (Sweller, 1988), se pueden aplicar conceptos de la Psicología Cognitiva para analizar cómo la introducción de herramientas digitales puede influir en la percepción y la experiencia de las personas mayores. Autores como Sweller (1988) y Mayer (2005) han explorado la carga cognitiva en contextos educativos, y su trabajo puede extrapolarse para comprender cómo la introducción de nuevas tecnologías puede afectar la carga cognitiva en entornos como los CSPM.

Desde la perspectiva de la Psicología Social, el componente de "Oportunidad" del Modelo COM-B se centra en las condiciones externas que facilitan o dificultan el comportamiento. En el contexto de la digitalización en los CSPM, se pueden considerar los procesos de comunicación, cooperación y cohesión grupal como factores que afectan las oportunidades para la implementación efectiva de herramientas digitales. Autores como Tajfel y Turner (1979) han investigado la formación de identidades grupales y la cohesión social, proporcionando insights sobre cómo la implementación de tecnologías puede afectar las dinámicas grupales en los CSPM.

En este sentido, desde la Psicología Cognitiva se reconoce que la introducción de herramientas digitales puede transformar la experiencia de las personas mayores en los CSPM, al alterar su interacción con el entorno y la realización de tareas cotidianas (Charness & Boot, 2009). Por otro lado, la Psicología Social analiza los procesos de comunicación, cooperación y cohesión grupal, explorando cómo estos elementos pueden influir en la efectividad de la digitalización y en el fortalecimiento del sentido de comunidad en los CSPM (Tajfel & Turner, 1979).

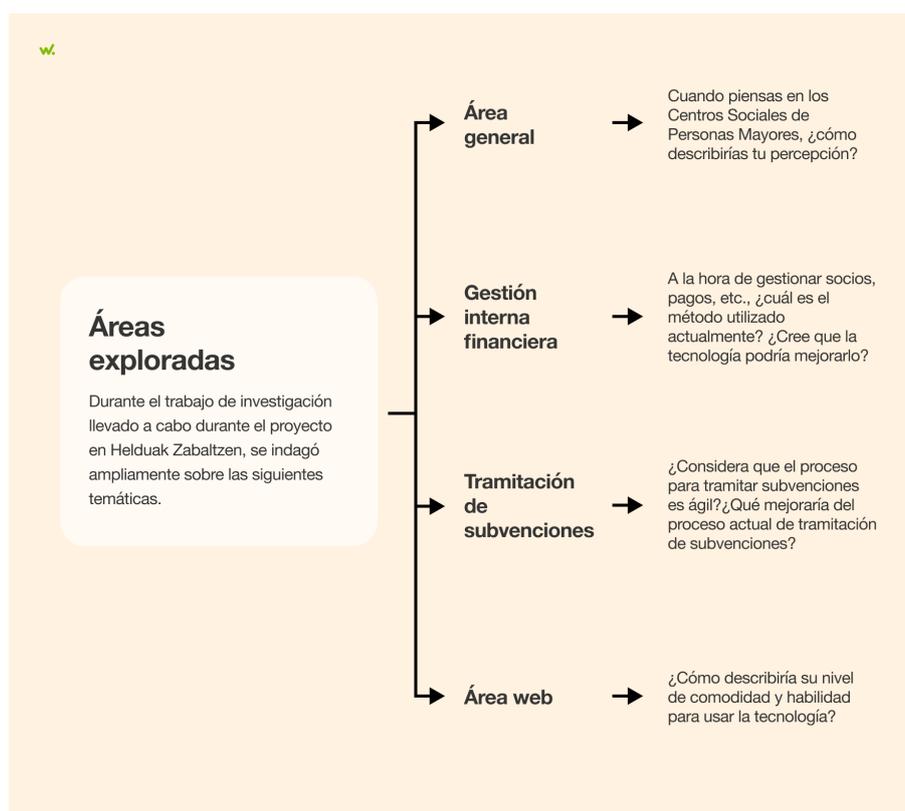
Por lo tanto, el Modelo COM-B proporciona un marco teórico sólido para comprender diversos aspectos de los Centros Sociales de Personas Mayores (CSPM), abarcando desde la percepción social hasta la digitalización y la gestión interna, todo ello desde una perspectiva integral que considera la capacidad, la oportunidad y la motivación.

3. Metodología

El presente proyecto se estructuró en diversas áreas de investigación con el objetivo de abordar los desafíos que enfrentan los Centros Sociales de Personas Mayores (CSPM) en su transformación hacia modelos conectados, donde la tecnología pueda integrarse de manera efectiva para beneficiar a sus usuarios. Por lo tanto, además de un área general desde la que se investiga la percepción de los CSPM por parte de las nuevas generaciones y cómo esta percepción afecta su utilización y apoyo, así como la falta de conocimiento sobre las actividades y eventos realizados en los CSPM y su impacto positivo en la vida de las personas mayores, este proyecto constó de áreas específicas para comprender y mejorar diferentes aspectos del funcionamiento de los CSPM, desde la percepción pública hasta la gestión interna y la comunicación digital.

Figura 1.

Áreas exploradas.



3.1. Área general

De manera general, Helduak Zabaltzen se fundamentó en la premisa de que el ecosistema de los Centros Sociales de Personas Mayores (CSPM) requiere nuevas estrategias para transformarse hacia modelos

conectados, donde la tecnología pueda aportar valor de manera efectiva al bienestar e independencia de las personas mayores (Niehaves & Plattfaut, 2014).

En el ámbito de la percepción de los CSPM, se planteó como hipótesis la existencia de prejuicios arraigados en las generaciones más jóvenes, limitando su percepción de estos centros a la noción tradicional de "hogar del jubilado". Para abordar esta cuestión, se emplearon entrevistas semiestructuradas y encuestas como métodos de investigación. Las variables dependientes se centraron en la percepción general de los adultos más mayores sobre los CSPM y, por otra parte, en la percepción de adultos más jóvenes no vinculados a los CSPM sobre estos centros.

Tabla 1. Metodología área general.

Tipo de técnica	Información	Nº de actuaciones
Entrevistas semiestructuradas	Se aborda la percepción general de los adultos mayores sobre los CSPM	7
Encuestas	Enfocadas a usuarios más jóvenes, externos a los CSPM. Se indaga acerca de su percepción sobre estos centros	20

Este enfoque metodológico integral tuvo como objetivo profundizar en la comprensión de las percepciones asociadas a los CSPM, de forma que fuera posible implementar estrategias de intervención y mejora en estos centros.

3.2. Área de gestión interna financiera

En el ámbito de gestión interna financiera, se abordó uno de los desafíos recurrentes en los Centros Sociales de Personas Mayores (CSPM) del País Vasco: la gestión de información relacionada con las personas socias del centro, así como el control de pagos, cobros y tramitación de subvenciones mediante plataformas digitales.

Para ello, se planteó la hipótesis de que la integración de herramientas digitales en esta gestión interna podría aliviar la carga cognitiva asociada a estas tareas y facilitar la participación de perfiles menos cualificados, y se llevaron a cabo experimentos de implementación piloto y encuestas pre y post-implementación. De esta forma, se evaluó la carga cognitiva percibida en la gestión diaria de los CSPM mediante una escala Likert, antes y después de la implementación de herramientas digitales.

Además, se midió la eficiencia en la ejecución de tareas de gestión diaria, registrando el tiempo necesario para completarlas antes y después de la implementación, y se realizó un análisis comparativo de los tiempos de ejecución para identificar mejoras en la eficiencia.

Tabla 2. Metodología área de gestión financiera.

Tipo de técnica	Información	Nº de actuaciones
Experimentos de implementación piloto	Implementación de la herramienta Holded para la gestión interna financiera: Alzaga, Beheko Tokia, Urki, Ipurua y Unzaga	5
Evaluaciones pre y post implementación	Se recopila información sobre la carga cognitiva percibida así como del tiempo de ejecución de las tareas	10
Medición y análisis comparativo	Comparación de los resultados antes y después de la implementación, para detectar variaciones	5

3.3. Área de tramitación online de subvenciones

En el campo de la tramitación online de subvenciones, se identificó la necesidad de brindar asistencia a los Centros Sociales de Personas Mayores (CSPM) en la preparación, tramitación y seguimiento de estas ayudas, con el propósito de abordar las complejidades inherentes a este proceso.

Se formuló la hipótesis de que los procedimientos burocráticos y administrativos generan dificultades, siendo particularmente desafiantes para las personas mayores debido a sus limitaciones en competencias digitales y problemas físicos propios de la edad. Para abordar esta hipótesis, se hizo uso de diversas metodologías de investigación, como Service Safari (observación directa) durante la ejecución de tareas burocráticas específicas antes de la intervención digital, con el fin de identificar mejoras en la eficiencia y su relación con el nivel de frustración percibido. Asimismo, se llevaron a cabo entrevistas de usuarios para evaluar su auto percepción de rendimiento en la ejecución y los niveles de frustración percibidos.

Por otro lado, también se evaluó la comprensión del lenguaje empleado en la documentación relacionada con las subvenciones públicas. Para ello, se analizaron las observaciones realizadas durante el método Service

Safari con la finalidad de identificar términos o conceptos que pudieran resultar confusos, así como detectar posibles barreras educativas vinculadas con el proceso de tramitación de las subvenciones públicas. Con esta aproximación metodológica se trató de identificar las dificultades específicas que enfrentan las personas mayores en la tramitación online de subvenciones, destacar las áreas críticas en la gestión de la documentación y proponer la implementación de programas de formación para mejorar este proceso.

Tabla 3. Área de tramitación online de subvenciones.

Tipo de técnica	Información	Nº de actuaciones
Service Safari	Acompañamiento y observación en vivo durante la solicitud de una subvención	2
Entrevista post acompañamiento	Entrevista de campo tras la solicitud de una subvención, para evaluar la percepción de los usuarios	2

3.4. Área web

Por último, desde esta área, se planteó el desarrollo de una página web que fuera intuitiva, accesible y usable tanto para las personas mayores como para la sociedad en general, con el objetivo de abordar la digitalización de los Centros Sociales de Personas Mayores (CSPM) y facilitar la conexión entre ellos y sus usuarios.

Se partió de la hipótesis de que la falta de comunicación fluida entre los distintos CSPM dificultaba la unificación de procesos, la sinergia entre ellos y el sentido de comunidad y pertenencia. Para abordar esta cuestión, se emplearon entrevistas de contexto y Focus Groups cuyo objetivo era evaluar la calidad de la comunicación actual entre los CSPM, identificar áreas de mejora y proponer recomendaciones para fortalecer la comunicación entre los centros.

Además, se investigó sobre el impacto de la implementación de un canal de comunicación digital en la transmisión de información entre los CSPM y hacia el exterior, así como en el sentido de pertenencia interno y la reducción de estigmas y prejuicios entre la población general. Con el objetivo de identificar aspectos positivos, áreas de mejora y recomendaciones para optimizar la transmisión de información y fortalecer el sentido de comunidad en los CSPM, se utilizaron también Focus Groups y encuestas para evaluar la efectividad del canal digital y su influencia en el sentido de pertenencia y la percepción pública de los centros.

Por último, se analizó el impacto de la integración de herramientas digitales de fácil uso en la gestión diaria de los CSPM. Se consideró la hipótesis de que estas herramientas podrían agilizar tareas cotidianas como la creación de carteles, la publicación de eventos y el registro de nuevos centros de manera eficiente. Para abordarla, se efectuaron entrevistas semi-estructuradas, Focus Groups y análisis de datos de uso post-implementación cuyos resultados tenían el objetivo de facilitar la identificación de mejoras en la eficiencia y la percepción de facilidad de uso de las herramientas digitales, así como proporcionar insights importantes para la gestión diaria de los CSPM.

Tabla 4. Área web.

Tipo de técnica	Información	Nº de actuaciones
Entrevistas en profundidad	Se explora la percepción del posible impacto de un canal digital en la transmisión de información entre los CSPM y hacia el exterior. Se tratan de identificar recomendaciones para optimizar la transmisión de la información y así reforzar el sentido de comunidad.	4
Focus Groups	Se evalúa la calidad de la <i>comunicación</i> entre los CSPM y se identifican áreas de mejora. Se valora la efectividad del canal digital, su influencia en el sentido de pertenencia y la percepción pública de los centros.	2
Implementación piloto	Se diseña e implementa un canal web para su uso en 5 centros: Alzaga, Beheko Tokia, Urki, Ipurua y Unzaga	5
Análisis de datos de uso post- implementación	Se recopilan datos de uso para extraer insights y detectar posibles mejoras	5

En resumen, el proyecto se estructuró de manera integral para comprender y abordar los desafíos multifacéticos que enfrentan los CSPM en su transformación hacia modelos más conectados y tecnológicamente avanzados. Se utilizaron diversos métodos de investigación cualitativos y cuantitativos para obtener una comprensión completa y detallada de cada área de estudio que permitieran obtener una visión holística de los procesos involucrados en la transformación digital de los CSPM y sus efectos en la percepción y la gestión interna.

4. Resultados

Los resultados de este proyecto revelaron diversas percepciones y experiencias relacionadas con la digitalización de los CSPM. En cuanto a la percepción de los CSPM, se confirmó que existen prejuicios arraigados en nuevas generaciones que limitan la percepción de los centros a un tradicional "hogar del jubilado".

Figura 2. Extracto verbatim en relación a la percepción de una persona mayor sobre los CSPM.

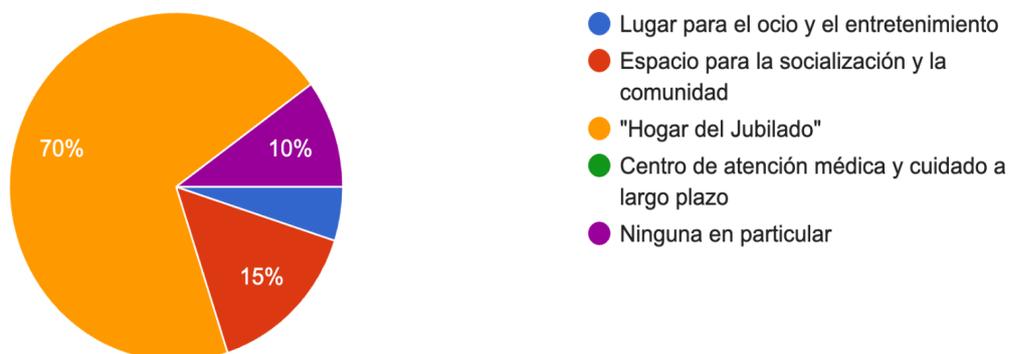
“Esos espacios están hechos para cuando sea viejo, no ahora que soy mayor”

Fuente: entrevista a usuario (2021)

Figura 3. Gráfico que muestra la asociación entre CSPM y “Hogar del Jubilado” .

¿Qué idea crees que se asocia de forma más común con los CSPM en la sociedad?

20 respuestas

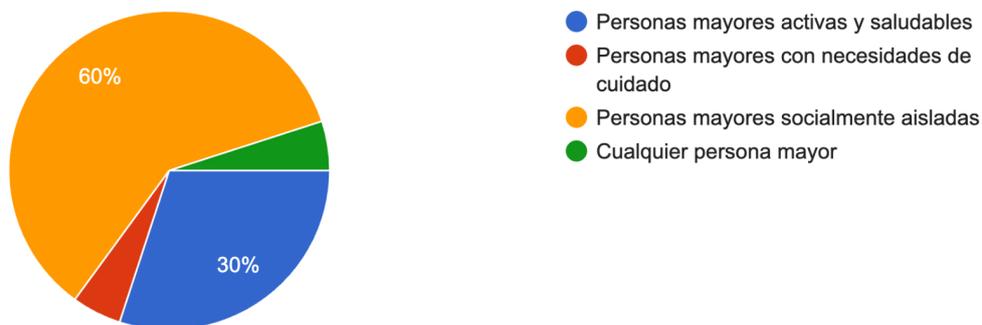


Fuente: encuesta sobre percepción de los CSPM (2021)

Figura 4. Gráfico que muestra el sesgo de que los usuarios de los CSPM son “personas socialmente aisladas” .

¿Qué tipo de personas crees que son más propensas a utilizar los servicios de un CSPM?

20 respuestas



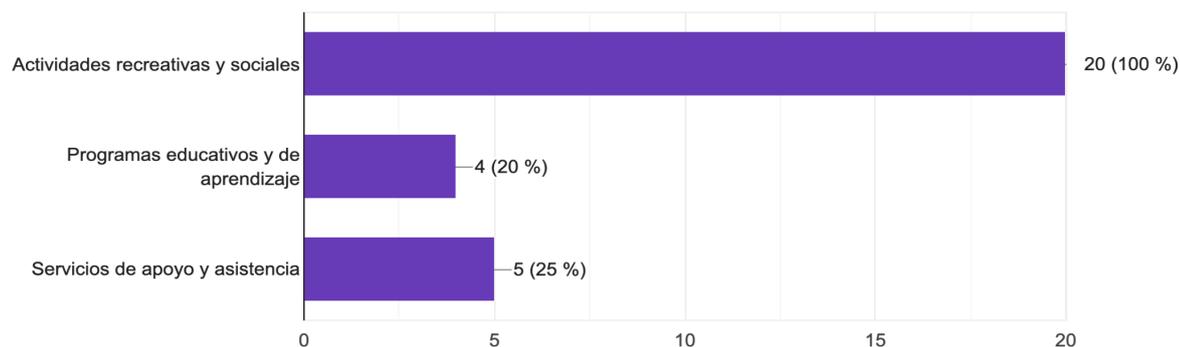
Fuente: encuesta sobre percepción de los CSPM (2021)

Además, se identificó una falta de conocimiento sobre las actividades y eventos realizados en los CSPM, especialmente en zonas rurales, percibidas mayoritariamente como actividades de ocio y tiempo libre.

Figura 5. Gráfico el conocimiento sobre las actividades de los CSPM son “personas socialmente aisladas” .

¿Qué actividades y servicios crees ofrecen los Centros Sociales de Personas Mayores (CSPM)?

20 respuestas



Fuente: encuesta sobre percepción de los CSPM (2021)

En relación con la gestión interna, se observó que la incorporación de herramientas digitales alivió la carga cognitiva asociada a las tareas diarias y facilitó la participación de perfiles menos cualificados. Sin embargo, se

encontraron dificultades en la tramitación online de subvenciones, especialmente debido a barreras burocráticas y falta de formación.

Figura 6. Extracto verbatim en relación a las subvenciones online.

“Yo mismo decido llevar todas las cuentas a mano. Cada año con un cuaderno. Esto lo que me cuesta y tal... eso sí que lo tendría que hacer, todo eso, saberlo hacer con ordenador. Por ejemplo, ya bueno, todas las estas... para subvenciones, pues tenemos la gran suerte de que también nos da ese servicio la Fundación, y sabemos que eso cuesta un montón de dinero.”

Fuente: entrevista a usuario (2022)

Se realizó una intervención que consistió en ofrecer acompañamiento y formación pedagógica en el área de tramitación online de subvenciones. Los resultados muestran una mejora significativa en el esfuerzo percibido y la ejecución de la tarea después de la intervención.

Se observó que los participantes percibieron una reducción en el esfuerzo necesario para completar las tareas de tramitación online de subvenciones después de recibir el acompañamiento y la formación.

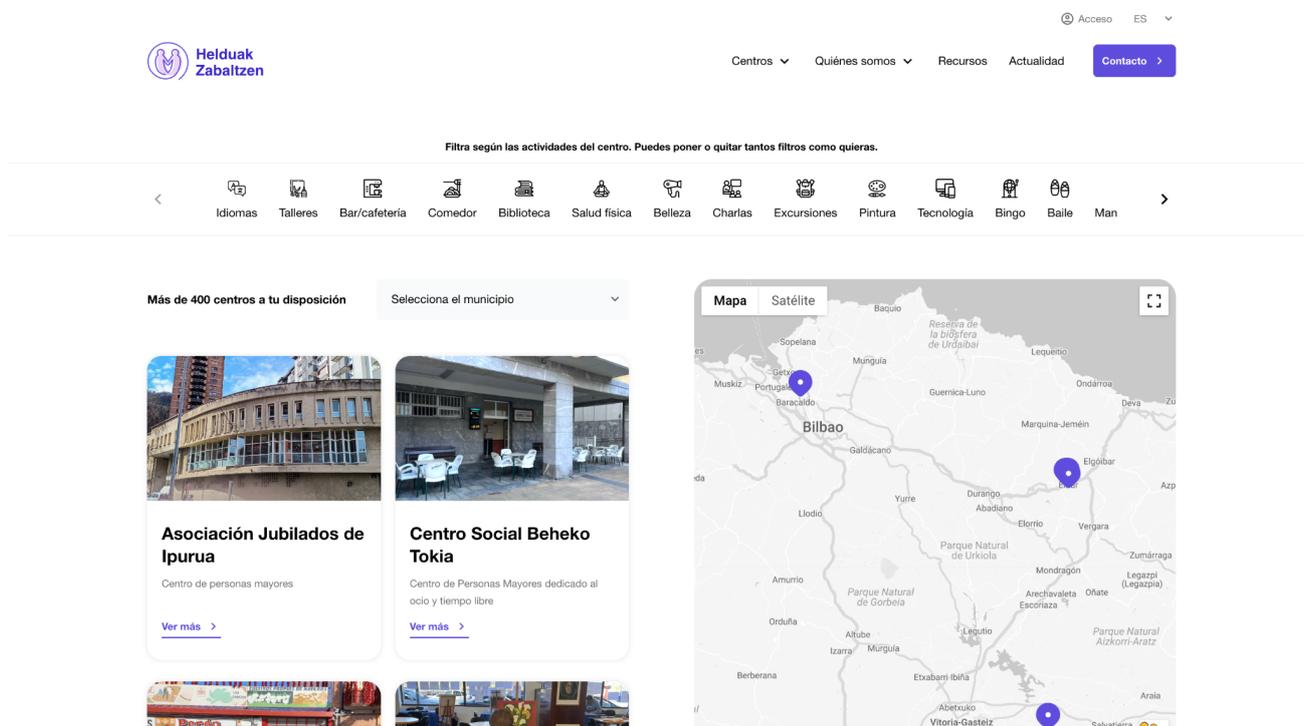
Figura 7. Extracto verbatim tras comprobar los beneficios de la tramitación online.

“Pues si te digo la verdad yo mismo debería digitalizarme más, pero por obligación.”

Fuente: entrevista a usuario (2022)

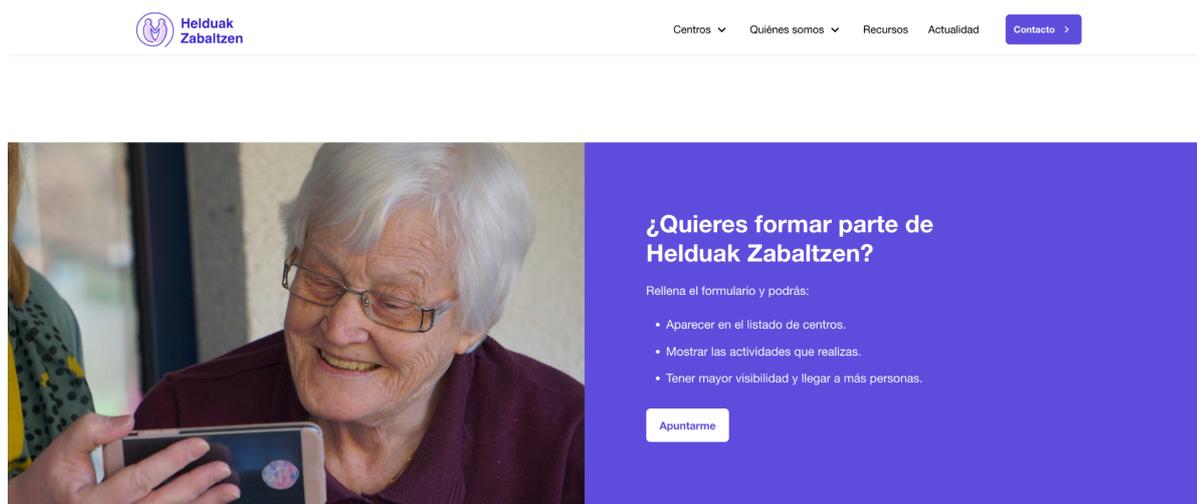
También se evaluó la facilidad de uso de la plataforma web desarrollada como parte de la intervención. Los resultados indican que la web fue percibida como fácil de usar por parte de las personas usuarias, lo que sugiere una implementación exitosa en términos de accesibilidad y usabilidad.

Figura 8. Imagen 1 de la web desarrollada e implantada en los centros piloto.



Fuente: www.helduakzabaltzen.eus

Figura 9. Imagen 2 de la web desarrollada e implantada en los centros piloto.



Fuente: www.helduakzabaltzen.eus

En cuanto a la comunicación entre centros, se evidenció una falta de comunicación fluida que dificultaba la unificación de procesos y el sentido de comunidad. La implementación de un canal de comunicación digital se identificó como una estrategia efectiva para mejorar la transmisión de información y fortalecer el sentido de pertenencia.

Figura 10. *Extracto verbatim sobre los beneficios de la comunicación digital.*

“Ya con los Whatsapp. Cómo todo el mundo tiene Whatsapp y tiene videollamada con el Whatsapp, a las abuelas y abuelos lo que quieren es hablar con el nieto que está en Cataluña o en Aragón o en León. ¿Entiendes? Eso les enseña el hijo y con eso ya les vale ¿entiendes?”

Fuente: entrevista a usuario (2022)

5. Discusión

La digitalización de los Centros de Servicios para Personas Mayores (CSPM) es un asunto de vital importancia en el contexto actual, debido a que la tecnología desempeña un papel fundamental en la vida cotidiana. Los hallazgos de este estudio revelan una serie de percepciones y experiencias que arrojan luz sobre los desafíos y oportunidades asociados con este proceso de digitalización.

En primer lugar, los resultados destacan la persistencia de prejuicios arraigados en nuevas generaciones, que limitan la percepción de los CSPM a meros "hogares del jubilado". Este hallazgo subraya la necesidad de superar estereotipos y promover una comprensión más amplia de la diversidad de actividades y servicios ofrecidos por estos centros, especialmente en entornos rurales donde la información puede ser más limitada.

En relación con la gestión interna de los CSPM, se identificó que la incorporación de herramientas digitales contribuye a aliviar la carga cognitiva asociada con las tareas diarias, así como a facilitar la participación de perfiles menos cualificados. No obstante, los obstáculos encontrados en la tramitación online de subvenciones señalan la necesidad de abordar barreras burocráticas desde el ámbito de los organismos públicos y proporcionar una formación adecuada para maximizar los beneficios de la digitalización.

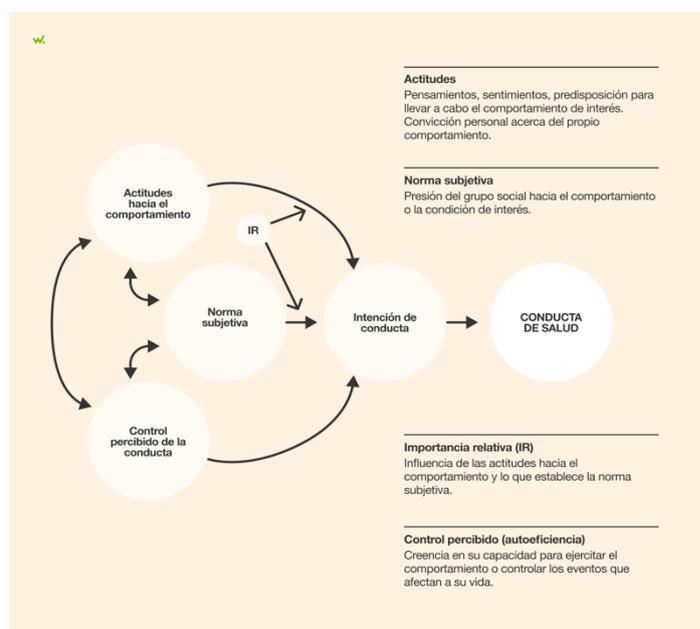
La intervención llevada a cabo, que consistió en ofrecer acompañamiento y formación pedagógica en el área de tramitación online de subvenciones, demostró ser efectiva en la mejora del esfuerzo percibido y la ejecución de la tarea por parte de los participantes. Este resultado resalta la importancia del apoyo continuo y la capacitación en la adopción exitosa de nuevas tecnologías, especialmente en contextos donde la resistencia al cambio puede ser un factor limitante.

Además, la evaluación de la facilidad de uso de la plataforma web desarrollada como parte de la intervención arrojó resultados positivos, con los usuarios percibiendo la web como fácil de usar. Esta percepción favorable sugiere una implementación exitosa en términos de accesibilidad y usabilidad, lo que es fundamental para garantizar la adopción y el uso continuo de la plataforma.

Por último, la falta de comunicación fluida entre los centros de servicios para personas mayores se identificó como un desafío significativo que obstaculiza la unificación de procesos y el sentido de comunidad. La implementación de un canal de comunicación digital se destacó como una estrategia efectiva para mejorar la transmisión de información y fortalecer el sentido de pertenencia entre los participantes.

Los hallazgos de este estudio pueden ser respaldados por la teoría de la "Teoría del Comportamiento Planificado" (TCP) de Ajzen (1991), la cual es congruente con el modelo COM-B previamente discutido en la introducción. Según esta teoría, la intención de adoptar un comportamiento está influenciada por tres factores principales: la actitud hacia el comportamiento, la norma subjetiva y la percepción de control sobre el comportamiento. En el contexto de la digitalización de los CSPM, los prejuicios arraigados y la falta de conocimiento sobre las actividades de los centros pueden influir en la actitud hacia la adopción de tecnologías digitales. Además, las barreras burocráticas y la falta de formación pueden afectar la percepción de control sobre la tramitación online de subvenciones. La intervención ofrecida en este estudio podría haber influido en estos factores, fortaleciendo la actitud positiva hacia el uso de la tecnología, cambiando las normas subjetivas y aumentando la percepción de control, lo que lleva a una mayor intención de adoptar el comportamiento deseado.

Figura 11. Teoría del Comportamiento Planificado" (TCP) de Ajzen.



En conjunto, estos hallazgos subrayan la importancia de abordar no sólo los aspectos tecnológicos de la digitalización de los CSPM, sino también los aspectos socioculturales y organizativos que influyen en su éxito. El desarrollo de estrategias integrales que combinen la tecnología con el apoyo humano y la capacitación puede ser clave para maximizar los beneficios de la digitalización y promover una mayor inclusión y participación en los CSPM.

6. Conclusión

En conclusión, el proyecto Helduak Zabaltzen resalta la necesidad de implementar soluciones integrales para la transformación digital de los Centros Sociales de Personas Mayores (CSPM), reconociendo la importancia crítica de adoptar una perspectiva psicológica en este proceso. La aplicación de teorías de Ciencia del Comportamiento en el diseño e implementación de intervenciones digitales dentro de los CSPM ofrece un enfoque integral que abarca las complejidades de las percepciones, necesidades y capacidades cognitivas y sociales de las personas mayores.

Desde una perspectiva teórica, este enfoque se alinea con el Modelo COM-B (Capacidad, Oportunidad, Motivación y Comportamiento), el cual proporciona un marco sólido para comprender y abordar los factores que influyen en el comportamiento humano, incluida la adopción de tecnología. Al considerar la capacidad de las personas mayores para utilizar herramientas digitales, las oportunidades que tienen para acceder a ellas y su motivación para hacerlo, es posible diseñar e implementar intervenciones digitales más efectivas y centradas en las personas usuarias.

Además, la comprensión de los procesos cognitivos y sociales implicados en la digitalización es esencial para garantizar el éxito y la efectividad de las intervenciones en este ámbito. En este sentido, la Psicología Cognitiva aporta conocimientos sobre cómo las personas mayores interactúan con la tecnología y cómo ésta afecta sus procesos mentales y comportamientos. Por otro lado, la Psicología Social ofrece insights sobre cómo los aspectos sociales, como la comunicación, la cooperación y la cohesión grupal, pueden influir en la aceptación y uso de la tecnología en entornos comunitarios como los CSPM.

En resumen, el enfoque psicológico en la transformación digital de los CSPM no sólo promueve la adaptación de las intervenciones a las necesidades y capacidades de las personas mayores, sino que también contribuye a la creación de entornos digitales inclusivos, centrados en el usuario y orientados a fortalecer el sentido de comunidad y pertenencia en estos centros, lo cual resulta fundamental para impulsar el bienestar y la calidad de vida de las personas mayores en la era digital.

7. Referencias

- Agudo Prado, S., & Pascual Sevillano, M. Á. (2008). Posibilidades formativas de las tecnologías de la información y comunicación en las personas mayores. *Pixel-Bit. Revista de Medios y Educación*, (33), 111-118. <https://idus.us.es/handle/11441/22580>
- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behaviour. *Organisational Behaviour and Human Decision Processes*, 50(2), 179-211. DOI: 10.1016/0749-5978(91)90020-T
- Beach, S. R., Schulz, R., Downs, J., Matthews, J., Barron, B., & Seelman, K. (2009). Disability, age, and informational privacy attitudes in quality of life technology applications: Results from a national Web survey. *ACM Transactions on Accessible Computing (TACCESS)*, 2(1), 1–21. DOI: 10.1145/1525840.1525846
- Carstensen L.L. & Mikels J.A. (2005). At the intersection of emotion and cognition: Aging and the positivity effect. *Current Directions in Psychological Science*, 14, 117–121. DOI: 10.1111/j.0963-7214.2005.00348.x
- Casamayou, A., & González, M. J. M. (2017). Personas mayores y tecnologías digitales: desafíos de un binomio. *Psicología, conocimiento y sociedad*, 7(2), 152-172. DOI: 10.26864/pcs.v7.n2.9
- Charness N. (2008). Technology as a multiplier effect for an aging workforce. In Schaie K.W., Abeles R. (Eds.), *Social structures and aging individuals: Continuing challenges* (pp. 167–192). Springer.
- Charness, N., & Boot, W. R. (2009). Ageing and information technology use: Potential and barriers. *Current Directions in Psychological Science*, 18(5), 253-258. DOI: 10.1111/j.1467-8721.2009.01647.x
- Colombo, F., Aroldi, P., & Carlo, S. (2015). Nuevos mayores, viejas brechas: TIC, desigualdad y bienestar en la tercera edad en Italia. *Comunicar: Revista Científica de Comunicación y Educación*, 22(45), 48-55. DOI: 10.3916/C45-2015-05
- Cruz Díaz, M. R., Román García, S., & Pavón Rabasco, F. (2015). Del uso de las tecnologías de la comunicación a las destrezas en competencia mediática en las personas mayores. *Redes.com: Revista de Estudios para el Desarrollo Social de la Comunicación*, 12(Ejemplar dedicado a: Tecnologías y Educación), 86-111. DOI: 10.15213/redes.n12.p86
- Czaja, S. J., & Lee, C. C. (2007). Information technology and older adults. In J. A. Jacko & A. Sears (Eds.), *The human-computer interaction handbook* (2nd ed., pp. 777–792). Erlbaum.
- Ellis R.D., Allaire J. (1999). Modeling computer interest in older adults: The role of age, education, computer knowledge, and computer anxiety. *Human Factors*, 41, 345–355. DOI: 10.1518/001872099779610996
- Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). Belief, attitude, intention, and behaviour: An introduction to theory and research.
- Fisk A.D., Rogers W.A., Charness N., Czaja S.J., Sharit J. (2009). *Designing for older adults: Principles and creative human factors approaches* (2nd ed.). Boca Raton, FL: CRC Press. DOI: 10.1201/9781420080681
- Guzzo, M. (2023). Personas Mayores y Tecnologías Digitales : Aportes para la Comprensión de sus Trayectorias de Apropiación Tecnológica. *Integra2 revista electrónica de educación especial y familia* 14(1), 58-65. Recuperado de: https://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/art_revistas/pr.16309/pr.16309.pdf

- Haslam, C., Haslam, S. A., Jetten, J., Bevins, A., Ravenscroft, S., & Tonks, J. (2010). The social treatment: Benefits of group reminiscence and group activity for the cognitive performance and well-being of older adults in residential care. *Psychology and Aging*, 25(1), 157-167. DOI: 10.1037/a0017806
- Mayer, R. E. (2005). Cognitive theory of multimedia learning. En R. E. Mayer (Ed.), *The Cambridge handbook of multimedia learning* (pp. 31-48). Cambridge University Press.
- Mergel, I. (2016). Agile innovation management in government: A research agenda. *Government Information Quarterly*, 33(3), 516-523. DOI: 10.1016/j.giq.2016.07.004
- Michie, S., van Stralen, M. M., & West, R. (2011). The behaviour change wheel: A new method for characterising and designing behaviour change interventions. *Implementation Science*, 6(1), 42. DOI: 10.1186/1748-5908-6-42
- Niehaves, B., & Plattfaut, R. (2014). Internet adoption by the elderly: Employing IS technology acceptance theories for understanding the age-related digital divide. *European Journal of Information Systems*, 23(6), 708-726. DOI: 10.1057/ejis.2013.19
- Rivoir, A., Morales, M. J., & Casamayou, A. (2019). Usos y percepciones de las tecnologías digitales en personas mayores. Limitaciones y beneficios para su calidad de vida. *Revista Austral de Ciencias Sociales*, (36), 295-313. DOI: 10.4206/rev.austral.cienc.soc.2019.n36-15
- Rogers W.A., Meyer B., Walker N., Fisk A.D. (1998). Functional limitations to daily living tasks in the aged: A focus group analysis. *Human Factors*, 40, 111–125. DOI: 10.1518/001872098779480613
- Sánchez-Seoane, S., Jiménez-Arberas, E., & Ordóñez-Fernández, F.-F. (2022). Estudio sobre el uso de tecnologías de la información y comunicación en personas mayores. *Revista Terapia Ocupacional Galicia*, 19(1), 36-43. DOI: S1885-527X2022000200007
- Sweller, J. (1988). Cognitive load during problem solving: Effects on learning. *Cognitive Science*, 12(2), 257-285. DOI: 10.1207/s15516709cog1202_4
- Smith, A. (2017). Older adults and technology use. Pew Research Center.
- Tajfel, H., & Turner, J. C. (1979). An integrative theory of intergroup conflict. *The social psychology of intergroup relations*, 33(47), 74.