

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

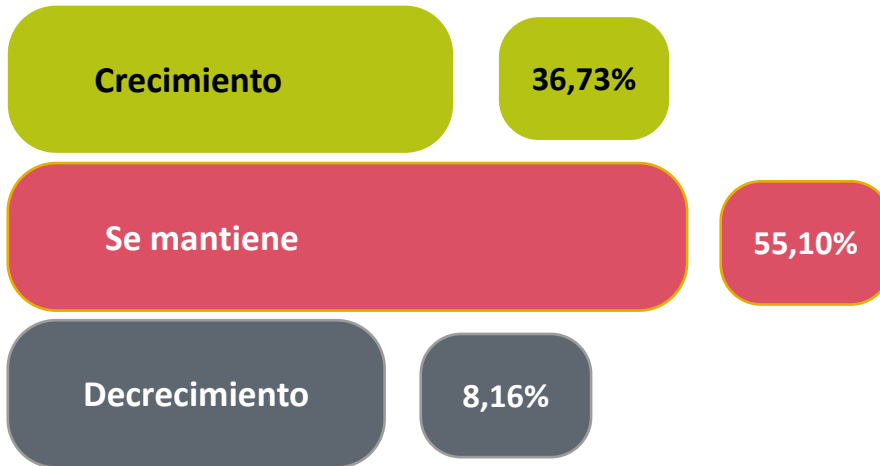
**Crecimiento**

**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**

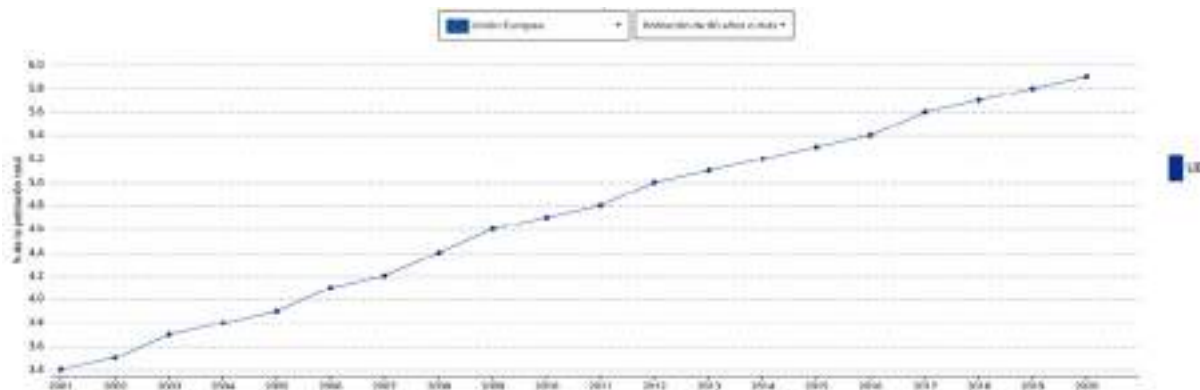
Socio director de la Oficina de QMT en Madrid

# Cómo ayuda la tecnología en el cuidado de los mayores

## 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 años<sup>1</sup>.

**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

<sup>1</sup> [https://www.ine.es/prodyser/demografia\\_UE/bloc-1c.html](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 séniors 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.

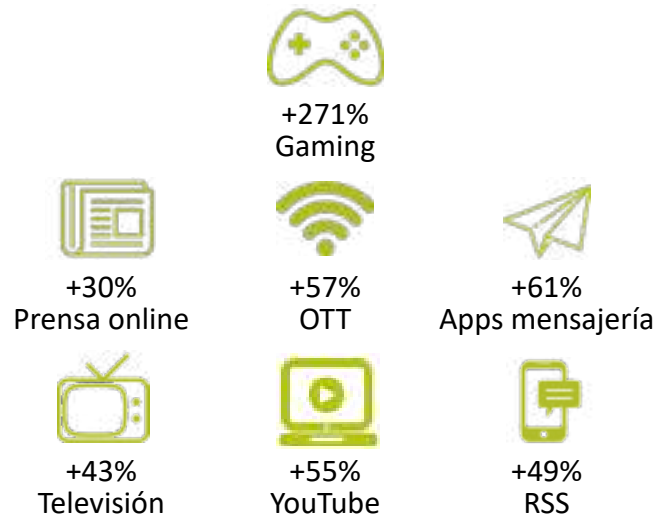
Si a esto le sumamos que los grupos de mayor edad no sólo no son contemplados de forma prioritaria, sino que son directamente ignorados en los procesos de digitalización, se hace aún más difícil que este colectivo pueda acceder a multitud de servicios, más aún si partimos de la premisa de que estos suelen 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.

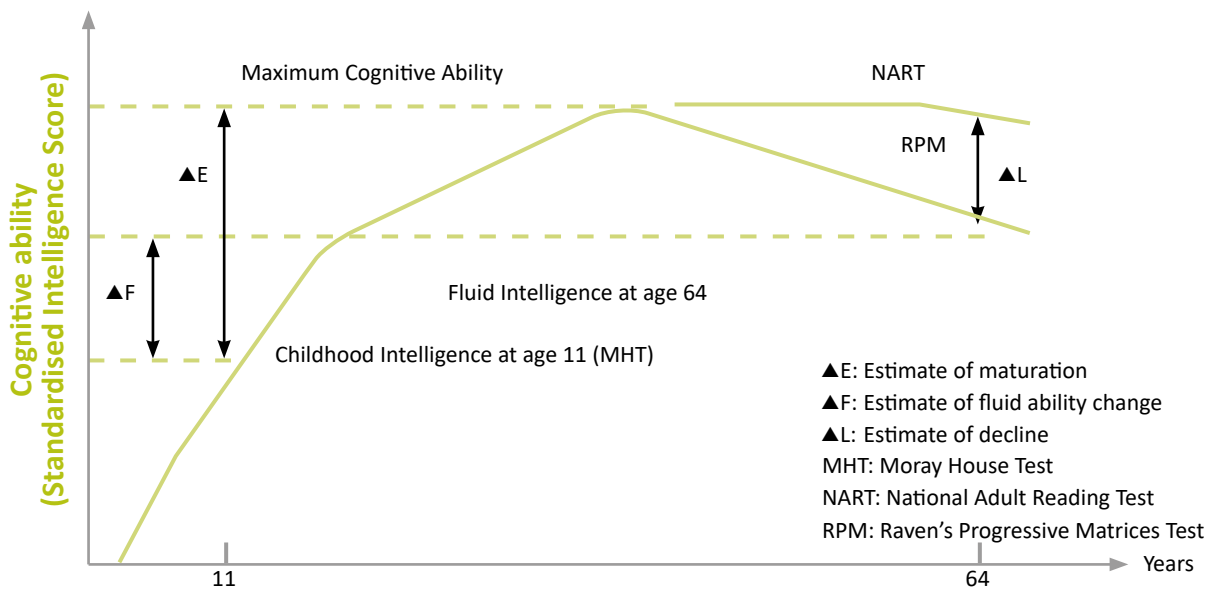
La pandemia del COVID-19 puso de manifiesto la mayor vulnerabilidad de la población sénior, así como la necesidad de repensar tanto los modelos de interacción como los modelos de negocio existentes, ya que el desarrollo de funcionalidades, productos, servicios o canales personalizados para los mayores 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-

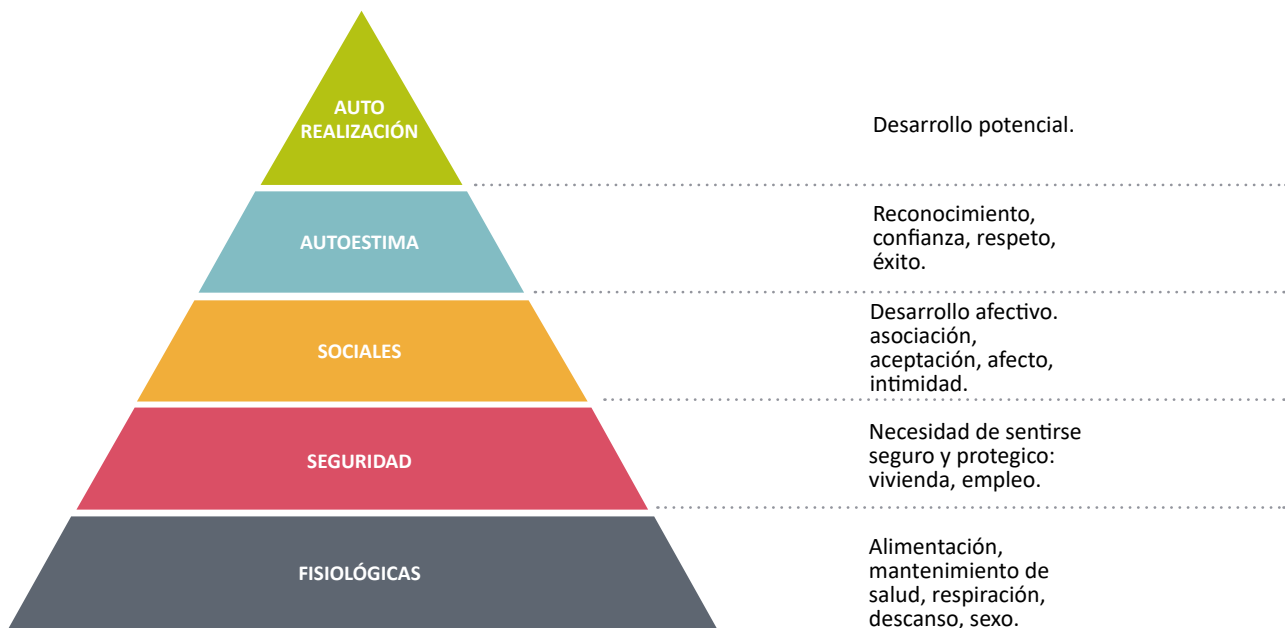
dad de excepciones a la autogestión y estableciendo mecanismos de soporte personalizados para este *target*. Por ejemplo, proporcionando soporte y acompañamiento al acceso remoto. Es necesario que las entidades, tanto públicas como privadas, entiendan que no todas las personas pueden navegar por una 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.

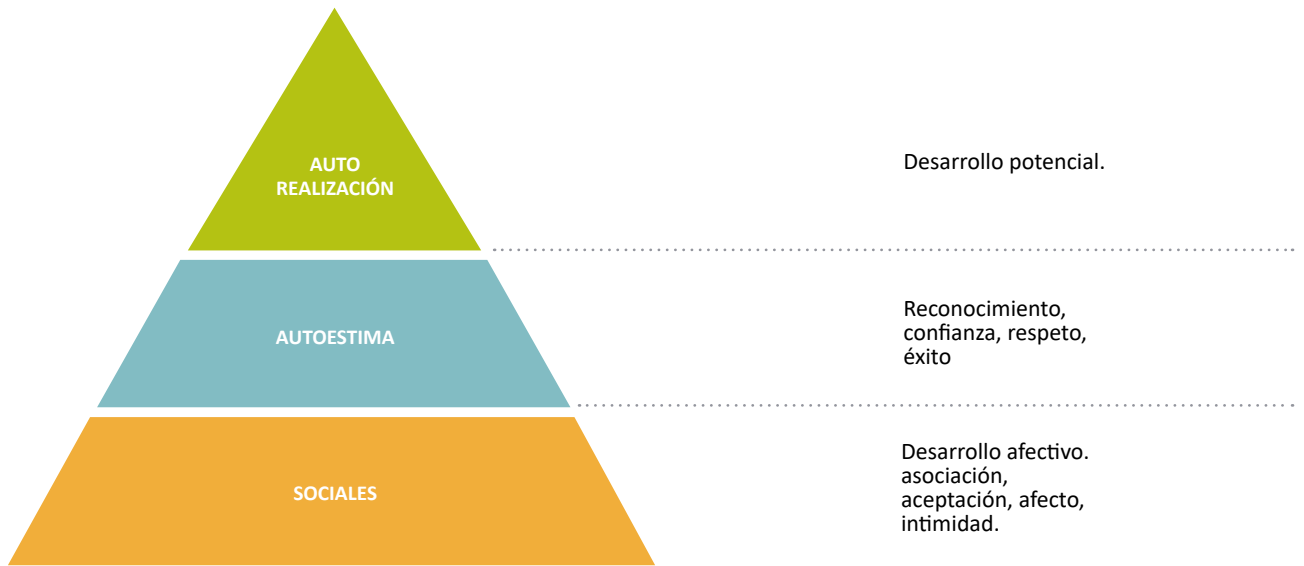
**FIGURA 4. PIRÁMIDE DE NECESIDADES DE MASLOW**



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.

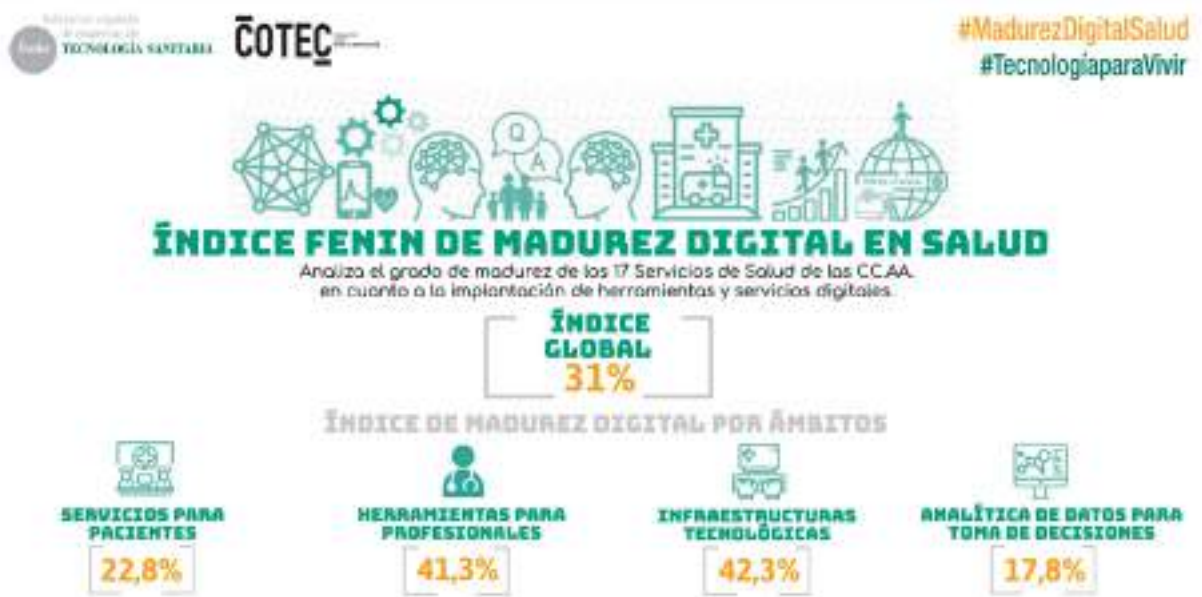
Esta circunstancia ejemplifica el bajo nivel de digitalización de España reflejado en el Índice Fenin de Madurez Digital en Salud, que muestra como los servicios digitales para clientes y la analítica de datos está por debajo del índice global.

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

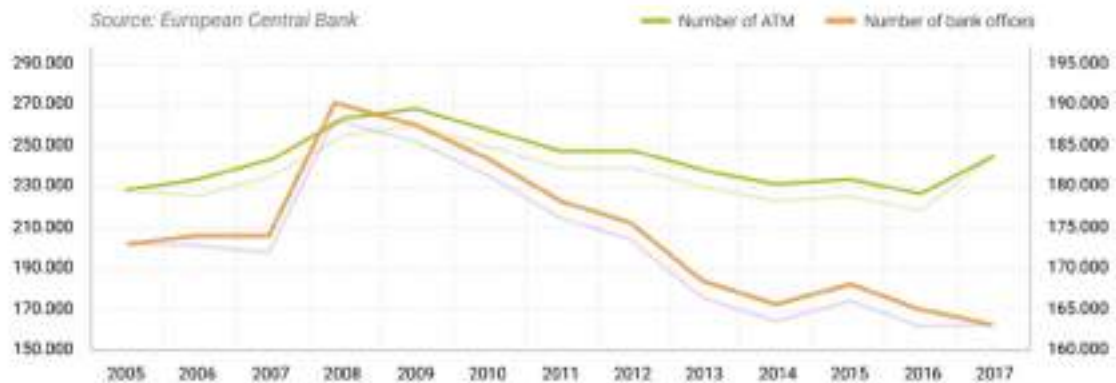
FIGURA 7. ÍNDICE FENIN DE MADUREZ DIGITAL



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 autoservicio, 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].

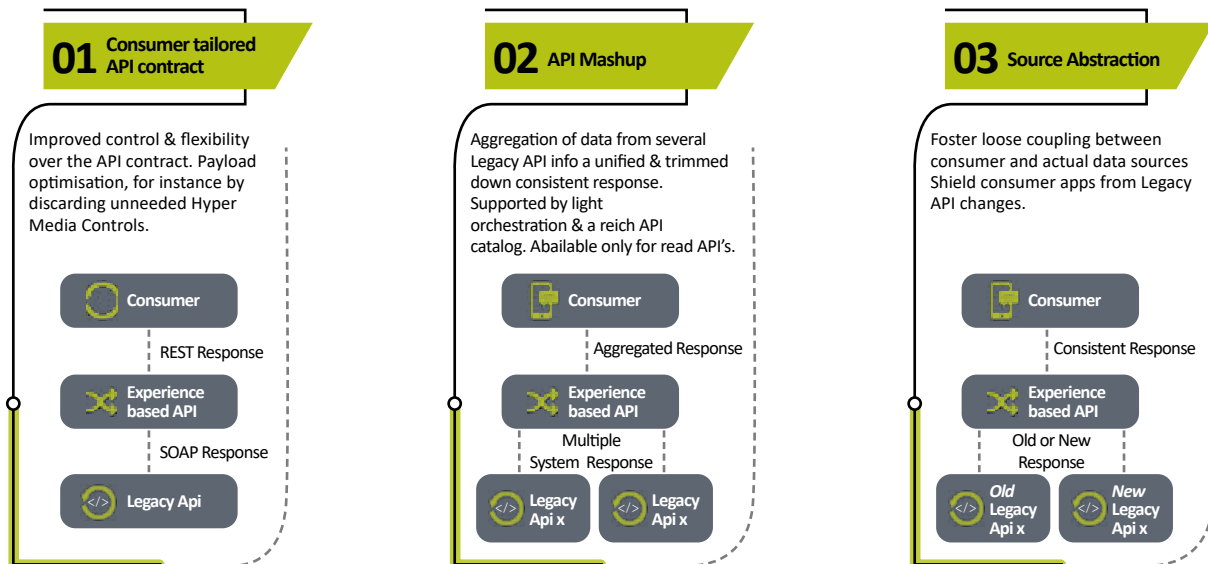
La navegación en un sitio web bancario es uno de los primeros candidatos a mejorar con recomendadores automáticos, ya que no siempre es fácil de usar, especialmente para los usuarios mayores. Comúnmente, se requiere que el cliente navegue a través de una gran cantidad de opciones con nombres técnicos 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].

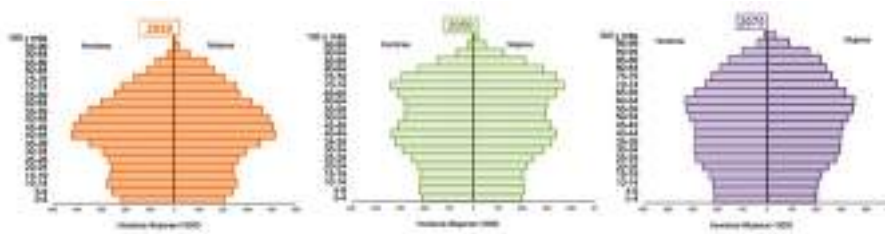
No obstante, hemos de tener en cuenta una serie de limitaciones técnicas de esta tecnología, como que la iluminación y la posición juegan un papel vital para lograr un alto nivel de precisión y que el conocimiento y la cooperación de la persona identificada tienen un impacto en la precisión del proceso.

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].

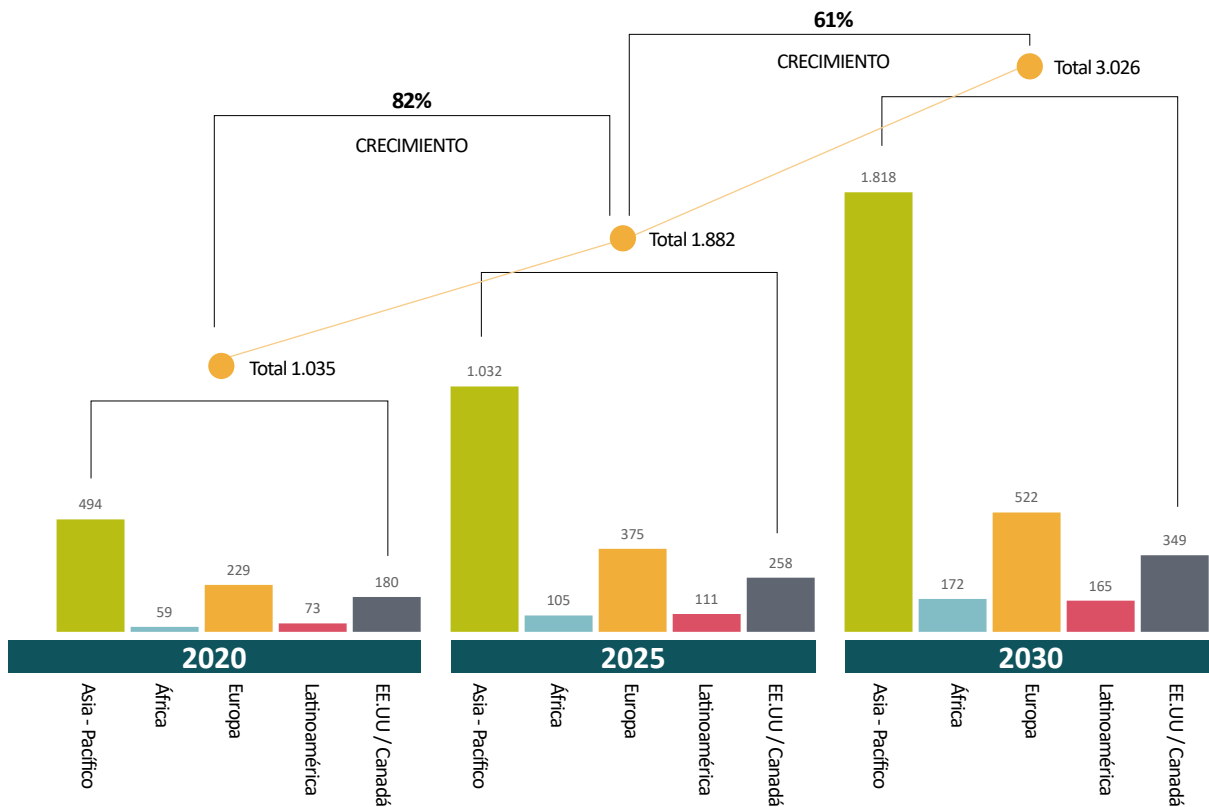
Los parámetros actuales de los métodos de pago y validación no están adaptados a las capacidades de los sénior. Tiempos de respuesta cortos, teclas pequeñas y la necesidad de recordar un mayor número de claves de mayor complejidad hace que los mayores tengan cada vez más problemas en su autonomía al 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 seniors 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 garantías<sup>1</sup>. 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.

<sup>1</sup> <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**

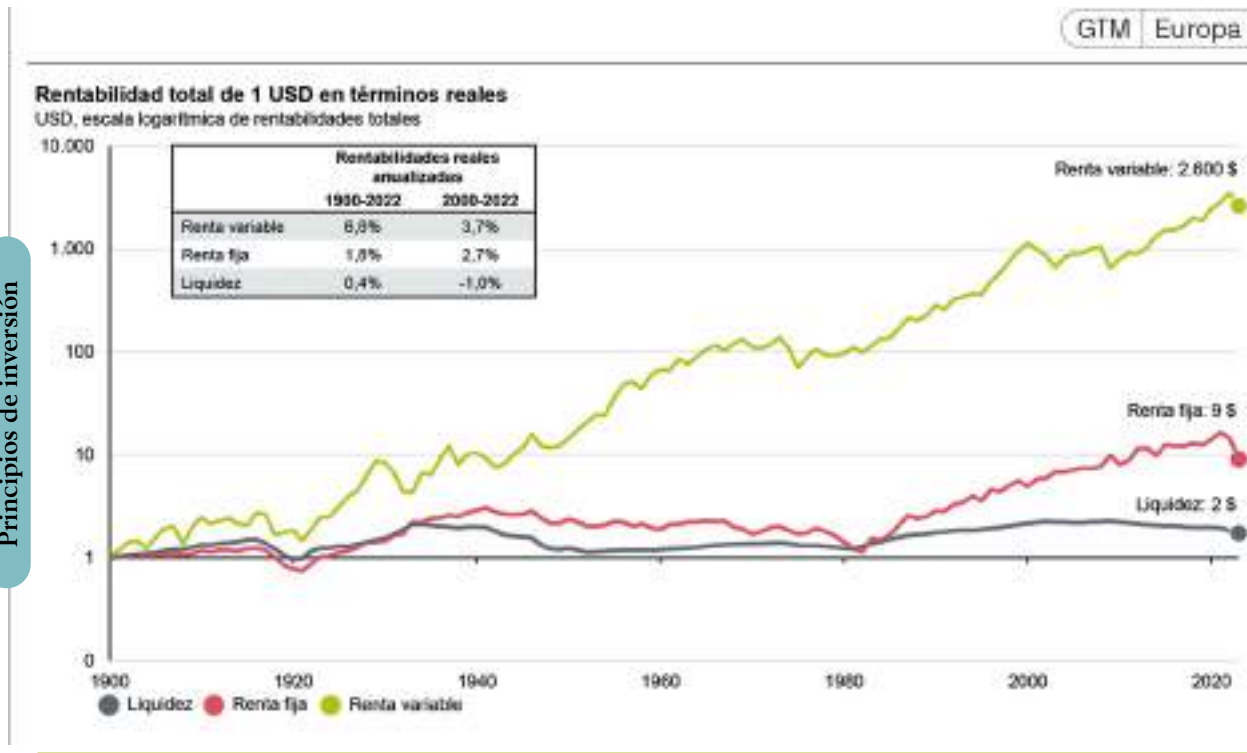


## Plazo

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 inversa<sup>2</sup> 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 vivienda<sup>3</sup>), el quinto, entre los países europeos, con una mayor tasa de jubilados que depende únicamente del Estado para la percepción de pensiones<sup>4</sup> y en el que tenemos más de 8 millones de personas mayores de 65 años con vivienda en propiedad<sup>5</sup> ... ¿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:

<sup>2</sup> ¿Qué hacer cuando te jubilas? | Caser Magazine.

<sup>3</sup> Expansión.

<sup>4</sup> 2010 Axa Retirement Scope Survey.

<sup>5</sup> 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:	47.100.395	66.435.000	10.230.185	59.290.960
Población mayor de 65 años:	9.137.477	12.157.605	2.015.907	13.340.466
Propietarios de su vivienda:	89,2%	74,0%	69,6%	73,0%
Merado potencial total:	8.150.629	8.996.628	1.416.922	9.738.541
Nº entidades proveedoras:	3	12	1	5
Nº operaciones hipoteca inversa:	140	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 Tecnoemocional 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 “Camino 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](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*, n°32, 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](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*, n°54, 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*, n° 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*, n°25, 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 Hidiröglü, 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 lleguen 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











**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**

