



# **TESIS DOCTORAL**

## **2024**

**FACTOR RELACIONAL, COMPETENCIAS  
DIGITALES Y ESTRATEGIAS DE PNL EN  
DIFERENTES CONTEXTOS DE  
APRENDIZAJE: APLICACIÓN DEL MÉTODO  
*"THE BUNBURY WAY"***

**EVA MARÍA BUNBURY BUSTILLO**

**PROGRAMA DE DOCTORADO EN EDUCACIÓN**

**DIRECTORA: DRA. SARA OSUNA ACEDO**

**CODIRECTORA: DRA. CARMEN MARTA LAZO**



## AGRADECIMIENTOS

Dado que el título de esta tesis encierra como primer concepto el Factor Relacional, donde relación pueda ser igual a sincronización, esa es, sin duda, la sincronización con mi madre. La mejor persona que he conocido. Y, además, tengo la gran fortuna de que se encuentra aquí conmigo.

Si nos referimos a relaciones humanas y de calidad, me tengo que referir a Marisol. Ella ha sido mi gran inspiración. Una mujer, como diría ella misma, refiriéndose a otras, bandera. Se que también está aquí conmigo.

Desde el punto de vista de los constructivistas sociales, hablaríamos del bienestar de las relaciones en lugar del bienestar de los seres delimitados. Aquí me refiero al resto de mi familia (especialmente marido, hermana e hijas). Gracias por el bienestar que me habéis proporcionado, sobre todo durante este gran proyecto. Mi familia me ha dado la energía, el coraje y el valor para seguir adelante.

Ahora, al referirnos al Factor Relacional como el eje que conecta los usos, consumos e interacciones que se producen en las redes, puesto que nuestra relación ha sido mayoritariamente mediante redes digitales, me refiero a mis dos directoras de tesis: Sara Osuna Acedo y Carmen Marta Lazo. Aquí tendría que incidir en el concepto de *sociotipo*, representando el tiempo de comunicación dedicado y la satisfacción que he obtenido de sus interacciones humanas. Y es que ellas no han escatimado en número de interacciones para que yo estuviese hoy aquí. Agradezco el conocimiento que me han transmitido, su exquisita dedicación, su forma de solucionar los problemas y ante todo, la sonrisa con la que siempre me han entusiasmado.

Me gustaría dar las gracias a Begoña, sin ella, nada de esto hubiera ocurrido.



## ÍNDICE DE CONTENIDOS

---

<b>Capítulo 1. Introducción</b> .....	11
1.1. Indicios de calidad de las cuatro publicaciones que componen la tesis .....	14
<b>Capítulo 2. Objetivos, hipótesis y resúmenes.</b> .....	19
<b>Capítulo 3. Marco teórico y metodología</b> .....	27
3.1. Marco Teórico.....	27
3.2. Metodologías Utilizadas .....	37
<b>Capítulo 4. Primera publicación</b> .....	39
1. Introducción .....	40
1.1. El Factor Relacional en diversos contextos interpersonales .....	41
1.2. La función de profesorado.....	42
1.3. La PNL como herramienta de autoconocimiento y confianza ...	43
1.4. Sistemas representacionales .....	44
1.5. Las submodalidades .....	45
1.6. Rapport .....	45
1.7. Visualización .....	46
1.8. Metamodelo.....	46
1.9. Anclaje .....	47
1. 10. Expresión oral .....	47
1.11. Expresión escrita .....	48
2. Metodología .....	49
2.1. Marco metodológico .....	50
2.2. Fuentes consultadas .....	50
2.3. Criterios para la búsqueda .....	51
3. Análisis y resultados .....	52
4. Discusión .....	57
5. Conclusiones .....	59
<b>Capítulo 5. Segunda publicación.</b> .....	76
Discusión y Conclusiones .....	76
<b>Capítulo 6. Tercera publicación.</b> .....	81
1. Introducción .....	82

2.	Estado de la Cuestión. Técnicas y Métodos de Apoyo .....	84
3.	Resultados y discusión .....	92
4.	Conclusiones .....	98
	<b>Capítulo 7. Cuarta publicación .....</b>	<b>103</b>
1.	Introducción .....	104
2.	Objetivos .....	107
3.	Metodología .....	107
4.	Resultados .....	110
	4.1. Análisis descriptivo .....	110
	4.1.1 Datos sociodemográficos.....	110
	4.1.2 Mejora Nivel Cognitivo .....	111
	4.1.3 Mejora de la relación con la tecnología .....	112
	4.1.4 Resultados del Nivel de Motivación .....	113
	4.1.5. Mejora del sentimiento de Soledad no deseada .....	114
5.	Conclusiones .....	115
	<b>Capítulo 8. Antecedentes a la tesis. Otras aportaciones científicas .....</b>	<b>123</b>
	<b>Capítulo 9. Conclusiones finales .....</b>	<b>221</b>
	<b>Capítulo 10. Modelo de transferencia: The Bunbury Way .....</b>	<b>231</b>
	10.1. Estrategias de PNL para enseñanza de inglés como segunda lengua .....	231
	10.2. Competencias digitales y lenguaje no verbal .....	243
	10.3. El Factor Relacional. Zaragoza Ciudad Amigable con las personas mayores .....	244
	<b>Referencias globales .....</b>	<b>255</b>

## LISTA DE TABLAS

---

Tabla 1.	
<i>Publicaciones incluidas en la tesis: título, modalidad, revista/editorial, indexación y año de publicación .....</i>	12
Tabla 2.	
<i>Contribuciones derivadas de la tesis doctoral.....</i>	13
Tabla 3.	
<i>Publicaciones complementarias derivadas de la tesis doctoral: título, editorial y año de publicación.....</i>	14
Tabla 5.	
<i>Ecuación de búsqueda en WoS:.....</i>	52
Tabla 6.	
<i>Ecuación de búsqueda en Scopus:.....</i>	54
Tabla 7:	
<i>Datos sociodemográficos del grupo de usuarios .....</i>	110
Tabla 8:	
<i>Resultados nivel cognitivo .....</i>	112
Tabla 9:	
<i>Resultados de motivación con el proyecto y adaptación al grupo .....</i>	114
Tabla 10:	
<i>Resultados de soledad no deseada.....</i>	114
Tabla 11.	
<i>Efectos de la soledad no deseada .....</i>	118
Tabla 12.	
<i>Preámbulo de la tesis .....</i>	123
Tabla 13.	
<i>Publicaciones complementarias derivadas de la tesis doctoral: título, editorial y año de publicación.....</i>	123
Tabla 14.	
<i>Perfil de los participantes con su gráfico.....</i>	173
Tabla 15:	
<i>Ejemplo de la información introducida para la elaboración del mapa colaborativo.....</i>	197

Tabla 16:

*Propuestas de Acción de Zaragoza como ciudad amigable ..... 252*

## LISTA DE FIGURAS

---

<i>Figura 1. Ejemplo de sesión utilizando herramientas de PNL.....</i>	35
<i>Figura 2. Código no verbal y NL.....</i>	36
<i>Figura 3. Temas y herramientas más utilizados .....</i>	49
<i>Figura 4. Ecuación de búsqueda en Web of Science.....</i>	53
<i>Figura 5. Resultados de la búsqueda en Scopus.....</i>	54
<i>Figura 6. Resultados de la búsqueda en Teseo, Indices.CSIC y ERIC.....</i>	56
<i>Figura 7. Origen Geográfico de los resultados.....</i>	56
<i>Figura 8. Fechas de publicación.....</i>	57
<i>Figura 9. Combinación de las distintas búsquedas .....</i>	58
<i>Figura 10. Nivel de utilidad.....</i>	73
<i>Figura 11. Nivel de inseguridad.....</i>	73
<i>Figura 12. Postura en la presentación.....</i>	74
<i>Figura 13. Nivel de utilidad.....</i>	74
<i>Figura 14. Nivel de eficiencia .....</i>	75
<i>Figura 15. Influencia del lenguaje no verbal.....</i>	75
<i>Figura 16. Utilidad del uso de las recomendaciones.....</i>	75
<i>Figura 17. Utilidad del filtro de información .....</i>	76
<i>Figura 18. Eficiencia de las exposiciones.....</i>	76
<i>Figura 19. Eficiencia de la enseñanza virtual .....</i>	76
<i>Figura 20: Nivel de estudios.....</i>	111
<i>Figura 22: Relación del usuario con la tecnología</i>	
<i>Figura 24. Participantes que usan las tecnologías digitales.....</i>	136
<i>Figura 25. Ciudades amigables con las personas mayores .....</i>	171
<i>Figura 26: Ejemplo de ruta amigable marcada en los mapas colaborativos de la web del Ayuntamiento de Zaragoza .....</i>	198
<i>Figura 27. Diapositiva de motivación de “The Bunbury Way”.....</i>	232
<i>Figura 28. Diapositiva con las claves de la eficacia de este método:.....</i>	234
<i>Figura 29. Diapositivas con las 50 sesiones de “The Bunbury Way”.....</i>	235
<i>Figura 30. Ejemplos de ejercicios.....</i>	236
<i>Figura 31. Diapasitivas del Rapport como técnica PNL de “The Bunbury Way” .....</i>	237
<i>Figura 33. Diapositivas de Lenguaje Verbal y No Verbal .....</i>	243



## CAPÍTULO 1. Introducción

---

Esta tesis doctoral, bajo la dirección conjunta de la Catedrática Dra. Sara Osuna-Acedo, del Departamento de Didáctica, Organización Escolar y Didácticas Especiales de la Facultad de Educación en la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED), y la Catedrática Dra. Carmen Marta-Lazo, de la Unidad Predepartamental de Periodismo y Comunicación Audiovisual y Publicidad en la Facultad de Filosofía y Letras de Zaragoza (UNIZAR), se inscribe en la línea de investigación 2 del Doctorado en Educación de la Escuela Internacional de Doctorado (EIDUNED): Innovación y Calidad de las Actuaciones y de las Organizaciones Educativas Presenciales y a Distancia, específicamente en la Sublínea 2.3.

La estructura de la tesis se compone de dos elementos interrelacionados: un componente educativo y otro comunicativo. La dirección educativa a cargo de la Catedrática Dra. Sara Osuna Acedo aborda la filosofía educomunicativa aplicada al aprendizaje del inglés como segunda lengua y otros ámbitos de estudio. Por otro lado, la dirección comunicativa liderada por la Catedrática Dra. Carmen Marta-Lazo se centra en los aspectos comunicativo y relacional, requiriendo así una dirección especializada en este ámbito de estudio.

La tesis doctoral posee dos componentes fuertemente interrelacionados: un componente educativo más un componente comunicativo. Toda la dirección educativa ha corrido a cargo de la Dra. Sara Osuna Acedo, y toda la dirección comunicativa ha corrido a cargo de la Dra. Carmen Marta-Lazo. Esta tesis se enmarca dentro de la filosofía educomunicativa aplicada al aprendizaje del inglés como segunda lengua, y a otros ámbitos de aprendizaje, además del Factor Relacional, por lo que ha requerido una dirección especializada en este ámbito de estudio.

El trabajo se elabora y presenta en formato de compendio de publicaciones. Esta modalidad de tesis viene definida en el Documento aprobado por el Comité de Dirección de la EIDUNED, en su reunión de 16 de enero de 2017<sup>1</sup>, y por la Comisión de Investigación y Doctorado de la UNED, con fecha 21 de febrero de 2017, cuyo objetivo es integrar la definición, naturaleza y requisitos de la presentación y

---

<sup>1</sup> Enlace de acceso al documento: <https://bit.ly/3rgEWrw>

defensa de la tesis doctoral, a través de publicaciones científicas relevantes que muestran fehacientemente la capacidad investigadora del doctorando o doctoranda y los resultados de su investigación.

La tesis por compendio de publicaciones representa una opción específica para la elaboración y defensa pública de la tesis doctoral para la obtención del título de doctor o doctora. Su singularidad radica en que la tesis está integrada fundamentalmente por varios trabajos científicos, de los que el doctorando o doctoranda debe acreditar su autoría y que deben haber sido publicados o aceptados para su publicación en el periodo de tiempo comprendido entre la fecha de su primera matrícula en la EIDUNED y la de la autorización de defensa pública de la tesis doctoral. A modo de resumen, en la Tabla 1 se detallan los elementos principales de cada uno de los trabajos de investigación que forman parte de la tesis doctoral.

*Tabla 1. Publicaciones incluidas en la tesis: título, modalidad, revista/editorial, indexación y año de publicación*

Titulo de la publicación	Modalidad	Revista/Editorial	Año
Eficacia de la Programación Neurolingüística en la enseñanza de inglés como segunda lengua. Análisis y revisión sistémica. (Aceptado para publicación)	Artículo	Pixel Bit	2024
Análisis sobre el uso de plataformas de videoconferencia para el aprendizaje de inglés como segunda lengua con especial incidencia en la Programación Neurolingüística.	Capítulo del libro Tecnología y Educación en tiempos de cambio.	Málaga: UMA Editorial.	2021
La Programación Neurolingüística y el lenguaje no verbal como complemento de aprendizaje en los MOOC	Capítulo del libro La Enseñanza e-learning en el ámbito universitario. Un enfoque 360	Thomson Reuters	2021
La soledad no deseada, las personas mayores y las competencias digitales.	Capítulo del libro Alfabetización mediática crítica: desafíos para el siglo XXI	McGrawHill Aula Magna	2022

Fuente: Elaboración propia

Simultáneamente, se realizaron contribuciones a congresos internacionales, resumidas en la Tabla 2. Estas comunicaciones abordaron temas como técnicas de comunicación no verbal, Programación Neurolingüística, competencias digitales y su aplicación en procesos educativos relacionados con los medios de comunicación.

*Tabla 2. Contribuciones derivadas de la tesis doctoral.*

Título de la contribución	Congreso	Año
Técnicas de comunicación no-verbal y Programación Neurolingüística en procesos educativos relacionados con los medios de comunicación. El inglés como canal de comunicación del S.XXI.	I Congreso Internacional. Universidad, innovación e investigación ante el horizonte 2030, celebrado de manera virtual nodos.org y organizado desde Sevilla, Zaragoza y México D.F.	2020
Comité organizador del Congreso	IX Congreso Internacional de Investigación en Comunicación e Información Digital. Espacios y relaciones de comunicación en la nueva normalidad. Universidad Zaragoza	2021
Asistente	8º Congreso Internacional sobre Buenas Prácticas con TIC. Universidad de Málaga.	2021
Tmooc in the age of Mlearning. A case study of eco-digital learning.	18th International Conference on Mobile Learning	2022
Comunicación y competencias digitales	VIII Jornadas de personal investigador en formación del Programa de Doctorado de la UNED EIDUNED	2022
La soledad no deseada, las personas mayores y las competencias digitales.	3er Congreso Literacidad Crítica Mediática de las Américas	2022
Coordinadora del simposio: El desarrollo personal y autoconocimiento como herramientas en la enseñanza	International Congress on Education, Technology, Innovation and Development. Universidad de Cantabria	2022
Asistente	International Conference on Education, Technology, Innovation and Development (INTECID). Universidad de Cantabria	2022
Coordinadora del simposio: El componente emocional en la IA aplicado a la enseñanza de idiomas	X CONGRESO INTERNACIONAL Investigación en Comunicación e Información Digital Competencias digitales en la era de la Inteligencia Artificial. Las TRIC para la transformación social	2023
Comité organizador del Congreso	X CONGRESO INTERNACIONAL Investigación en Comunicación e Información Digital Competencias digitales en la era de la Inteligencia Artificial. Las TRIC para la transformación social	2023

Fuente: Elaboración propia

La tesis se complementa con publicaciones adicionales, detalladas en la Tabla 3, que abordan temas como la comunicación de liderazgo, ciudades amigables con personas mayores, competencias digitales en personas mayores, desarrollo personal y autoconocimiento en la enseñanza, y un caso de estudio sobre aprendizaje eco-digital.

*Tabla 3. Publicaciones complementarias derivadas de la tesis doctoral: título, editorial y año de publicación.*

Título	Nombre de la publicación / Editorial	Año
La comunicación de liderazgo.	Capítulo del libro El pensamiento económico y empresarial en la era de la información. Sevilla: Egregius.	2020
Ciudades y comunidades amigables con las personas mayores: comunicación e información.	Capítulo del libro La digitalización como herramienta optimizadora de objetivos económicos, sociales y culturales. Egregius.	2021
Las competencias digitales en personas mayores: de amenaza a oportunidad.	VIVAT Academia. Revista de Comunicación.	2021
El desarrollo personal y el Autoconocimiento como Herramientas en la Enseñanza	Nuevas perspectivas en Educación, Innovación y TIC: una nueva mirada para la mejora social y empresarial. DYKINSON	2022
Co-autora de: tMOOC in the age of Mlearning. A case study of eco-digital learning.	Proceedings of the International Conferences on e-Society 2022 and Mobile Learning	2022

Fuente: Elaboración propia

La tesis se organiza en varios capítulos, detallados a continuación:

1. **Capítulo 1 de la Introducción**
2. **Capítulo 2 de los Objetivos, Hipótesis y Resúmenes**
  - Se presentan los objetivos, las hipótesis y resúmenes de cada publicación.
3. **Capítulo 3 del Marco Teórico y Metodología:**
  - Se aborda el marco teórico que incluye el factor relacional, la programación neurolingüística y las competencias digitales en diferentes contextos de aprendizaje.
  - Se presenta el marco teórico que aborda el factor relacional, la programación neurolingüística y las competencias digitales en diferentes contextos de aprendizaje, incluyendo procesos de aprendizaje comunitario y más concretamente de la contribución de determinados

colectivos, como el que constituye el de las personas mayores en la sociedad. En este capítulo, además, se incluye una descripción de las metodologías utilizadas en cada una de las publicaciones.

4. **Capítulos 4, 5, 6 y 7 correspondientes a las Contribuciones Publicadas:**
  - Se incluye una copia completa de las cuatro contribuciones publicadas.
  - Aunque se ha respetado la normativa específica y las plantillas destinadas a la elaboración, presentación, envío, revisión y publicación de los manuscritos, tanto por parte de las editoriales, como de la revista científica, se ha decidido unificar el formato de texto para adaptarlo al estilo seguido en el presente documento y con la finalidad de facilitar la lectura de la tesis.
5. **Capítulo 8 con otras Publicaciones Científicas Adicionales:**
  - Se detallan otras publicaciones y aportaciones científicas relacionadas, incluyendo antecedentes de la tesis.
6. **Capítulo 9 de las Conclusiones Finales:**
  - Se presentan las conclusiones finales derivadas del conjunto de investigaciones.
7. **Capítulo 10 del Modelo de Transferencia del Método "The Bunbury Way", como prototipo:**
  - Se incluye el modelo de transferencia del método aplicado en la tesis.

Finalmente, esta tesis doctoral termina con las referencias globales de las que se ha nutrido en todas sus publicaciones: Esta tesis doctoral representa una contribución significativa al campo de la educomunicación y la investigación educativa, integrando de manera innovadora publicaciones científicas y contribuciones a congresos internacionales. La interdisciplinariedad y la aplicabilidad práctica de los resultados demuestran el impacto potencial en la mejora de procesos educativos y comunicativos en diversos contextos.

#### **1.1. Indicios de calidad de las cuatro publicaciones que componen la tesis:**

Este subapartado ha sido realizado por el Servicio de Apoyo a la Docencia de la Biblioteca de la UNED, que ha concluido en lo siguiente:

## **Publicación 1**

Indicios de relevancia e impacto Pixel-Bit. Revista de Medios y Educación dispone de factor de impacto internacional en JCR. En el año 2022 el factor de impacto fue de 2.6 (2.5 sin autocitas). Por su parte, el Journal Citation Indicator ascendió a 1.34, por encima del promedio, situando a Pixel-Bit en la posición 139 de 759 revistas en la categoría Education & Educational Research, correspondiente al primer cuartil (Q1).

En Scimago Journal Rank ocupa el segundo cuartil en la categoría Education desde el año 2020 hasta la actualidad. Por su parte, la revista ha obtenido un CiteScore de 5.6, posición 163 de 1469 revistas en la categoría Education, correspondiente al percentil 88.

La revista se sitúa desde 2013 en el primer cuartil en la herramienta Dialnet Métricas.

Pixel-Bit cuenta con el prestigioso Sello de calidad FECYT, que la posiciona en primer cuartil de un total de 89 revistas en materia de Educación, con una puntuación de 41.20.

La revista mantiene unas buenas métricas en DIALNET, que la sitúa desde 2013 (primer año del que se proporcionan datos) dentro del primer cuartil (C1).

Pixel-Bit. Revista de Medios y Educación se publica en acceso abierto bajo licencia Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual ((CC BY-NC-SA 4.0).

## **Publicación 2**

El sello UMA Editorial, creado en el año 2016, es el heredero la edición realizada en el Servicio de Publicaciones desde hace más de cuatro décadas. A lo largo de su historia ha reunido un catálogo de monografías que supera los mil títulos y reúne más de una veintena de revistas.

Bajo este sello se realiza la edición y publicación de:

- Publicaciones científicas. Revistas y colecciones de libros sometidas al sistema de evaluación de doble ciego.

- Publicaciones didácticas orientadas al alumnado. Reunidas, en su mayoría, en las distintas series de la colección Manuales.
- Publicaciones de creación, culturales o de divulgación. Colección de Catálogos de Exposiciones o antologías poéticas.
- Publicaciones institucionales. Lecciones inaugurales, libros homenaje u otras obras que se requieran desde los órganos de gobierno de la Universidad.

La editorial de la Universidad de Málaga está presente en el ranking general de las editoriales más prestigiosas españolas de la herramienta Scholarly Publishers Indicators, donde ha ocupado posiciones relevantes en las tres últimas ediciones (2014, 2018 y 2022).

El libro está publicado en acceso abierto bajo una licencia Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual ((CC BY-NC-SA 4.0). El texto está alojado en el repositorio de la Universidad de Málaga <https://riuma.uma.es/xmlui/handle/10630/23267> donde ha sido descargado en 2133 ocasiones. Los países que más han descargado el documento son USA, España, Colombia y Perú.

### **Publicación 3**

Editorial Aranzadi nace en 1929 y ha ido creciendo exponencialmente en las últimas décadas hasta convertirse en líder del sector legal. Con sede en Madrid, Pamplona y Burgos, la evolución de la compañía y de sus soluciones le han llevado a ser pionera en España de las soluciones más innovadoras en cada momento, como la primera base de datos jurídica online o el primer software de gestión 100% integrado con la base de datos.

El nombre oficial de la editorial ha sido Editorial Aranzadi (1929-1999), Editorial Thomson Aranzadi (1999-2008) y Thomson Reuters Aranzadi (2008-presente) en la actualidad.

Aranzadi es una editorial presente en dos de las principales bases de datos internacionales de evaluación editorial: Scholarly Publishers Indicators (SPI) y el ranking IE-CSIC

En el ranking general de las editoriales más prestigiosas españolas de SPI, ha ocupado el primer cuartil (Q1) en las cuatro ediciones (2012, 2014, 2018 y 2022).

En 2022, con un ICEE de 760, la editorial ocupó la segunda posición del ranking general, lo que corresponde al primer decil (D1) y cuartil (Q1).

Además, ha sido evaluada con la máxima valoración (ALTO) en el ranking de editoriales IE-CSIC, que toma como referencia para esta calificación las puntuaciones obtenidas por la editorial en los rankings de editoriales internacionales más prestigiosos como son: Book Citation Index (Clarivate), Scholarly Publishers Indicators (SPI) / Prestigio editorial (Grupo ILIA/CSIC), Scopus Book Titles (Elsevier), Norwegian list (NSD) y Publication Forum (Federation of Finnish Learned Societies).

El libro forma parte de las colecciones de destacadas bibliotecas de investigación y universitarias españolas, según datos del catálogo colectivo REBIUN, entre las que destacan las siguientes: Ministerio de Educación, Universidad de Deusto, Universidad de Granada, Universidad de Sevilla y Universidad de Zaragoza, entre otras.

#### **Publicación 4**

Editorial Aula Magna McGraw-Hill Interamericana de España realiza un selectivo proceso de revisión de los originales a través de su Comité Editorial.

Aula Magna es una editorial presente en la herramienta Scholarly Publishers Indicators (SPI), como también McGraw-Hill, que está presente a su vez en el ranking IE-CSIC.

La editorial Aula Magna McGraw-Hill Interamericana de España está presente en el ranking general y de la especialidad educativa de las editoriales más prestigiosas españolas de la herramienta Scholarly Publishers Indicators, donde ha ocupado posiciones relevantes en la última edición (año 2022).

El libro forma parte de las colecciones de destacadas bibliotecas de investigación y universitarias españolas, según datos del catálogo colectivo REBIUN, entre las que destacan las siguientes: Biblioteca de la Universidad Complutense de Madrid, Biblioteca de la Universidad de Valencia y Biblioteca de la UNED, entre otras.

## **CAPÍTULO 2. Objetivos e hipótesis**

---

### **Objetivo general:**

El objetivo de la tesis es mostrar el impacto que las técnicas y herramientas de la PNL poseen en el fomento de la motivación en los procesos de aprendizaje. Se ha profundizado en la figura del docente y coordinador de grupos focales como "coach" y estimulador de procesos de autoconocimiento y desarrollo personal, utilizando como sistema de apoyo plataformas digitales.

### **Hipótesis general:**

La PNL, el lenguaje no verbal, el auto-conocimiento, el desarrollo personal y el acompañamiento en los procesos de aprendizaje son métodos útiles para ayudar a superar miedos y temores y el uso de las TRIC como oportunidad para el colectivo de personas mayores.

Este objetivo e hipótesis generales se han desarrollado en otros objetivos e hipótesis más específicos en cada una de las cuatro publicaciones que compone esta tesis doctoral:

### **Primera Publicación:**

---

#### **Eficacia de la Programación Neurolingüística en la enseñanza de inglés como segunda lengua. Análisis y revisión sistémica.**

### **Objetivo específico:**

Ofrecer una visión de los fundamentos, técnicas y herramientas asociadas a la Programación Neurolingüística (PNL), focalizado en su gran impacto en el ámbito de la enseñanza de inglés como segunda lengua.

### **Hipótesis específica:**

La utilidad de la PNL, particularmente en la motivación, tanto para el estudiantado, como para el profesorado.

## **Resumen:**

Este estudio proporciona una visión de los fundamentos, técnicas y herramientas asociadas a la Programación Neurolingüística (PNL), focalizado en su gran impacto en el ámbito de la enseñanza de inglés como segunda lengua. El análisis se centra en una combinación de métodos bibliométricos y revisión sistemática de la literatura científica publicada en bases de datos académicas de renombre, como Scopus, Web of Science y ERIC. La conclusión principal a la que se llega atiende a la utilidad intrínseca de la PNL, particularmente en la motivación, tanto para el estudiantado, como para el profesorado. Las investigaciones examinadas respaldan de manera concluyente su aplicación, resaltando su relevancia como método, al menos de manera complementaria. La PNL no solo aporta estrategias eficaces de comunicación, sino que también infunde confianza para abordar con éxito el desafío del aprendizaje de un idioma, lo que contribuye a consolidar la PNL como una herramienta valiosa en el contexto educativo, instando a una consideración más amplia y estructurada en la investigación y práctica pedagógica.

## **Abstract**

This study provides an overview of the principles, techniques and tools associated with Neurolinguistic Programming (NLP), focusing on its great impact in the field of teaching English as a second language. The analysis focuses on a combination of bibliometric methods and systematic review of the scientific literature published in renowned academic databases, such as Scopus, Web of Science and ERIC. The main conclusion reached is related to the intrinsic usefulness of NLP, particularly in motivation, for both students and teachers. The research reviewed conclusively supports its application, highlighting its relevance as a method, at least when used in a complementary way. NLP not only provides effective communication strategies, but also infuses confidence to successfully address the challenge of language learning, which helps to consolidate NLP as a valuable tool in the educational context, urging wider and more structured consideration in pedagogical research and practice.

## **Segunda Publicación:**

---

### **Análisis sobre el uso de plataformas de videoconferencia para el aprendizaje de inglés como segunda lengua con especial incidencia en la programación neurolingüística.**

#### **Objetivo específico:**

Analizar la utilidad de las plataformas de videoconferencia como apoyo utilizado en un modelo de enseñanza del inglés como segunda lengua, cuya estrategia de aprendizaje se base en el autoconocimiento y desarrollo personal.

#### **Hipótesis específica:**

El método analizado ofrece las herramientas necesarias para empoderar al alumnado, de dotarle de la confianza suficiente, de ayudar a superar miedos y temores y a reafirmar su personalidad.

#### **Resumen:**

En esta comunicación se pretende analizar la utilidad de las plataformas de videoconferencia como apoyo utilizado en un modelo de enseñanza del inglés como segunda lengua, cuya estrategia de aprendizaje se base en el autoconocimiento y desarrollo personal, impartiendo las sesiones en inglés, y adaptándolas a diferentes niveles. El principal objetivo es aprender inglés aprendiendo sobre uno mismo. Se trata de que la enseñanza de la lengua pase aparentemente a un segundo plano, para centrarnos en el autoconocimiento como concepto principal, de modo que el alumnado no sea consciente, en un primer momento, de lo que está aprendiendo en inglés, sino que profundice en el conocimiento de su propia persona en primer término. La finalidad del método ofrece –en línea con el concepto de *soft skills*– las herramientas necesarias para empoderar al alumnado, dotarle de la confianza suficiente, de ayudar a superar miedos y temores y a reafirmar su personalidad. El método ha sido utilizado durante la época del confinamiento mediante las plataformas digitales de *Skype*, *Zoom* y *Google Meet*. Como técnicas de análisis, llevamos a cabo entrevistas en profundidad y encuestas on-line sobre los resultados del aprendizaje. Como principal conclusión, destacan los beneficios del modo de aprendizaje basado en el autoconocimiento como estrategia directa de

aprendizaje de idiomas, desde la perspectiva de la facilidad en el proceso de adquisición de competencias idiomáticas y la posible aplicación en un futuro a otras situaciones de aprendizaje y diversas disciplinas.

### **Abstract**

This paper aims to analyze the usefulness of videoconferencing platforms as a support used in a model of teaching English as a second language, whose learning strategy is based on self-knowledge and personal development, teaching the sessions in English, and adapting them to different levels. The main objective is to learn English by learning about oneself. The idea is that the teaching of the language apparently takes a back seat, to focus on self-knowledge as the main concept, so that the students are not aware, at first, of what they are learning in English, but that they deepen their knowledge of their own person in the first place. The aim of the method offers - in line with the concept of soft skills - the necessary tools to empower the learners, to offer them sufficient confidence, to help them overcome fears and to help to reinforce their personality. The method has been used during the confinement period through the digital platforms Skype, Zoom and Google Meet. As analysis techniques, we conducted in-depth interviews and on-line surveys on learning outcomes. As the main conclusion, the benefits of the self-knowledge-based learning mode as a direct language learning strategy stand out, from the perspective of the ease in the process of acquiring language skills and the possible application in the future to other learning situations and various disciplines.

### **Tercera Publicación:**

---

La programación neurolingüística y el lenguaje corporal en los MOOC.

#### **Objetivo específico:**

Analizar la figura del docente como acompañante en el proceso de aprendizaje, actuando como "coach" en el proceso formativo, además de las posibilidades de introducir estos aprendizajes en la metodología propuesta en los MOOC.

**Hipótesis específica:**

La figura del docente como acompañante en el proceso de aprendizaje, actuando como "coach" en el proceso formativo y haciendo uso de la Programación Neurolingüística y el lenguaje no-verbal, da como resultado una mejora en el aprendizaje del inglés como segunda lengua.

El método de aprendizaje de inglés que se propone puede adaptarse y/o complementarse con los formatos tMOOC.

**Resumen:**

En este capítulo se analizará la figura del docente como acompañante en el proceso de aprendizaje, actuando como "coach" en el proceso formativo; a través de una metodología que profundiza en el autoconocimiento como motor del aprendizaje y muestra las posibilidades que la Programación Neurolingüística brinda como estrategia de aprendizaje, y en este sentido, el papel del lenguaje no-verbal como modo de comunicación y comprensión del entorno para mejorar el proceso del aprendizaje del inglés como segunda lengua, utilizando todo lo anterior en una metodología propia que utiliza técnicas de Programación Neurolingüística y desarrollo personal. Por último, se analizarán las posibilidades de introducir estos aprendizajes en la metodología propuesta en los MOOC, obteniendo unos resultados absolutamente adaptados a la utilidad paramétrica en los 10Ts (Osuna-Acedo, Marta-Lazo y Frau-Meigs, 2018).

**Abstract**

In this chapter we will analyze the figure of the teacher as a guide in the learning process, acting as a "coach" in the training process; through a methodology delving into self-knowledge as a learning engine and shows the possibilities that Neurolinguistic Programming offers as a learning strategy, and in this sense, the role of non-verbal language as a way of communication and understanding of the environment to improve the process of learning English as a second language, using all the above in a methodology that uses Neurolinguistic Programming techniques and personal development. Finally, we will analyze the possibilities of introducing these learnings in the methodology proposed in the MOOC, obtaining results absolutely adapted to the parametric utility in the 10Ts (Osuna-Acedo et al., 2018).

## **Cuarta Publicación:**

---

La soledad no deseada, las personas mayores y las competencias digitales.

### **Objetivos específicos:**

- Exponer los casos prácticos de un proyecto real llevado a cabo en este contexto.
- Evaluar si los resultados de esta investigación advierten de una potencial discriminación en competencias digitales.

Mostrar las ventajas que la superación de la brecha digital podría suponer para los colectivos vulnerables, y en concreto para las personas mayores, así como las oportunidades que la capacitación digital brindaría a dicho colectivo.

### **Hipótesis específica:**

Las personas mayores son discriminadas por las tecnologías digitales

La superación de la brecha digital ofrece muchas ventajas para el colectivo de personas mayores.

### **Resumen:**

La soledad no deseada en el colectivo de las personas mayores es un fenómeno social presente en la mayoría de los países avanzados, lo que supone para los distintos gobiernos, organizaciones y sociedades tener que afrontar nuevos retos. Prolongar la autonomía, la salud y la calidad de vida de las personas mayores, fomentando a su vez un envejecimiento activo, se constituye en una prioridad en este sentido. Para el logro de estos objetivos, y visto los efectos que dejó la COVID 19, surge como una necesidad imperiosa la reducción de la brecha digital presente. Se muestra un caso real, llevado a cabo en la ciudad de Zaragoza, que tiene por objetivo reducir su sentimiento de soledad, aumentando su red social mediante grupos conversacionales por videoconferencia, además de su estimulación cognitiva. El proyecto Nos Gusta Hablar -También online-, se enmarca dentro de las actuaciones de la Red Mundial de Ciudades y Comunidades Amigables con las Personas Mayores de la Organización Mundial de la Salud de la que Zaragoza forma parte desde el año 2011.

## **Abstract**

Social isolation and loneliness among the elderly is a social phenomenon present in most advanced countries, which means that governments, organizations and societies face new challenges. Prolonging autonomy, health and quality of life of the elderly, while promoting active aging, is a priority in this regard. In order to achieve these objectives, and in view of the effects left by COVID 19, the reduction of the current digital divide is an urgent necessity. A real case is shown, carried out in the city of Zaragoza, which aims to reduce feelings of loneliness, increasing their social network through videoconference conversational groups, in addition to their cognitive stimulation. The project Nos Gusta Hablar -también online- (We like chatting -also online-), is part of the actions of the World Health Organization's Global Network of Age-Friendly Cities and Communities, of which Zaragoza has been a member since 2011.



## CAPÍTULO 3: MARCO TEÓRICO Y METODOLOGÍA

---

En este capítulo se exponen los temas principales tratados en las cuatro publicaciones y las metodologías utilizadas para abordar estos temas.

### 3.1. Marco Teórico

#### EL FACTOR RELACIONAL

El Factor Relacional es clave para entender la filosofía que hay detrás de esta tesis y se establece como hilo conductor de las cuatro publicaciones. En la introducción realizada en la primera publicación, “Eficacia de la Programación Neurolingüística en la enseñanza de inglés como segunda lengua. Análisis y revisión sistémica”, se hace referencia a ello.

En el contexto de la Programación Neurolingüística (PNL), el factor relacional emerge como un elemento esencial al dirigir los esfuerzos hacia la comprensión y mejora de la comunicación efectiva, la empatía y la influencia. Tres de las cuatro publicaciones abordan la PNL como tema central (“Eficacia de la Programación Neurolingüística en la enseñanza de inglés como segunda lengua”, “Análisis y revisión sistémica, Análisis sobre el uso de plataformas de videoconferencia para el aprendizaje de inglés como segunda lengua con especial incidencia en la Programación Neurolingüística” y “La Programación Neurolingüística y la Comunicación no-verbal como complemento a los tMOOC en el aprendizaje de un idioma”).

El Factor Relacional, explorado desde la perspectiva del "sociotipo" propuesto por Marijuán et al. (2017), se asocia con la cantidad de relaciones personales necesarias para mantener una buena salud mental y prevenir enfermedades. Este concepto se discute en la cuarta publicación, junto con el papel del Factor Relacional (TRIC), como el eje que conecta los usos, consumos e interacciones que se producen en las redes, tanto psicosociales como sinápticas, con una visión positiva y holística (Marta-Lazo & Gabelas, 2023).

En este sentido, la PNL reconoce la importancia de establecer una buena relación con los demás, así como una comunicación fluida y efectiva. El rapport,

una técnica utilizada en PNL, es un claro ejemplo para establecer conexión y sintonía con otras personas. Purnama et al. (2023), en su investigación, sostienen que al practicar las habilidades naturales del *rapport*, el lenguaje corporal y la entonación, se puede establecer una conexión significativa con cualquier individuo.

## **EL RAPPORT COMO EJEMPLO DE TÉCNICA DE PNL**

El rapport, desde el punto de vista relacional, se referiría a la capacidad de establecer una relación de empatía y de confianza con los demás. El primer paso para establecer rapport es aplicar la técnica del "*mirroring*", que consiste en hacer de "espejo", es decir expresar el lenguaje verbal y no verbal de la persona que tenemos delante. Clabby y O'Connor (2004) ejemplifican en un estudio con estudiantes de medicina cómo la técnica del "*mirroring*" puede contribuir a establecer relaciones más sólidas y una comunicación más efectiva con los pacientes.

Nazaret Castellanos, Doctora en Neurociencia y divulgadora científica, ha desarrollado el concepto de sincronización -rapport en la PNL-, como una técnica para establecer una conexión más profunda con los demás. La sincronización consiste en adaptar conscientemente nuestra postura, gestos, tono de voz y ritmo de habla para entrar en sintonía con la persona con la que estamos interactuando. Este proceso busca generar un mayor nivel de empatía y conexión, permitiendo una comunicación más efectiva.

Según Castellanos, cuando estamos con una persona, se produce una comunicación por tres vías:

- Sincronización de los cerebros (cuando hablamos con alguien lo que está ocurriendo en un cerebro influye en lo que está pasando en el otro)
- Sincronización entre el sistema hormonal. Aumenta la posibilidad de generar la misma hormona. Por ejemplo, el cortisol estrés.
- Sincronización del corazón. Cuando hay emoción la sincronización entre los cerebros es más fuerte.

Por tanto, ¿qué implicaciones tiene el rapport o sincronización para el aprendizaje de idiomas? ¿y en otros contextos de aprendizaje?

Al producirse mayor empatía entre las personas hablantes, mejora la comunicación, generándose mayor confianza, un elemento primordial en el aprendizaje de idiomas. Se trata de ser consciente de ello. Lo mismo ocurre en un grupo focal. Cuando la persona coordinadora del grupo focal entra en sincronía con el resto de las personas participantes del grupo, se genera un ambiente u otro. Se trata de generar un ambiente cálido y agradable, donde las personas puedan abrir sus pensamientos, emociones, etc.

Se produce asimismo sincronización on-line. Los micro-gestos faciales, la sonrisa, la mirada, el tono de voz, etc. son elementos que se transmiten incluso mediante la pantalla. Nos vamos acomodando al ritmo de la persona que tenemos delante.

Se ha estudiado que la sincronización de los cerebros entre el alumnado con el del profesor, es, después del de la madre, la más intensa. Davidesco (2020), ha comprobado que las ondas cerebrales del estudiantado y profesorado tienden a estar sincronizadas durante una clase. Tanto es así, que cuanto mayor es la sincronización neuronal, mejor se produce el aprendizaje.

## **EL PAPEL DEL PROFESORADO**

En tres de las cuatro publicaciones se trata sobre la PNL y el papel del profesorado y en la cuarta publicación aparece de forma implícita refiriéndonos al papel de la persona que coordina los grupos de conversación.

En la primera publicación se introduce el tema en un subapartado específico. En el ámbito educativo, la Programación Neurolingüística (PNL) sobresale por su utilidad para mejorar la comunicación y la interacción dentro del entorno del aula, así como para fomentar la motivación y la autoestima entre el estudiantado. Los equipos docentes que integran la PNL tienden a concentrarse en crear un ambiente de aprendizaje positivo, dando prioridad al desarrollo de habilidades comunicativas y de liderazgo. Según Alroudhan (2018), la PNL no solo proporciona técnicas y soluciones para los desafíos, sino que también capacita al profesorado para idear respuestas flexibles ante problemáticas específicas. Este estudio revela que el coaching de PNL tiene un impacto significativo en el aprendizaje del inglés como

lengua extranjera (EFL). Marashi y Abedi (2017) sugieren que los equipos docentes reflexionen sobre diversas dimensiones de su práctica y cognición para obtener una comprensión más profunda de su profesión. Dada la importancia crucial del profesorado en el contexto actual, Yameen e Iftikhar (2014) abogan por su formación y capacitación, incluyendo técnicas de PNL, para mejorar la comunicación en el aula y cumplir con las demandas de un entorno socioeconómico altamente competitivo. Finalmente, Zanuy (2009) subraya la importancia de analizar la enseñanza de cada profesor desde la perspectiva de la PNL para identificar tendencias individuales.

En la segunda y tercera publicación en el papel del profesorado como guía en el proceso de aprendizaje: El rol del docente se transforma en el de un "coach", guiando a los estudiantes en su propio proceso de aprendizaje. Se busca que los alumnos perciban al profesor como un facilitador del aprendizaje que fomenta la autoexploración como motor, alguien que les ayude a iniciar un cambio personal, una transformación, adoptando nuevas formas de pensamiento que les permitan desarrollar nuevos comportamientos, llevando a una mejora en su calidad de vida y logro de metas. Para alterar algo, es necesario cambiar primero uno mismo, un concepto promovido por Pablo Freire en su concepción de la "educación bancaria" en su obra Pedagogía del Oprimido (Freire, 1983). Y yendo aún más a fondo, en la Pedagogía de la Indignación (Freire, 2012), Freire hace un llamado al autoconocimiento en la educación, resaltando la dualidad del ser humano como un proyecto en sí mismo, y como un portador de proyectos hacia el exterior.

Y en la línea del profesorado como "coach" habría que recordar algunas herramientas o técnicas de PNL utilizadas:

- La forma de **respirar** va a influir en cómo vamos a recordar un suceso, en la capacidad de atención. La respiración es un elemento que si sabemos utilizarla es un aliado para la gestión emocional y cognitiva.
- **Las posiciones perceptivas:** Este ejercicio tiene como fin resolver conflictos. Las distintas percepciones nos permiten reflexionar sobre el comportamiento propio, su interacción con los demás y obtener más información. Además, en la práctica de inglés como segunda lengua, nos permite practicar los pronombres personales y los tiempos verbales. Satbek y Akynova (2019) destacan las tres posiciones principales de percepción, proponiendo que en la primera posición se observa el

proceso de comunicación con los propios ojos, se escucha con los propios oídos y se experimenta con los sentidos. Lashkarian y Sayadian (2015) introducen el término "Rephraming" para describir la misma técnica, indicando que los equipos docentes la aplican al vincular experiencias personales y volverlas concretas y tangibles para el estudiantado. Esta técnica se revela como una herramienta motivacional potente, capaz de modificar la percepción que tienen de sí mismos o del idioma.

- **Metamodelo del lenguaje:** El metamodelo es una serie de preguntas diseñadas para explorar y clarificar el lenguaje de una persona. Puede ser útil para identificar y superar limitaciones en el pensamiento y la comunicación del estudiante. El metamodelo abarca una variedad de patrones comunicativos distribuidos en tres categorías:
    - Las omisiones: la persona elimina cierta información, ya sea olvidándola o considerándola irrelevante.
    - Las distorsiones: la persona modifica datos al añadir su interpretación personal o al no recordarlos con precisión.
    - Las generalizaciones: la persona universaliza aspectos particulares de su experiencia, generalizando elementos de su modelo de la realidad.
- Kovalevska (2020) emplea el Metamodelo del Lenguaje, que incluye la jerarquía de los elementos lingüísticos, ilustrando las áreas de comunicación que se desvían y resaltando el segmento problemático de la comunicación, requiriendo tácticas correctivas específicas para una total enfatización del mensaje.
- **Calibración:** La capacidad de calibrar implica sintonizar con las expresiones no verbales del estudiante, como gestos, tono de voz y postura, para comprender mejor su estado emocional y nivel de compromiso.

## EL AUTOCONOCIMIENTO

También en las tres primeras publicaciones tiene especial interés el autoconocimiento y desarrollo personal como potenciadores del aprendizaje. En el proyecto *"Nos Gusta Hablar"*, analizado en la cuarta publicación, el

autoconocimiento y desarrollo personal constituye asimismo un elemento primordial para sustentar los grupos de conversación definidos.

En la primera publicación se explica que la capacidad de autoconocimiento, definida como la habilidad para comprenderse a uno mismo, implica desarrollar destrezas vinculadas con la identificación de objetivos personales, el sentido de la propia existencia, la autovaloración, la gestión del estrés, el comportamiento humano, los principios, convicciones y limitaciones, entre otros aspectos. Este proceso disminuye la ansiedad asociada con el aprendizaje de un segundo idioma. Cuando el estudiantado alcanza esta confianza, tiene la capacidad de guiar a otros en el proceso de aprendizaje, siguiendo el modelo de líderes intermedios propuesto por e-teachers (Osuna-Acedo et al., 2018).

De este modo, se observa que el enfoque de enseñanza del idioma parece desplazarse hacia un segundo plano, dando prioridad al autoconocimiento como concepto central. El propósito es que, en un principio, el estudiantado no sea consciente de que lo que está aprendiendo es inglés, sino que profundicen en el entendimiento de su propia identidad. Según Hosseinzadeh y Baradaran (2015), al reconocer la relevancia de la PNL y la autonomía, el proceso de aprendizaje del inglés puede ser más fácil y fructífero. La integración completa de elementos de la PNL por parte de los docentes crea un ambiente más acogedor y amigable, lo que contribuye a mejorar los logros del estudiantado.

En la segunda publicación y tercera publicación se hace una breve descripción del Método *The Bunbury Way*, donde los contenidos de cada sesión están directamente relacionados con las *soft-skills* (competencias transversales) y el crecimiento personal o autoconocimiento. Lleva implícito el aprendizaje de algunas técnicas relacionadas con la búsqueda de objetivos en la vida, el sentido de la propia existencia, la autoestima, la ansiedad, el comportamiento humano, los valores, creencias, limitaciones, etc. Entre los contenidos de las sesiones, podemos citar, entre otros: cómo aumentar tu confianza, el carisma, gestión de las emociones y los niveles de resiliencia; cómo plantear tus objetivos; cómo aumentar tu motivación, la comunicación no verbal, el lenguaje positivo, la persuasión y el trabajo en equipo; cómo hacer una presentación en público; cómo establecer *rapport*, la voz, etc.

Como herramienta de autoconocimiento resulta útil escribir un diario. La práctica diaria de este ejercicio según Swart (2017), experta en neuroplasticidad,

ayuda a despejar la mente y aclarar pensamientos. Reduce el estrés, ya que el hecho de expresar tus preocupaciones por escrito ayuda a reducir la activación del sistema nervioso simpático. Fomenta la autoconciencia y puede servir de apoyo para establecer objetivos y hacer un seguimiento de los mismos. Además, en la enseñanza de inglés como segunda lengua, es un ejercicio que sirve para practicar el lenguaje escrito, los tiempos verbales, además de muchas otras reglas gramaticales.

Otra técnica de autoconocimiento en la PNL es la llamada **Círculo de Excelencia**. Se utiliza para acceder a estados mentales de confianza, recursos y excelencia. Esta técnica se basa en la idea de que puedes asociar un estado mental positivo o un recurso interno con un gesto físico o un ancla, de manera que puedas acceder a ese estado o recurso en el futuro simplemente reproduciendo el gesto o activando el ancla.

**El ancla** (o anclaje) es una técnica de PNL que está referenciado en las tres primeras publicaciones. Según Caballero y Rosado (2018), el anclaje consiste en registrar estados emocionales para su recuperación posterior, proporcionando una herramienta simple pero efectiva para acceder a emociones, recursos o estados internos positivos en cualquier momento necesario. Satbek y Akynova (2019) ilustran este concepto planteando la siguiente pregunta: ¿alguna vez has experimentado que, al escuchar una canción familiar, su melodía y letras evocan recuerdos de situaciones específicas? En el estudio de Keezhatta (2019), que evaluó la eficacia de diversas técnicas de PNL, la mayoría de los participantes coincidió en que el anclaje era la estrategia de PNL más efectiva.

Otras técnicas de PNL que pueden utilizarse en el autoconocimiento son:

- **Modelado:** Esta técnica implica observar y aprender de los comportamientos y habilidades de personas exitosas en un área específica. Puede ayudar al estudiante a identificar patrones de éxito y aplicarlos a su propio desarrollo personal y académico.
- **Visualización:** La visualización implica crear imágenes mentales vívidas de metas, logros y situaciones deseadas. Puede utilizarse para fortalecer la motivación, la confianza y la claridad en el proceso de aprendizaje

- **Reencuadre:** El reencuadre implica cambiar la perspectiva o la interpretación de una experiencia para obtener una comprensión más útil y positiva. Puede ayudar al estudiante a superar obstáculos y desafíos en su camino de aprendizaje.

La aplicación de **la técnica de submodalidades** se emplea para facilitar la adaptación de las respuestas emocionales o patrones de pensamiento al ajustar cómo se representa mentalmente ciertas experiencias, como, por ejemplo, el aprendizaje de un nuevo idioma.

- La técnica de la **visualización** encuentra aplicación en diversas esferas, abarcando desde el desarrollo personal hasta el rendimiento deportivo y la terapia, con el propósito de fortalecer la confianza en uno mismo y mejorar el desempeño. Según Sajna (2019), la visualización se destaca como una técnica sobresaliente de la PNL, que contribuye a identificar cambios significativos en el comportamiento. Se revela como una herramienta poderosa para regular la ansiedad y controlar los ataques de pánico al inducir la calma en la mente y el cuerpo.

Existen otros ejercicios de autoconocimiento en PNL además de los anteriores que pueden aplicarse en diferentes contextos de aprendizaje. Por ejemplo, el de la toma de conciencia y evaluación del estado interno de ánimo, energía y enfoque. Este estado está formado por las emociones, los pensamientos, el nivel de energía, tu postura, etc. Una vez realizada esta valoración, se pueden utilizar diferentes técnicas de PNL para modificarlo, si fuese necesario. Por ejemplo, el de visualización.

Figura 1. Ejemplo de sesión utilizando herramientas de PNL.



Fuente: Elaboración propia

## EL LENGUAJE NO VERBAL

En la 2ª y 3ª publicación aparece como un elemento destacado el del lenguaje no verbal. Específicamente refiriéndonos al Método *The Bunbury Way*. El enfoque utilizado también busca resaltar la importancia del lenguaje no verbal como una estrategia en el aprendizaje del inglés como segunda lengua. Al comunicarnos, no solo empleamos palabras, sino que nuestro cuerpo entero participa en la expresión del mensaje. Entender el lenguaje no verbal impacta de inmediato en el estudio de un segundo idioma, pues nos ayuda a interpretar el contexto y, por ende, a comprender el mensaje con mayor facilidad. Los códigos del lenguaje no verbal son esenciales para comprender al ser humano, su actitud, predisposición y emociones. Los gestos suelen surgir cuando expresar lo que se desea se vuelve más difícil o requiere más esfuerzo.

En cuanto al lenguaje corporal, como señala Pablo Heinig en su TED Talk sobre las tres competencias: "El modo en que configuro mi cuerpo genera emocionalidad y racionalidad en mí" (Heinig, 2015). A efectos de analizar la gestualidad y expresión corporales, Heinig propone la atención específica a cuatro apartados, lo que él denomina dimensiones: columna y cabeza; gestos (manos y brazos); postura (pies y piernas); respiración.

La modificación de una postura de inseguridad a una de confianza, cuando se ha preparado previamente, no sólo tiene vinculaciones con el aspecto externo, sino que afecta al modo en el que transmitimos y al modo en que el receptor percibe y evalúa nuestro mensaje (Cuddy, A.J.C., Wilmuth, C.A., Yap, A.J. y Carney, D.R., 2015). El mismo gesto de echar los hombros hacia atrás, aporta y transmite confianza.

La voz es un elemento primordial en la comunicación paraverbal. "Para poder persuadir la voz es un factor decisivo porque es el vehículo de transmisión del mensaje. Si no la utilizamos correctamente, el mensaje no llega". Emma Rodero analiza cuatro cualidades de la voz: la intensidad, el tono, el timbre y la duración (Rodero, 2018) concluye que para transmitir confianza es necesario proyectar una intensidad enérgica, un tono más bien grave con una entonación modulada, un timbre abierto y además una velocidad tendente a rápida.

Figura 2. Código no verbal y PNL.



Fuente: Elaboración propia

## LAS COMPETENCIAS DIGITALES

El uso de plataformas online y otros medios digitales se analiza en las publicaciones 2ª, 3ª y 4ª. En el caso de la segunda, se profundiza sobre el uso de

las plataformas de video conferencia Skype, GoogleMeet y Zoom como apoyo a la enseñanza en tiempo de COVID.

Todo ello, sin olvidar que las personas participantes lo hacían en sus propios hogares, en un ambiente distendido, desde las plataformas digitales que han hecho posible el proceso, lo cual ha resultado especialmente beneficioso, al tratarse lo cual ha resultado especialmente beneficioso, al tratarse del microcontexto más cercano en el que cada persona está acostumbrada a que se produzcan sus interacciones vitales diarias.

En la tercera publicación, en referencia a los tMOOC, se hace referencia a las posibilidades de aplicar algunos aspectos del método en su vertiente *on-line* y más concretamente en la dimensión que plantean Osuna-Acedo et al. (2018), como complementarios a aquellos destinados a la enseñanza del inglés como segundo idioma que se basan en modelos más lineales y meramente verbales o gramaticales. Estas autoras proponen diez dimensiones en la Taxonomía de las 10T's, que sustentan los tMOOC como vía hacia el ejercicio profesional y el empoderamiento social.

### **3.2. METODOLOGÍAS UTILIZADAS**

La primera publicación se ha orientado hacia la exploración de respuestas a preguntas vinculadas al empleo de técnicas fundamentadas en la PNL en la enseñanza de inglés como segundo idioma (ESL) y español como Lengua Extranjera (ELE), así como a la posible influencia de estas técnicas en la mejora del proceso de aprendizaje. La investigación se ha basado en una revisión sistemática de la literatura científica y de textos académicos, adoptando un enfoque de análisis mixto cuali-cuantitativo. Este paradigma se centró en examinar tanto los resultados de investigaciones como las experiencias docentes, publicadas en revistas o editoriales de carácter científico o académico.

En la segunda y tercera se analizó el método propuesto, -*The Bunbury Way*-. El Método está compuesto por sesiones de entre 45 minutos y una hora de duración con contenidos de programación neurolingüística (PNL) que permiten lidiar con la autosugestión y las inseguridades, mediante técnicas como la visualización, el rapport, las submodalidades, el anclaje, etc. Se analizó asimismo la posibilidad de introducir estos aprendizajes en la metodología propuesta en los MOOC,

obteniendo unos resultados absolutamente adaptados a la utilidad paramétrica en los 10Ts. El método descrito fue utilizado on-line, mediante las plataformas digitales Skype, Google Meet y Zoom. El objetivo principal era conocer la opinión de las personas que habían utilizado las técnicas descritas anteriormente para aumentar sus conocimientos en inglés y la utilidad de las tecnologías de la relación, la información y la comunicación (TRIC) (Marta-Lazo y Gabelas, 2016) como instrumento principal de transmisión de conocimientos.

Por último, en la cuarta publicación, para la realización de medición de los resultados y el impacto de Nos Gusta Hablar -también *online*- (NGHO), y teniendo en cuenta que la brecha digital afecta de forma importante y transversal a las personas mayores, desde el grupo de investigación GICID de la Universidad de Zaragoza se elaboró una escala propia de medición de la Soledad No Deseada, resultado de la valoración de tres escalas de amplio uso y de eficiencia reconocida: Escala de Soledad de UCLA3, Escala de Soledad de Jong Gierveld y Escala de Soledad ESTE II. Para una correcta evaluación de los resultados del proyecto resultó fundamental identificar y caracterizar correctamente las variables a observar y medir, que deben representar de forma eficaz los resultados alcanzados. En el caso del presente proyecto, la dificultad radicó en que la acción se centraba en un aspecto cualitativo y en muchas ocasiones subjetivo y particular de cada usuario del proyecto: la soledad.

## CAPÍTULO 4. PRIMERA PUBLICACIÓN

---

### **Eficacia de la Programación Neurolingüística en la enseñanza de inglés como segunda lengua. Análisis y revisión sistémica.**

*Autoras:*

*Bunbury Bustillo, Eva María; Marta Lazo, Carmen; Osuna Acedo, Sara*

#### **RESUMEN**

Este estudio proporciona una visión de los fundamentos, técnicas y herramientas asociadas a la Programación Neurolingüística (PNL), focalizado en su gran impacto en el ámbito de la enseñanza de inglés como segunda lengua. El análisis se centra en una combinación de métodos bibliométricos y revisión sistemática de la literatura científica publicada en bases de datos académicas de renombre, como Scopus, Web of Science y ERIC. La conclusión principal a la que se llega atiende a la utilidad intrínseca de la PNL, particularmente en la motivación, tanto para el estudiantado, como para el profesorado. Las investigaciones examinadas respaldan de manera concluyente su aplicación, resaltando su relevancia como método, al menos de manera complementaria. La PNL no solo aporta estrategias eficaces de comunicación, sino que también infunde confianza para abordar con éxito el desafío del aprendizaje de un idioma, lo que contribuye a consolidar la PNL como una herramienta valiosa en el contexto educativo, instando a una consideración más amplia y estructurada en la investigación y práctica pedagógica.

#### **Effectiveness of Neurolinguistic Programming in teaching English as a second language. Systemic analysis and review.**

#### **Abstract**

This study provides an overview of the principles, techniques and tools associated with Neurolinguistic Programming (NLP), focusing on its great impact in

the field of teaching English as a second language. The analysis focuses on a combination of bibliometric methods and systematic review of the scientific literature published in renowned academic databases, such as Scopus, Web of Science and ERIC. The main conclusion reached is related to the intrinsic usefulness of NLP, particularly in motivation, for both students and teachers. The research reviewed conclusively supports its application, highlighting its relevance as a method, at least when used in a complementary way. NLP not only provides effective communication strategies, but also infuses confidence to successfully address the challenge of language learning, which helps to consolidate NLP as a valuable tool in the educational context, urging wider and more structured consideration in pedagogical research and practice.

### **PALABRAS CLAVES · KEYWORDS**

Programación Neurolingüística; Enseñanza de idiomas; Inglés como segunda lengua; Autoconocimiento; Metodología de aprendizaje.

Neuro-Linguistic Programming; Language teaching; English as a second language; Self-knowledge; Learning methodology.

## **1. Introducción**

La Programación Neurolingüística (PNL), un enfoque arraigado en el ámbito de la comunicación y desarrollo personal, ha experimentado una notoria difusión en contextos educativos a lo largo de varias décadas. No obstante, Tosey y Mathison (2010) resaltan la escasa consideración académica que ha recibido, a pesar de su prestigio en comunicación, aprendizaje y desarrollo personal.

Desde una perspectiva conceptual, la PNL examina la interrelación entre la mente y el cuerpo, enfocándose en los cambios fisiológicos derivados de las emociones. Este enfoque capacita para explorar respuestas emocionales y fisiológicas, fomentando mejoras en el ámbito emocional y facilitando una comunicación más efectiva.

Del análisis de los trabajos de campo de los artículos analizados, se desprenden características comunes en las prácticas de PNL, proporcionando una visión crítica y contextualizada de su aplicación en entornos educativos. La

investigación subraya la utilidad de la PNL, especialmente en la motivación estudiantil y docente, respaldando su aplicación como un método, al menos complementario, de relevancia significativa en la enseñanza de inglés como segunda lengua.

En contraposición, las limitaciones de la PNL han suscitado críticas fundamentadas en la percepción de carencia de fundamentación científica y ausencia de respaldo empírico. Estas objeciones han suscitado interrogantes sobre la robustez y generalización de los principios y técnicas propugnadas por la PNL, subrayando la necesidad de un examen crítico y sistemático de sus fundamentos y resultados para respaldar su integración efectiva en entornos educativos y psicológicos.

A través del análisis de los trabajos de campo incorporados en las publicaciones objeto de estudio, emergen rasgos recurrentes que caracterizan diversas prácticas de PNL en el ámbito social y educativo:

### **3.1. El Factor Relacional en diversos contextos interpersonales**

El presente estudio aborda el concepto del factor relacional, también conocido como relación personal, relaciones personales, bienestar relacional, ser relacional, relaciones humanas o factor relacional. Este concepto ha sido exhaustivamente analizado y tratado desde diversas perspectivas, ocupando un lugar destacado en numerosos análisis. En el ámbito de la Programación Neurolingüística (PNL), el factor relacional se erige como un componente fundamental al dirigir sus esfuerzos hacia la comprensión y mejora de la comunicación efectiva, la empatía y la influencia.

Gergen (2009), psicólogo y constructivista social, en su obra *Ser Relacional* (2009) se centra principalmente en el bienestar de las relaciones en lugar del bienestar de los seres delimitados. Los constructivistas sociales promovieron algunas innovaciones pedagógicas que bien pudieron ser inspirados por el trabajo de Vygotsky, que tanto insiste en la relación entre profesor y estudiante. En esta misma línea, Hillary Cottam (2019) acuñó el término de "bienestar relacional" para abordar los problemas sociales proponiendo soluciones centradas en las relaciones humanas y las colaboración comunitaria. En la PNL, es de vital importancia establecer una buena relación y comunicación efectiva con los demás para

proporcionar herramientas y técnicas con el fin de mejorar la comunicación interpersonal.

Desde una perspectiva filosófica, Daniel Innerarity, en "Una Teoría de la Democracia Compleja" (2020), postula que la generación de conocimiento es consecuencia de actos comunicativos o, dicho de otro modo, un bien relacional.

Por su parte, Bronfenbrenner describe la Teoría Ecológica como un sistema que se fundamenta en la interacción de los individuos, a través de los diferentes entornos en los que habita que influyen en su comportamiento cognitivo, moral y relacional.

El término "sociotipo", utilizado por Marijuán et al. (2017) representa tanto los nexos sociales del individuo como el tiempo de comunicación que les dedica y la satisfacción que obtiene. De esta forma, aborda la estructura global de relaciones y sus procesos de actualización, básicamente mediante la conversación cara a cara.

Finalmente, en el ámbito digital, nos referiremos al Factor Relacional como el eje que conecta los usos, consumos e interacciones que se producen en las redes, tanto psicosociales como sinápticas, con una visión positiva y holística, que abarca las tres dimensiones del ser humano (cognitiva, emocional y social), y que desde el desarrollo comunitario contempla todos los agentes mediadores en un triple entorno (individual, social y ambiental) (Marta-Lazo & Gabelas, 2023).

## **1.2. La función del profesorado**

La PNL destaca en la esfera educativa por su aplicabilidad para mejorar la comunicación e interacción en el entorno escolar, así como para estimular la motivación y autoestima entre el estudiantado. Los equipos docentes que incorporan la PNL tienden a enfocarse en la creación de un ambiente de aprendizaje positivo, priorizando el desarrollo de habilidades comunicativas y de liderazgo. Según Alroudhan (2018), la PNL no solo suministra técnicas y soluciones para los desafíos, sino que también capacita al profesorado para concebir respuestas flexibles ante problemáticas específicas. Este estudio revela que el coaching de PNL ejerce un impacto significativo en el aprendizaje del inglés como lengua extranjera (EFL). Marashi y Abedi (2017) aconsejan a los equipos docentes reflexionar sobre diversas dimensiones de su práctica y cognición para obtener una

comprensión más profunda de su profesión. Dada la función crucial del profesorado en el panorama contemporáneo, Yameen e Iftikhar (2014) abogan por su formación y capacitación, incluyendo técnicas de PNL, con el objetivo de mejorar la comunicación en el aula y cumplir con las demandas de un entorno socioeconómico altamente competitivo. Por último, Zanuy (2009) destaca la necesidad de analizar la enseñanza de cada docente desde la perspectiva de la PNL para identificar tendencias individuales.

### **1.3. La PNL como herramienta de autoconocimiento y confianza**

El autoconocimiento, entendido como la habilidad para comprenderse a sí mismo, conlleva la adquisición de destrezas relacionadas con la identificación de metas de vida, el significado de la propia existencia, la autoestima, la gestión de la ansiedad, el comportamiento humano, los valores, creencias y limitaciones, entre otros aspectos. Este proceso reduce la ansiedad asociada con la exposición a una segunda lengua. Cuando el estudiantado experimenta esta confianza, tiene la capacidad de guiar a otros en el aprendizaje, siguiendo el modelo de líderes intermedios propuesto por e-teachers (Osuna-Acedo et al, 2018).

El enfoque de enseñanza de la lengua, en este contexto, aparenta pasar a segundo plano, priorizando el autoconocimiento como concepto principal. El objetivo es que, en una primera instancia, el estudiantado no sea consciente de lo que está aprendiendo en inglés, sino que profundice en el conocimiento de su propia identidad. Hosseinzadeh y Baradaran (2015) destacan que, al reconocer la importancia de la PNL y la autonomía, el aprendizaje del idioma inglés puede facilitarse y realizarse de manera más fructífera. La implementación integral de elementos de la PNL por parte del profesorado crea un ambiente más acogedor y amigable, mejorando los logros del estudiantado. Rayati (2021) señala que, mediante la PNL, el profesorado de inglés puede lograr resultados prácticos, identificar las motivaciones del estudiantado y mejorar sus habilidades personales e interpersonales, generando un mayor compromiso emocional en el entorno de clase y fortaleciendo la resolución de problemas. Además, los hallazgos de estos estudios abren nuevas posibilidades para diseñadores de materiales y responsables de planes de estudio en la enseñanza del idioma. Sharif y Rohaza (2015) aportan evidencia sobre el aumento efectivo de la motivación en el

estudiantado a través de técnicas de PNL. Celona (2017) destaca en su tesis doctoral las oportunidades que la PNL ofrece en educación, enfocándose en la influencia de los lenguajes verbal, para-verbal y no verbal en el aprendizaje, así como en la importancia de las sensaciones como interfaz entre la realidad exterior e interior. Truba et al. (2021) resaltan que el uso de métodos de PNL reduce la ansiedad y aumenta la motivación, contribuyendo a un mejor rendimiento del estudiantado. Dash y Rahaman (2021) destacan la capacidad de la PNL para analizar la conexión mente-cuerpo en la interacción humana, y Díez (2021) presenta evidencia empírica de la efectividad de la PNL en aumentar la autoestima. Zhang et al. (2023) investigan el impacto de la PNL en el rendimiento académico, la inteligencia emocional y el pensamiento crítico del estudiantado de inglés como lengua extranjera (EFL), concluyendo que el lenguaje desempeña un papel poderoso y efectivo, y enseñar estrategias de PNL puede mejorar el pensamiento crítico del estudiantado.

#### **1.4. Sistemas representacionales**

En el ámbito de la PNL, los sistemas representacionales se destacan como una herramienta esencial, proporcionando un medio efectivo para comprender cómo el estudiantado procesa la información. Estos sistemas se dividen en tres categorías principales: visual, donde la información se conceptualiza en forma de imágenes; auditivo, en el cual se descifra la información mediante sonidos o palabras pronunciadas; y kinestésico, donde el estudiantado asocia la información con sensaciones táctiles, gustativas u olfativas.

En *La Estructura de la Magia*, obra seminal de los creadores de la PNL, Richard Bandler y John Grinder (1976), se encuentra una descripción detallada de los sistemas representacionales. Los resultados de la investigación de Kok (2010) sugieren que el estudiantado se beneficia más cuando la instrucción del idioma se enriquece al involucrar más sentidos (sistemas representacionales) durante la interacción en el aula, independientemente de su dominancia hemisférica, desarrollando actitudes más positivas hacia el aprendizaje del inglés.

La revisión de Rustan (2022), que analiza quince artículos seleccionados en cinco bases de datos, concluye que el método de aprendizaje visual, auditivo y

kinestésico (VAK) es la técnica de PNL más frecuentemente aplicada en el aprendizaje de idiomas.

De acuerdo con los principios de la PNL, los movimiento oculares se encuentran intrínsecamente vinculados a los sistemas de representación sensorial. Se plantea que los accesos oculares hacia ciertas direcciones pueden indicar preferencia por tipos específicos de información sensorial: visual, auditiva o cinestésica. Este fenómeno podría establecer una correlación con los sistemas de eye-tracking utilizados para evaluar el uso de los materiales multimedia (Navarro et al, 2016).

### **1.5. Las submodalidades**

La aplicación de la técnica de submodalidades se emplea para facilitar la adaptación de las respuestas emocionales o patrones de pensamiento al ajustar cómo se representa mentalmente ciertas experiencias, como, por ejemplo, el aprendizaje de un nuevo idioma.

Satbek y Akynova (2019) destacan las tres posiciones principales de percepción, proponiendo que en la primera posición se observa el proceso de comunicación con los propios ojos, se escucha con los propios oídos y se experimenta con los sentidos. Lashkarian y Sayadian (2015) introducen el término "Rephraming" para describir la misma técnica, indicando que los equipos docentes la aplican al vincular experiencias personales y volverlas concretas y tangibles para el estudiantado. Esta técnica se revela como una herramienta motivacional potente, capaz de modificar la percepción que tienen de sí mismos o del idioma.

### **1.6. Rapport**

El rapport constituye una herramienta de gran utilidad para profundizar en el acto de la comunicación. Su esencia radica en un proceso destinado a cultivar la empatía con la persona presente, construyendo una relación armónica y de mutuo entendimiento. Este enfoque se revela beneficioso tanto para el estudiantado, en el contexto de sus interacciones sociales, como para la relación entre docente y alumnado. Clabby y O'Connor (2004) ejemplifican en un estudio con estudiantes de medicina cómo la técnica del "mirrowing" puede contribuir a establecer relaciones

más sólidas y una comunicación más efectiva con los pacientes. Purnama et al. (2023), en su investigación, sostienen que al practicar las habilidades naturales del rapport, el lenguaje corporal y la entonación, se puede establecer una conexión significativa con cualquier individuo.

### **1.7. Visualización**

Esta técnica encuentra aplicación en diversas esferas, abarcando desde el desarrollo personal hasta el rendimiento deportivo y la terapia, con el propósito de fortalecer la confianza en uno mismo y mejorar el desempeño. Según Sajna (2019), la visualización se destaca como una técnica sobresaliente de la PNL, que contribuye a identificar cambios significativos en el comportamiento. Se revela como una herramienta poderosa para regular la ansiedad y controlar los ataques de pánico al inducir la calma en la mente y el cuerpo.

### **1.8. Metamodelo**

Consiste en formular una serie de preguntas denominadas "desafíos verbales" en PNL, cuyo propósito es tomar conciencia de las limitaciones de nuestro mapa mental. El metamodelo abarca una variedad de patrones comunicativos distribuidos en tres categorías:

- Las omisiones: la persona elimina cierta información, ya sea olvidándola o considerándola irrelevante.
- Las distorsiones: la persona modifica datos al añadir su interpretación personal o al no recordarlos con precisión.
- Las generalizaciones: la persona universaliza aspectos particulares de su experiencia, generalizando elementos de su modelo de la realidad.

Dzugaeva (2020), al referirse a la organización del material educativo en modelos lógico-semánticos utilizados en PNL, sostiene que permite reducir el estrés asociado al temor de perder algunos fragmentos debido a la claridad de la información. Asimismo, facilita el desarrollo de habilidades de autocontrol y autoestima, la gestión del progreso del material de aprendizaje, y representa la obtención de conocimientos como una síntesis de componentes informativos, reflexivos y de actividad. Kovalevska (2020) emplea el Metamodelo del Lenguaje,

que incluye la jerarquía de los elementos lingüísticos, ilustrando las áreas de comunicación que se desvían y resaltando el segmento problemático de la comunicación, requiriendo tácticas correctivas específicas para una total enfatización del mensaje.

### **1.9. Anclaje**

El anclaje es una técnica utilizada para crear una imagen mental positiva que funciona como gancho o desencadenante (trigger) de una acción. Según Caballero y Rosado (2018), el anclaje consiste en registrar estados emocionales para su recuperación posterior, proporcionando una herramienta simple pero efectiva para acceder a emociones, recursos o estados internos positivos en cualquier momento necesario. Satbek y Akynova (2019) ilustran este concepto planteando la siguiente pregunta: ¿alguna vez has experimentado que, al escuchar una canción familiar, su melodía y letras evocan recuerdos de situaciones específicas? En el estudio de Keezhatta (2019), que evaluó la eficacia de diversas técnicas de PNL, la mayoría de los participantes coincidió en que el anclaje era la estrategia de PNL más efectiva.

### **1. 10. Expresión oral**

Caballero y Rosado (2018) han empleado la técnica de anclaje en el contexto de la expresión oral. En su explicación, resaltan que esta técnica constituye un medio para registrar estados con miras a su recuperación posterior, siendo una herramienta simple pero efectiva que permite acceder a emociones, recursos o estados internos de naturaleza positiva en cualquier momento necesario. En su estudio, Caballero y Rosado aplican esta técnica específicamente para mejorar la pronunciación del pasado simple. Las conclusiones del trabajo de Vaezi y Shahroosvand (2015) sugieren la importancia de alinear las preferencias sensoriales de estudiantes y docentes, dado su impacto significativo en la habilidad de expresión oral. Por otro lado, Fidinillah (2017) ha investigado los efectos de la PNL en la expresión oral, concluyendo que la PNL proporciona resultados superiores en comparación con los métodos convencionales. La PNL también fomenta la motivación para hablar y mejora el rendimiento al estimular

pensamientos que surgen de manera intrínseca, prescindiendo de estímulos adicionales.

### **1.11. Expresión escrita**

Farahani (2018) llevó a cabo un estudio que aplicó la PNL para mejorar la comprensión lectora. Los resultados obtenidos revelaron que la instrucción utilizando PNL puede ser efectiva en términos de mejorar la comprensión lectora del estudiantado.

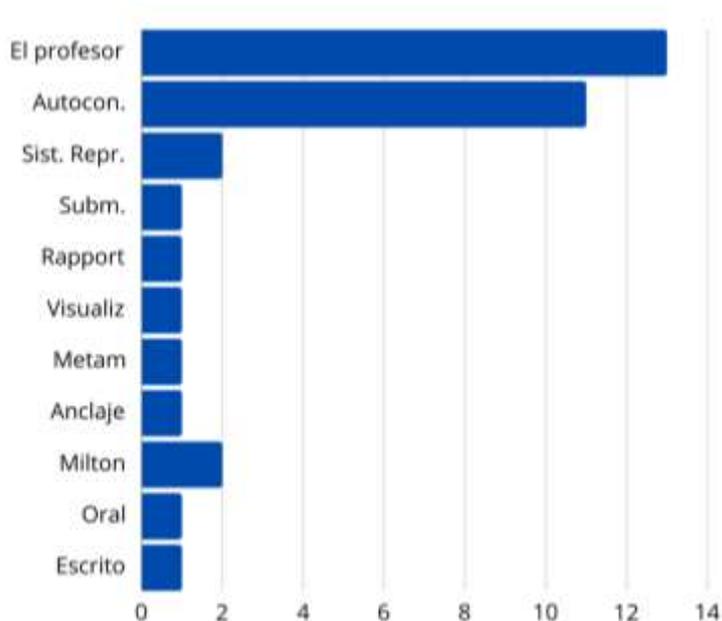
Pratama et al. (2019) reportaron mejoras significativas en la autoeficacia del alumnado y en su habilidad para redactar textos narrativos en los resultados de su investigación. Aunque el aspecto de la escritura que mostró la mayor mejora fue el vocabulario, cada componente de la escritura experimentó avances notables.

Rumawan y Suharti (2018) concluyeron que existe un efecto significativo entre el estudiantado que aprendió a escribir textos narrativos a través de la PNL y aquellos que utilizaron métodos convencionales. Los hallazgos de Rustan (2017) sugieren la adopción de un modelo de aprendizaje basado en la creatividad y la PNL, especialmente en el ámbito de la escritura de cuentos cortos, instando al profesorado a adquirir y practicar las técnicas asociadas con este modelo antes de implementarlas en el aula.

Ampuero (2021) dedicó su tesis doctoral al examen del impacto de la PNL en la expresión escrita en contextos de enseñanza en colegios bilingües.

La siguiente tabla presenta los temas más recurrentes en el ámbito de la PNL en la enseñanza de idiomas, destacando el papel del profesorado y el autoconocimiento como temas predominantes, superando a otras secciones.

Figura 3. Temas y herramientas más utilizados



Fuente: Elaboración propia.

#### 4. Metodología

El diseño metodológico de la presente investigación aborda diversas interrogantes relacionadas con la eficacia de las técnicas de PNL en el proceso de aprendizaje del inglés como segunda lengua, formulando las siguientes preguntas de investigación:

¿Cuál es la evaluación de la comunidad educativa respecto a la aplicación de la PNL en el ámbito educativo?

¿Cuáles son los enfoques predominantes en la enseñanza de idiomas que incorporan técnicas de PNL?

¿Cuál es el papel desempeñado por los equipos docentes en la implementación de estas metodologías educativas?

¿Cómo ha evolucionado la utilización de la PNL en entornos educativos a lo largo del tiempo?

¿Cuáles son las estrategias o técnicas específicas de la PNL que se emplean de manera consciente o inconsciente en el proceso de enseñanza de idiomas?

La investigación se basa en una revisión sistemática de la literatura científica y de textos académicos, adoptando un enfoque de análisis mixto cuali-cuantitativo.

Este paradigma se centra en examinar tanto los resultados de investigaciones como las experiencias docentes, publicadas en revistas o editoriales de carácter científico o académico.

En la sección de resultados, se abordan aspectos clave, como la valoración de las experiencias relacionadas con la PNL, el enfoque teórico-práctico adoptado en la enseñanza de idiomas, así como el rol del docente en estas metodologías de aprendizaje, entre otros elementos relevantes. Finalmente, se presenta un análisis crítico de la contribución de este trabajo, se desarrolla la discusión pertinente y se realiza una síntesis exhaustiva de las principales conclusiones obtenidas.

## **2.1. Marco metodológico**

Como previamente hemos señalado, el diseño metodológico de la presente investigación se orienta hacia la exploración de respuestas a preguntas vinculadas al empleo de técnicas fundamentadas en la PNL en la enseñanza de inglés como segundo idioma (ESL) y Español como Lengua Extranjera (ELE), así como a la posible influencia de estas técnicas en la mejora del proceso de aprendizaje.

Para abordar esta cuestión de manera rigurosa, hemos llevado a cabo una revisión sistemática de la literatura científica existente, enfocándonos en el análisis crítico de los resultados de investigaciones anteriores. Este enfoque nos ha permitido no solo evaluar la aceptación general del uso de la PNL en el contexto de ESL/ELE, sino también identificar patrones emergentes y brechas en el conocimiento actual.

En consonancia con la metodología aplicada, hemos puesto especial énfasis en comprender la dinámica de la implementación de técnicas basadas en la PNL en el entorno educativo de ESL/ELE. De manera específica, hemos investigado cómo estas prácticas pueden influir de manera positiva en la optimización del proceso de aprendizaje del estudiantado.

## **2.2 Fuentes consultadas**

Se ha llevado a cabo una exhaustiva búsqueda en bases de datos de referencias y citas bibliográficas que aglutinan literatura científica bajo revisión de

pares, incorporando métricas de impacto que ponderan el prestigio académico de las fuentes indexadas.

Para esta investigación, se ha realizado una búsqueda minuciosa en Scopus (Elsevier) y Web of Science (WoS) (Clarivate), seleccionados como repositorios de información científica de alcance internacional. Estas plataformas destacan por su profunda cobertura interdisciplinaria, abarcando una amplia diversidad temática, geográfica y cronológica. Esta amplitud facilita la localización y consulta de las publicaciones más relevantes en diversas áreas de conocimiento. Es importante destacar que las fuentes recogidas en estas bases de datos son objeto de selección por parte de comités independientes.

Asimismo, se ha realizado una búsqueda exhaustiva en ÍNDICES CSIC, un recurso bibliográfico multidisciplinario que recopila y difunde principalmente artículos de investigación publicados en revistas científicas españolas. Además, se ha consultado la base de datos ERIC (Education Resources Information Center), que alberga una extensa colección de resúmenes de documentos y artículos de revista sobre educación.

Finalmente, se ha rastreado información en TESEO, una base de datos que recopila la información de las Tesis Doctorales contribuidas por el conjunto de las universidades españolas desde 1976.

El propósito de esta exhaustiva revisión de la literatura científica relacionada con el tema es examinar los resultados de investigaciones anteriores. Se busca evaluar el alcance de la utilización de estrategias y técnicas de la Programación Neurolingüística (PNL) en el ámbito de la enseñanza del inglés como Segundo Idioma (ESL), así como los resultados derivados de la adopción de este enfoque pedagógico.

### **2.3. Criterios para la búsqueda**

La selección de bases de datos que concentran una extensa cantidad de información científica ha influido en la configuración de los criterios de búsqueda, orientándolos hacia una mayor especificidad en los resultados, con el objetivo de evitar el examen de un volumen excesivo de documentos. En concordancia con esta directriz, los términos de búsqueda utilizados han sido "neurolinguistic programming" (o neuro-linguistic programming, o NLP), combinados con los

términos "language teaching" (o learning) o "English teaching" (o learning), o NLP, o NLS. Se realizaron los correspondientes truncamientos en los términos de búsqueda, así como asociaciones pertinentes mediante el uso de operadores booleanos, con el propósito de recuperar documentos que abordaran simultáneamente los conceptos de enseñanza/aprendizaje de idiomas y de técnicas de programación neurolingüística (PNL).

Tras la obtención de los resultados, se llevó a cabo una depuración, excluyendo títulos duplicados o que carecían de relevancia para nuestro estudio.

### 3. Análisis y resultados

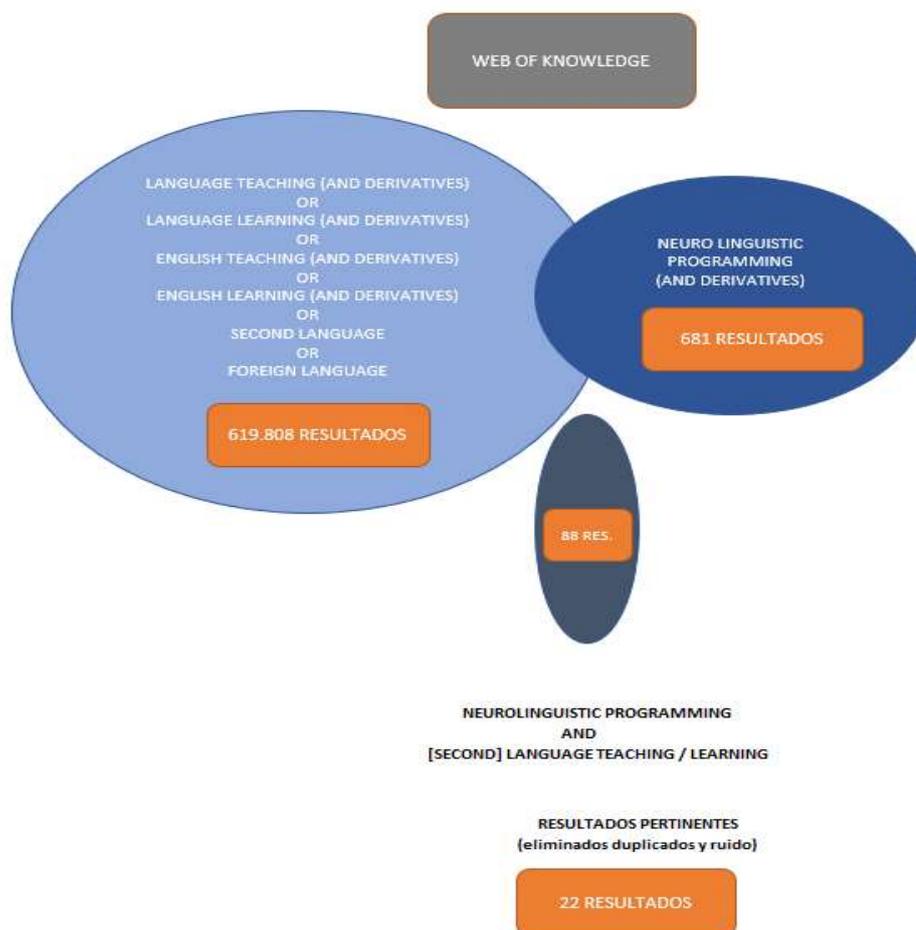
Una primera aproximación a la ecuación de búsqueda, recuperando documentos que traten sobre Programación Neurolingüística, devuelve 591 resultados en Scopus y 681 resultados en WoS.

Tabla 5. Ecuación de búsqueda en WoS:

TS=(NEURO LINGUISTIC PROGRAM*)	388	OR	681	AND	88
TS=(NEURO-LINGUISTIC PROGRAM*)	350				
TS=(NEUROLINGUISTIC PROGRAM*)	198				
TS=(LANGUAGE TEACH*)	OR	619.808			
TS=(LANGUAGE LEARN*)					
TS=(ENGLISH TEACH*)					
TS=(ENGLISH LEARN*)					
TS=(SECOND LANGUAGE)					
TS=(FOREIGN LANGUAGE)					

Fuente: Elaboración propia

Figura 4. Ecuación de búsqueda en Web of Science



Fuente: Elaboración propia

Una vez planteadas las interrogantes delineadas en el diseño metodológico, hemos refinado la estrategia de búsqueda con el objetivo de lograr una mayor especificidad en los resultados, evitando así el análisis exhaustivo de un excesivo número de artículos vinculados a la PNL en relación con otras disciplinas como comunicación, medicina, técnicas de venta, entre otras. Esta selección más precisa contribuye a enfocar nuestra revisión en el ámbito específico de la enseñanza y aprendizaje de idiomas.

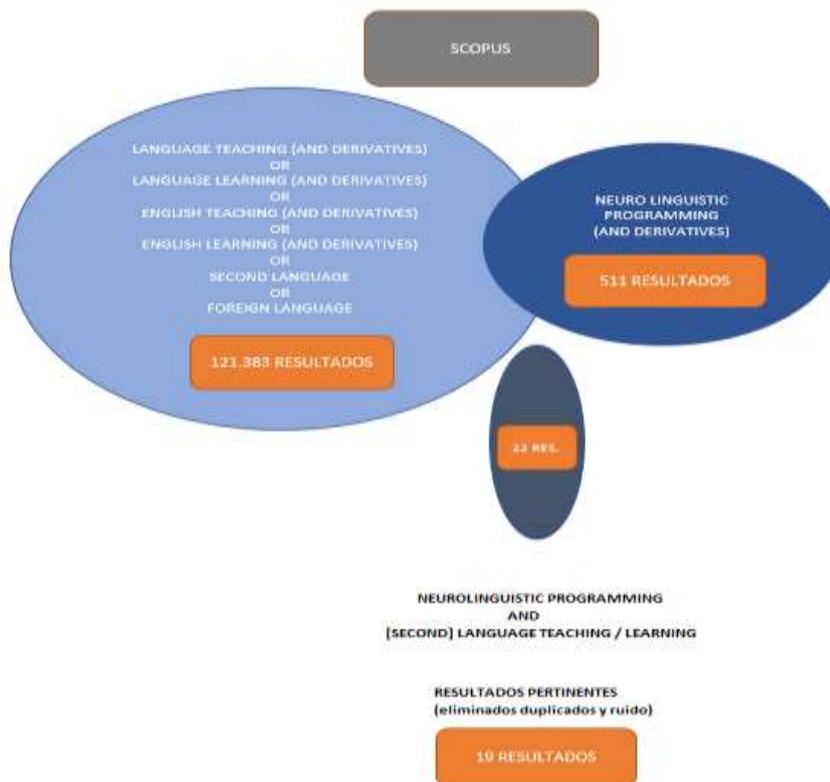
En el proceso de búsqueda bibliográfica, se han incorporado términos que posibilitan la recuperación de documentos que aborden simultáneamente los conceptos de enseñanza/aprendizaje de idiomas y técnicas de PNL. Para ello, hemos complementado la búsqueda original con otra, incluyendo términos relacionados con la enseñanza/aprendizaje de idiomas.

Tabla 6. Ecuación de búsqueda en Scopus:

(TITLE-ABS-KEY ("NEURO-LINGUISTIC PROGRAM*")) OR (TITLE-ABS-KEY("NEUROLINGUISTIC PROGRAM*")) OR (TITLE-ABS-KEY ("NEURO LINGUISTIC PROGRAM*"))	511	AND	22
( TITLE-ABS-KEY ( "LANGUAGE LEARN*" ) ) OR ( TITLE- ABS-KEY ( "LANGUAGE TEACH*" ) ) OR ( TITLE-ABS-KEY ( " "ENGLISH LEARN*" ) ) OR ( TITLE-ABS-KEY ( "ENGLISH TEACH*" ) ) OR ( TITLE-ABS-KEY ( "SECOND LANGUAGE*" ) ) OR ( TITLE-ABS-KEY ( "FOREIGN LANGUAGE*" ) ) OR ( TITLE-ABS-KEY ( "ESL" ) ) OR ( " TITLE-ABS-KEY ( "EFL" ) )	122.595		

Fuente: Elaboración propia

Figura 5. Resultados de la búsqueda en Scopus



Fuente: Elaboración propia

Los términos de búsqueda previamente mencionados, como "neurolinguistic programming" (o neuro-linguistic programming, o NLP), se han combinado ahora

con los términos "language teaching" (o learning) o "English teaching" (o learning), o ESL, o EFL. En este proceso, se han aplicado filtros en los términos de búsqueda y se han establecido asociaciones pertinentes mediante el uso de operadores booleanos, con el propósito de identificar estudios que aborden de manera integral la intersección entre la PNL y la enseñanza de idiomas. Este enfoque estratégico asegura que los resultados obtenidos estén estrechamente vinculados a la temática específica de interés, optimizando así la pertinencia y relevancia de la información recopilada para nuestra revisión.

Se ha constatado que abordar la búsqueda bibliográfica desde términos extremadamente específicos inherentes a las técnicas de PNL, tales como visualización, modelado, calibrado, *rapport*, entre otros, podría resultar inadecuado, ya que esta aproximación podría restringir de manera innecesaria el conjunto de resultados, excluyendo potencialmente estudios pertinentes.

Tras la combinación de los términos de búsqueda mencionados previamente, se ha generado una muestra compuesta por 22 artículos provenientes de Scopus y 88 de Web of Science (WoS). Esta selección estratégica de plataformas reconocidas por su prestigio y cobertura internacional asegura la inclusión de estudios relevantes y de alta calidad en el ámbito académico.

En el caso de la base de datos ERIC, se ha optado por una consulta más amplia, centrada en la Programación Neurolingüística en general, sin restringirse al tema específico de la enseñanza de idiomas. Esta elección ha proporcionado un conjunto sustancioso de 134 artículos, brindando una perspectiva amplia y enriquecedora para contextualizar la relación entre la PNL y la educación.

De manera análoga, en ÍNDICES CSIC, se ha llevado a cabo una búsqueda focalizada en referencias relativas a la programación neurolingüística, generando así un conjunto de 30 resultados que contribuyen a ampliar la variedad de enfoques y perspectivas abordadas en la literatura científica.

En la base de datos TESEO, se han identificado 10 tesis doctorales relacionadas con la Programación Neurolingüística, de las cuales se consideran pertinentes 2 en el contexto de nuestra búsqueda. Esta plataforma, especializada en tesis doctorales de universidades españolas, proporciona un valioso aporte al incluir investigaciones más extensas y detalladas.

Para maximizar la cobertura y capturar los desarrollos más recientes en la investigación académica, se amplió la búsqueda en Google Scholar. Esta estrategia

se diseñó con el propósito de obtener la máxima información disponible sobre los estudios que actualmente se llevan a cabo en este ámbito.

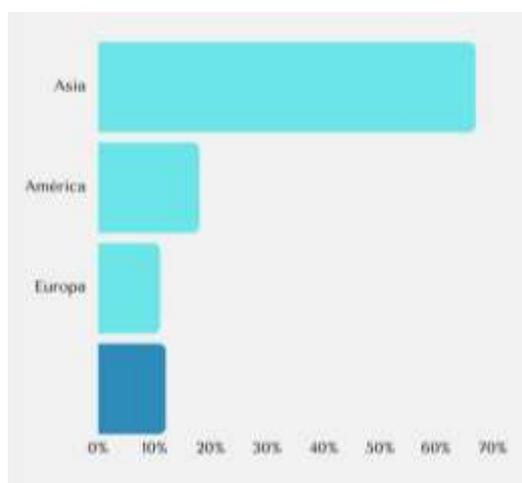
Figura 6. Resultados de la búsqueda en Teseo, Indices.CSIC y ERIC



Fuente: Elaboración propia

En un primer análisis sobre el origen geográfico de estos resultados, se observa que son mayoritarios aquellos realizados en Oriente Medio (Irán), India, Indonesia, Turquía y Rusia. Apenas se han recuperado estudios con origen en el entorno europeo.

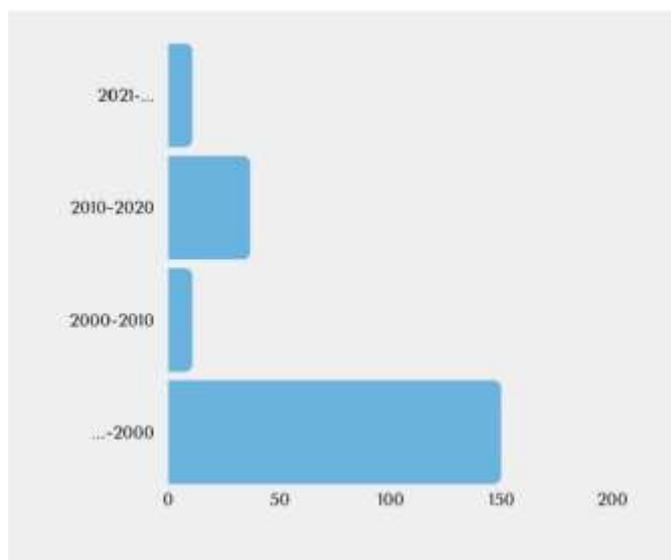
Figura 7. Origen Geográfico de los resultados



Fuente: Elaboración propia

Los resultados de la investigación permiten afirmar que existe un creciente interés sobre las herramientas utilizadas en la PNL aplicadas a la enseñanza de idiomas en la última década y más especialmente en los últimos 5 años.

*Figura 8. Fechas de publicación*



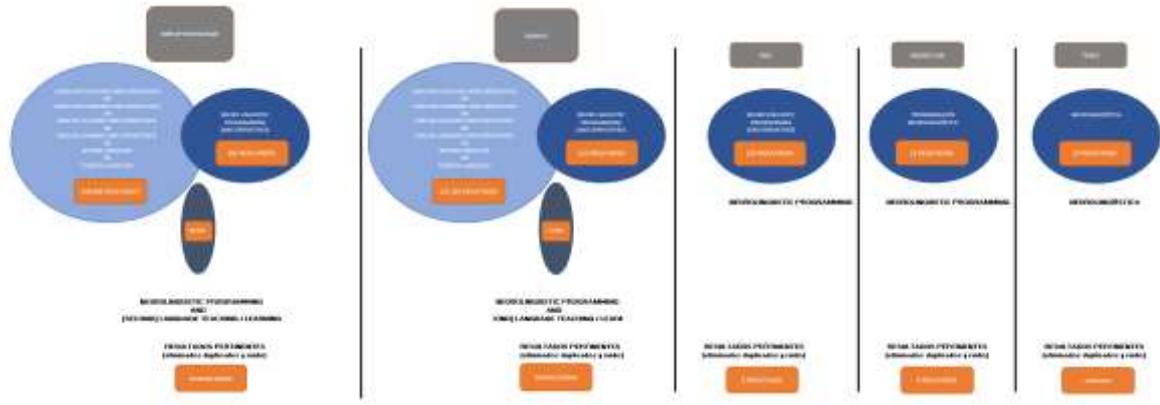
Fuente: Elaboración propia

#### **4. Discusión**

Tras la obtención de resultados, se ha llevado a cabo una depuración cuidadosa, excluyendo aquellos textos que no se ajustan a los parámetros específicos de nuestra búsqueda, así como eliminando duplicados. Este proceso de refinamiento ha dado como resultado un conjunto final de 42 documentos, seleccionados meticulosamente para abordar de manera exhaustiva las cuestiones planteadas en nuestra investigación.

A partir de las referencias proporcionadas, se vislumbra una reducida cantidad de estudios específicos que aborden de manera directa la relación entre la PNL y el aprendizaje del inglés como segunda lengua, reflejada en un corpus de 42 documentos. Esta aparente escasez podría sugerir que la intersección entre la PNL y el proceso de adquisición de idiomas no ha sido exhaustivamente explorada, o que no ha recibido una atención considerable en términos de publicaciones académicas, especialmente en el contexto europeo.

Figura 9. Combinación de las distintas búsquedas



Fuente: Elaboración propia

No obstante, es necesario reconocer que la aparente ausencia de estudios específicos no necesariamente denota la escasez de aplicaciones prácticas o carencia de beneficios de la PNL en el aprendizaje de idiomas. Es interesante que existan también otras fuentes de información valiosas, como materiales didácticos, tesis o investigaciones no publicadas, que aborden de manera más detallada y contextualizada la interacción entre la PNL y el proceso de aprendizaje de idiomas. La riqueza y diversidad de estas fuentes, muchas veces albergadas en entornos académicos o educativos específicos, podrían aportar una perspectiva más amplia y profunda sobre el tema en cuestión.

Por ende, la aparente escasez de estudios específicos nos insta a considerar la posibilidad de que la relación entre la PNL y el aprendizaje de idiomas aún no haya recibido la atención necesaria en términos de investigación publicada. Este escenario destaca la importancia de no limitar nuestra revisión únicamente a las referencias accesibles a través de bases de datos convencionales, sino a explorar también aquellas fuentes menos convencionales y potencialmente más especializadas, que podrían arrojar luz sobre la eficacia y las aplicaciones prácticas de la PNL en el contexto del aprendizaje de idiomas.

## 5. Conclusiones

La mayoría de los estudios consultados coinciden en la percepción unánime de que el autoconocimiento y el desarrollo personal se erigen como herramientas sumamente influyentes que impulsan de manera significativa el proceso de aprendizaje en el marco de las técnicas de PNL. En este contexto, la figura de los equipos docentes adquiere una función crucial como acompañantes en el proceso educativo, adoptando la función de "*coach*" y haciendo uso de las estrategias proporcionadas por la PNL. Este enfoque colaborativo conduce a mejoras palpables en el aprendizaje del inglés como segunda lengua, al tiempo que fortalece valores fundamentales tales como la determinación, la persistencia y la paciencia.

El autoconocimiento, vital para fundamentar el proceso de enseñanza, se revela como un catalizador esencial en la formación del estudiantado. Este conocimiento propio, impulsado por las herramientas de la PNL, no solo contribuye a fomentar valores, sino que también resulta fundamental para inculcar la creencia en la capacidad del alumnado para afrontar desafíos educativos. En este sentido, la falta de confianza puede desencadenar sentimientos de desesperanza y eventual abandono. Por ende, la PNL emerge como un recurso clave para cultivar la autoestima y la motivación intrínseca del alumnado.

Entre las diversas técnicas y herramientas utilizadas, destaca la técnica del "*rapport*" como un potenciador de relaciones interpersonales, facilitando así el entendimiento del lenguaje y fortaleciendo la conexión entre el docente y el estudiantado. A su vez, se evidencia que otras técnicas, como el anclaje y la visualización, pueden desempeñar un papel relevante en momentos específicos, contribuyendo a consolidar la confianza del alumnado.

Más allá de la mera utilización de técnicas en el aula, la eficacia de la PNL se manifiesta de manera destacada en el papel de los equipos docentes como guías en el proceso de aprendizaje. La PNL impulsa la motivación, fomenta la autoconfianza y habilita la creación de estrategias comunicativas efectivas. Además, se revela como una herramienta valiosa para abordar aspectos adicionales, tales como la resolución de conflictos y la mejora de las relaciones interpersonales. A través de técnicas de cambio y reestructuración cognitiva, la PNL emerge como una aliada que facilita la identificación y modificación de patrones de

pensamiento y comportamiento, enriqueciendo así el proceso educativo de manera integral.

## Referencias

- Alroudhan, H.E. (2018). The effect of neuro-linguistic programming coaching on learning English. *International Journal of Applied Linguistics and English Literature*, 7(4), 184-190. <https://doi.org/10.7575/aiac.ijalel.v.7n.4p.184>
- Ampuero, E. (2021). *The impact of the Neuro Linguistic Programming spelling strategy in the teaching of Content and Language Integrated Learning subjects in bilingual schools*. Tesis Doctoral, Universidad de Alcalá de Henares. <https://www.educacion.gob.es/teseo/mostrarRef.do?ref=469710>
- Bandler, R., & Grinder, J. (1975). *The Structure of Magic: A Book about Language and Therapy*. Science and Behavior Books.
- Bronfenbrenner, U. (1987). *La ecología del desarrollo humano: experimentos en entornos naturales y diseñados*. Paidós.
- Caballero, D.R., & Rosado, N. (2018). Neurolinguistic programming and regular verbs past tense pronunciation teaching. *English Language Teaching*, 11(11), 1-18. <http://doi.org/10.5539/elt.v11n11p1>
- Celona, G. (2017). *El aprendizaje eficaz: La programación neurolingüística en la enseñanza de L2*. Tesis Doctoral, Universidad de Extremadura. <https://www.educacion.gob.es/teseo/mostrarRef.do?ref=1495848>
- Clabby, J., & O'Connor, R. (2004). Teaching learners to use mirroring: Rapport lessons from neurolinguistic programming. *Family Medicine*, 36(8), 541-543. <https://www.stfm.org/familymedicine/vol36issue8/Clabby541>
- Cottam, H. (2018). *Radical help: How we can remake the relationships between us and revolutionise the welfare state*. Virago.
- Dash, P.K., & Rahaman, A. (2021). Using the tenets of neuro-linguistic programming (NLP) in alignment with desuggestopedia to assess the second language acquisition (SLA) of secondary level students: a case study of selected schools in Cuttack and Bhubaneswar, India. *International Journal of ELT, Linguistics and Comparative Literature*, 9(3), 12-27. <https://dx.doi.org/10.33329/elt.9.3.12>

- Díez, E. (2021). Eficacia de un Curso de Programación Neurolingüística en la Autoestima: Implicaciones de la Programación Neurolingüística en el Aprendizaje [Efficacy of a Course in Neurolinguistic Programming on the Self-Esteem: Implications of Neurolinguistic Programming in Learning]. *Revista de estilos de aprendizaje [Journal of Learning Styles]* 14(27), 97-111. <https://doi.org/10.55777/rea.v14i27.2209>
- Dzugaeva Z.R. (2020). Use of elements of neurolinguistic programming in the process of teaching English language. *Journal of Critical Reviews*, 7(5), 439-440. <http://dx.doi.org/10.31838/jcr.07.05.92>
- Farahani, F. (2018). The effect of Neuro-Linguistic Programming (NLP) on reading comprehension in English for specific purposes courses. *International Journal of Education & Literacy Studies*, 6(1), 79-85. <http://dx.doi.org/10.7575/aiac.ijels.v.6n.1p.79>
- Fidinillah, M.A. (2017). The effects of Neurolinguistic Programming (NLP) methods towards students' speaking skill. *Journal of English Language Teaching*, 2(1), 56-68. <http://dx.doi.org/10.30998/scope.v2i01.2273>
- Gergen, K.J. (2015). *El ser relacional: Más allá del yo y de la comunidad*. Desclée De Brouwer.
- Hosseinzadeh E., & Baradaran A. (2015). Investigating the relationship between Iranian EFL teachers' autonomy and their neuro-linguistic programming. *English Language Teaching*, 8(7), 68-75. <http://dx.doi.org/10.5539/elt.v8n7p68>
- Innerarity, D. (2020). *Una teoría de la democracia compleja: Gobernar en el siglo XXI*. Galaxia Gutenberg.
- Keezhatta M.S. (2020). Exploring nascent trends and developments emanating in the domain of learning and assessment of English as a Foreign Language at undergraduate English majors of Saudi Arabia. *Asian EFL Journal*, 27(42), 41-62. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85096046555&origin=inward>
- Kök, I. (2010). The relationship between students' reading comprehension achievement and their attitudes towards learning English and their abilities to use reading strategies with regard to hemispheric dominance. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 3, 144-151. <https://dx.doi.org/10.1016/j.sbspro.2010.07.026>

- Kovalevska, T., & Kovalevska, A. (2020). Utilizing the Neurolinguistic Programming technologies in foreign languages teaching practice in Ukrainian universities. *Arab World English Journal: Special Issue on English in Ukrainian Context: 184-193*. <https://dx.doi.org/10.24093/aweij/elt3.16>
- Lashkarian, A., & Sayadian, S. (2015). The effect of Neuro Linguistic Programming (NLP) techniques on young Iranian EFL Learners' motivation, learning improvement, and on teacher's success. *Procedia - Social and Behavioral Sciences, 199*, 510-516. <https://dx.doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.07.540>
- Marashi, A., & Abedi, M. (2017). The Impact of Neurolinguistic Programming on EFL teachers' reflective teaching. *I-manager's Journal on English Language Teaching, 7*(3), 22-28. <https://dx.doi.org/10.26634/jelt.7.3.13589>
- Marijuán P.C., Montero-Marín J., Navarro J., García-Campayo J., & del Moral R. (2017). The “sociotype” construct: Gauging the structure and dynamics of human sociality. *PLoS ONE, 12*(12), e0189568. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0189568>
- Marta-Lazo, C., & Gabelas-Barroso, J.A. (2023). *Diálogos posdigitales: Las TRIC como medios para la transformación social*. Gedisa.
- Navarro Martínez, Ó., Molina Díaz, A.I., & Lacruz Alcocer, M. (2016). Utilización de eye tracking para evaluar el uso de información verbal en materiales multimedia. *Pixel-Bit: Revista de Medios y Educación, 48*, 51-66. <https://doi.org/10.12795/pixelbit.2016.i48.04>
- Osuna-Acedo, S., Marta-Lazo, C., & Frau-Meigs, D. (2018). De sMOOC a tMOOC, el aprendizaje hacia la transferencia profesional: El proyecto europeo ECO. *Comunicar: Revista científica iberoamericana de comunicación y educación, 55*, 105-114. <https://doi.org/10.3916/C55-2018-10>
- Pratama, H.N., Setiyadi, B., & Nurweni, A. (2019). The implementation of neuro-linguistic programming techniques on Indonesian students' self-efficacy and writtin ability in the context of English as foreign language. *U-jet: Unila Journal of English Teaching 8*(2), 1-11. <http://jurnal.fkip.unila.ac.id/index.php/123/article/download/18674/pdf>
- Purnama, Y., Sobirov, B., Ino, L., Handayani, F., Al-Awawdeh, N., & Safitri, W. (2023). Neuro-Linguistic Programming as an instructional strategy to enhance foreign language teaching. *Studies in Media and Communication, 11*(5), 50-59. <https://doi.org/10.11114/smc.v11i5.6035>

- Rayati M. (2021). Neuro-linguistic programming and its applicability in EFL classrooms: Perceptions of NLP-trained English teachers. *Language Teaching Research Quarterly*, 24, 44-64. <https://dx.doi.org/10.32038/ltrq.2021.24.03>
- Rumawan, M.T., & Suharti, D.G. (2018). Neurolinguistics Programming technique on student's writing narrative text. *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 3(3), 99-108. <https://www.jurnal.syntaxliterate.co.id/index.php/syntax-literate/article/view/354>
- Rustan E. (2017). Learning creative writing model based on Neurolinguistic Programming. *International Journal of Language Education and Culture Review*, 3(2), 26-42. <http://dx.doi.org/10.21009/IJLECR.032.03>
- Rustan E. (2022). Language learning with Neurolinguistic Programming: An integrative review. *Journal of Language Teaching and Research*, 13(6), 1251-1258. <https://doi.org/10.17507/jltr.1306.13>
- Sajna Beevi, S., Abilasha, R., & Ilankumaran, M. (2019). Neurolinguistic factors in English language learning: A cognitive based study. *International Journal of Recent Technology and Engineering*, 8(1C2), 1051-1058.
- Satbek, L.M., & Akynova, D.B. (2019). Neuro-linguistic programming as an effective tool in teaching English. *European Journal of Natural History* 3: 61-64.
- Sharif, S., Aziz, E.R.A., & Omar, A.T. (2015) Application of Neuro-Linguistic Programming techniques to enhance the motivation of at-risk student. *International Conference on Education and Social Sciences (INTCESS14)*, 355-362. <http://ijaedu.ocerintjournals.org/tr/download/article-file/89348>
- Tosey, P., & Mathison, J. (2010). Neuro-linguistic programming as an innovation in education and teaching. *Inovations in Education and Teaching International* 47(3), 317-326. <https://doi.org/10.1080/14703297.2010.498183>
- Truba, H., Kovalevska, T., Kovalevska, A., Leshchenko, H., & Zozulia, I. (2021). The method of neurolinguistic approach in studying Ukrainian as a foreign language: techniques and methods of use. *Ad Alta - Journal of Interdisciplinary Research* 11(2), 83-86. [https://www.magnanimitas.cz/ADALTA/110222/papers/A\\_14.pdf](https://www.magnanimitas.cz/ADALTA/110222/papers/A_14.pdf)
- Vaezi, S., & Shahroosvand, H.R. (2015). Iranian EFL learners' and teachers' sensory preferences and the learners' speaking ability. *International Journal of English Language Education* 3(2), 14-27. <http://dx.doi.org/10.5296/ijele.v3i2.7627>

- Vygotsky, L.S. (1978). *Mind in Society: Development of higher psychological processes* (M. Cole, V. Jolm-Steiner, S. Scribner, & E. Souberman, Eds.) Harvard University Press. <https://doi.org/10.2307/j.ctvjf9vz4>
- Yameen, A., & Iftikhar, L. (2014). Neuro-linguistic programming as an instructional strategy to enhance communicative competence of Language teachers. *Journal of Applied Environmental and Biological Sciences*, 4(7S), 331-336.
- Zanuy, E. (2009). Learning generators: NLP and learning styles in English text books. *Revista Estilos de Aprendizaje*, 3(3), 3-29. <https://doi.org/10.55777/rea.v2i3.882>
- Zhang, X., Davarpanah, N., & Izadpanah, S. (2023). The effect of neurolinguistic programming on academic achievement, emotional intelligence, and critical thinking of EFL learners. *Frontiers in Psychology*, 13, 888797. <https://dx.doi.org/10.3389/fpsyg.2022.888797>

## CAPÍTULO 5: SEGUNDA PUBLICACIÓN

---

### **Análisis sobre el uso de plataformas de videoconferencia para el aprendizaje de inglés como segunda lengua con especial incidencia en la programación neurolingüística**

***Autoras:***

***Bunbury Bustillo, Eva María; Marta Lazo, Carmen; Osuna Acedo, Sara***

#### **Resumen**

En este trabajo se pretende analizar la utilidad de las plataformas de videoconferencia como apoyo utilizado en un modelo de enseñanza del inglés como segunda lengua, cuya estrategia de aprendizaje se basa en el autoconocimiento y desarrollo personal, impartiendo las sesiones en inglés, y adaptándolas a diferentes niveles. El principal objetivo es aprender inglés aprendiendo sobre uno mismo. Se trata de que la enseñanza de la lengua pase aparentemente a un segundo plano, para centrarnos en el autoconocimiento como concepto principal, de modo que el alumnado no sea consciente, en un primer momento, de lo que está aprendiendo en inglés, sino que profundice en el conocimiento de su propia persona en primer término. La finalidad del método ofrece –en línea con el concepto de soft skills– las herramientas necesarias para empoderar al alumnado, dotarle de la confianza suficiente, de ayudar a superar miedos y temores y a reafirmar su personalidad. El método ha sido utilizado durante la época del confinamiento mediante las plataformas digitales Skype, Zoom y Google Meet. Como técnicas de análisis, llevamos a cabo entrevistas en profundidad y encuestas on-line sobre los resultados del aprendizaje. Como principal conclusión, destacan los beneficios del modo de aprendizaje basado en el autoconocimiento como estrategia directa de aprendizaje de idiomas, desde la perspectiva de la facilidad en el proceso de adquisición de competencias idiomáticas y la posible aplicación en un futuro a otras situaciones de aprendizaje y diversas disciplinas.

## **Palabras clave**

Psicolingüística, competencias para la vida, aprendizaje visual, aprendizaje de idiomas, plataformas digitales.

## **Analysis of the use of videoconferencing platforms for learning English as a second language with special emphasis on neurolinguistic programming.**

### **Abstract**

This paper aims to analyze the usefulness of videoconferencing platforms as a support used in a model of teaching English as a second language, whose learning strategy is based on self-knowledge and personal development, teaching the sessions in English, and adapting them to different levels. The main objective is to learn English by learning about oneself. The idea is that the teaching of the language apparently takes a back seat, to focus on self-knowledge as the main concept, so that the students are not aware, at first, of what they are learning in English, but that they deepen their knowledge of their own person in the first place. The aim of the method offers - in line with the concept of soft skills - the necessary tools to empower the learner, to give him/her sufficient confidence, to help overcome fears and apprehensions and to reaffirm his/her personality. The method has been used during the confinement period through the digital platforms Skype, Zoom and Google Meet. As analysis techniques, we conducted in-depth interviews and on-line surveys on learning outcomes. As the main conclusion, the benefits of the self-knowledge-based learning mode as a direct language learning strategy stand out, from the perspective of the ease in the process of acquiring language skills and the possible application in the future to other learning situations and various disciplines.

### **Key words**

Psycholinguistics, life skills, visual learning, language learning, digital platforms.

## Introducción

La experiencia objeto de análisis se basa en una metodología utilizada en tiempo de confinamiento, para cuatro personas con diferentes niveles de inglés, de entre 50 y 60 años de edad, por un lado, y para estudiantes de 2ª de Terapia Ocupacional, de entre 19 y 25 años de edad, y estudiantes de 4º de Enfermería, de entre 25 y 50 años de edad, por otro. El objetivo principal de la investigación es la verificación de la efectividad del método a través del autoconocimiento y crecimiento personal del estudiante para crear un entorno de confianza en el aprendizaje de una segunda lengua.

Se utilizaron las plataformas de videoconferencia Skype, Zoom y Google Meet.

Las metodologías actuales de enseñanza de idiomas están apostando cada vez más por centrarse en la figura del estudiante, donde el docente representa la figura del acompañante o guía de aprendizaje. Este modelo de enseñanza no solo fomenta el desarrollo de las competencias y habilidades, sino que también tiene en cuenta las capacidades y necesidades de los estudiantes y da sentido a la diversidad del alumnado en las aulas (Mosquera, 2017).

En este sentido, la figura de acompañante (docente) se convierte en la de "coach", mediante la guía al alumnado en su propio proceso de aprendizaje. Se trataría de que el alumnado sienta la figura del profesor como un facilitador de aprendizaje que promueve el autoconocimiento como motor, una persona que le ayude a desarrollar un cambio personal, una transformación, adoptando nuevas formas de pensamiento que le permitan generar nuevos comportamientos, que resulten en una mejora de su calidad de vida y consecución de objetivos. Para cambiar algo, primero tiene que cambiar uno mismo, concepto impulsado por Pablo Freire en su concepción de "educación bancaria" en la Pedagogía del Oprimido (Freire, 1983). Y profundizando aún más, en la Pedagogía de la Indignación (Freire, 2012) Freire hace una llamada al autoconocimiento en la educación, subrayando la dualidad del ser humano como proyecto en sí mismo, y como portador de proyectos hacia el exterior.

## **Método/Descripción de la experiencia**

El método está compuesto por sesiones de entre 45 minutos y una hora de duración con contenidos de programación neurolingüística (PNL) que permiten lidiar con la autosugestión y las inseguridades, mediante técnicas como la visualización, el rapport, las submodalidades, el anclaje, etc.

Las sesiones se inician siguiendo una meditación guiada en YouTube de una duración de cinco minutos aproximadamente. El propósito es que la persona encuentre un estado de relajación, dejando de lado las preocupaciones propias del día a día, reduciendo los niveles de estrés y sobre todo aquellas relacionadas con el aprendizaje de inglés como segunda lengua, para adentrarse en un estado de calma, modificando sus emociones y así mejorar su predisposición al aprendizaje.

Uno de los objetivos del desarrollo personal es fortalecer la confianza del alumnado, pilar fundamental en la enseñanza de idiomas. En esta línea se trata de estimular la confianza del alumnado para hablar en otro idioma diferente al materno. Se parte de la base de que, al aumentar la autoestima del alumnado, al dotarle de las herramientas necesarias para sentirse mejor con el aprendizaje, al proporcionar un enfoque más positivo, al acompañarle en el proceso de conocerse en profundidad y conocer también sus actitudes autolimitantes, se genera un ambiente que acelera el proceso de aprendizaje. Uno de los elementos que más limitan al alumno en el aprendizaje del inglés es la ansiedad que produce tener que expresarse en un idioma diferente. Muchos alumnos lo denominan "vergüenza". Por tanto, uno de los retos es trabajar ese nivel de ansiedad para que vaya disminuyendo progresivamente.

Los contenidos de cada sesión están directamente relacionados con las soft-skills (competencias transversales) y el crecimiento personal o autoconocimiento. El autoconocimiento es la capacidad de conocerse a uno mismo. Lleva implícito el aprendizaje de algunas técnicas relacionadas con la búsqueda de objetivos en la vida, el sentido de la propia existencia, la autoestima, la ansiedad, el comportamiento humano, los valores, creencias, limitaciones, etc.

Entre los contenidos de las sesiones, podemos citar, entre otros: Cómo aumentar tu confianza, el carisma, gestión de las emociones, los niveles de resiliencia, cómo plantear tus objetivos, cómo aumentar tu motivación, la

comunicación no verbal, el lenguaje positivo, la persuasión, el trabajo en equipo, cómo hacer una presentación en público, cómo establecer rapport, la voz...

Una de las técnicas más utilizadas para promocionar el autoconocimiento y desarrollo personal, es la Programación Neurolingüística. Según la Asociación Española de Programación Neurolingüística, la Programación Neurolingüística (PNL) es un modelo de comunicación, que nos explica el comportamiento humano. Constituye un conjunto de métodos y técnicas que permiten a las personas conseguir sus objetivos en diferentes campos de una manera rápida y eficaz.

Tosey y Mathison (2010) señalan cómo a pesar de que la PNL ha alcanzado una considerable popularidad como forma de abordaje en los ámbitos de la comunicación, el aprendizaje y el desarrollo personal, es sin embargo un tema sobre el que apenas se habla en el mundo académico.

La PNL permite lidiar en el aula con la autosugestión y las inseguridades, mediante técnicas como la visualización, que invitan al alumnado a imaginar un escenario de éxito y a sentirlo como si ya se hubiera logrado. Zeba Siddiqui (2018) hace referencia a esta y a otras técnicas en su artículo "English Language Teaching through NLP: Techniques and methods".

Por ejemplo, fijémonos en otra de las técnicas de PNL: el metamodelo, que consiste en formular una serie de preguntas que en PNL se denominan "desafíos verbales" y cuyo objetivo es el de tomar conciencia de las limitaciones de nuestro mapa mental. El metamodelo consiste en una serie de patrones comunicativos, que se dividen en tres categorías:

- Las omisiones: La persona elimina cierta información. Ha olvidado dicha información o no la considera relevante.
- Las distorsiones: La persona modifica datos. Añade su propia interpretación de los mismos o no los recuerda con exactitud.
- Las generalizaciones: La persona universaliza aspectos particulares de su experiencia, generaliza elementos de su modelo de la realidad.

En el contexto de la PNL no podemos olvidar los sistemas representacionales, marco en el cual el docente encuentra una herramienta

especialmente interesante para detectar la forma de procesar la información del alumnado.

Destacan tres sistemas, en cada uno de los cuales prima principalmente un método de procesamiento informacional: el visual, en el que la persona visualiza el concepto en forma de imagen, el auditivo, el alumnado descifra la información en forma de sonido o palabras pronunciadas, y el kinestésico, en el que el alumnado relaciona la información con sensaciones (gusto, olfato, tacto). Esta información servirá para tener un conocimiento más profundo del alumnado, por tanto, tratando de ofrecer / personalizarla información en los 3 formatos. En la enseñanza de inglés, por ejemplo, la utilización de determinado lenguaje asociado a la vista (this looks good), al oído (this sounds good) o al resto de los sentidos (this feels good), calará más en unas personas que en otras. Es importante dirigir la información adecuada a cada tipo de persona. Podemos encontrar una descripción detallada de los sistemas representacionales en "La Estructura de la Magia", por parte de los creadores de la PNL, Richard Bandler y John Grinder (Bandler y Grinder, 1976).

Otra de las técnicas utilizadas en este método es la improvisación. La improvisación acelera el aprendizaje. Requiere dejarte llevar, sacar tu lado más instintivo y creativo. Una de las reglas de la improvisación es aceptar siempre lo que aporta tu compañero, sea lo que sea y nunca contradecirle, sino añadir valor a partir de ello. Por eso cuando improvisas te fuerzas a escuchar activamente. A medida que practicas la improvisación, aprendes a confiar y a creer en tus propios instintos. Por este motivo, resulta tan interesante en el aprendizaje de un idioma.

El método utilizado pretende poner también el foco de atención en el lenguaje no-verbal, como estrategia de aprendizaje del inglés como segunda lengua. Cuando transmitimos un mensaje, lo hacemos no solo mediante las palabras, sino que utilizamos el cuerpo entero para expresarlo. El aprendizaje sobre el lenguaje no-verbal tiene una repercusión inmediata en el estudio de una segunda lengua, ya que nos ayuda a entender el contexto, mediante el que podemos descifrar el mensaje con más facilidad. Los códigos del lenguaje no-verbal son determinantes para entender al ser humano, su actitud, su predisposición, sus emociones. "Los gestos aparecen cuando una persona tiene más dificultad para expresar lo que quiere decir, o cuando le cuesta más trabajo hacerse comprender por su interlocutor. Cuanto más necesita despertar sus sentidos, mayor intensidad

da a la expresión corporal, de tal manera que cada vez gesticula con mayor amplitud" (Davis, 1989, p. 34).

El lenguaje postural, según algunos autores, modifica el modo en que se recibe el mensaje, pero también el estado interior del emisor: "Cuando cambias de una postura de inseguridad a una de confianza, no solo cambias por fuera, sino también por dentro, el mismo hecho de echar los hombros hacia atrás, de abrirte, te está dando confianza" (Cuddy, 2012).

En cuanto al lenguaje corporal, como señala Pablo Heinig en su TED sobre las 3 Competencias: "El modo en que configuro mi cuerpo genera emocionalidad y racionalidad en mí" (Heinig, 2015).

La voz es un elemento primordial en la comunicación paraverbal. "Para poder persuadir la voz es un factor decisivo porque es el vehículo de transmisión del mensaje. Si no la utilizamos correctamente, el mensaje no llega". Emma Rodero analiza cuatro cualidades de la voz: la intensidad, el tono, el timbre y la duración (Rodero, 2018) concluye que para transmitir confianza es necesario proyectar una intensidad enérgica, un tono más bien grave con una entonación modulada, un timbre abierto y además una velocidad tendente a rápida.

El método descrito fue utilizado on-line, mediante las plataformas digitales Skype, Google Meet y Zoom.

Se realizaron cuatro entrevistas en profundidad y 59 encuestas on-line. El objetivo principal era conocer la opinión de las personas que habían utilizado las técnicas descritas anteriormente para aumentar sus conocimientos en inglés y la utilidad de las tecnologías de la relación, la información y la comunicación (TRIC) (Marta-Lazo y Gabelas, 2016) como instrumento principal de transmisión de conocimientos.

Las cuatro personas que fueron entrevistadas respondían al siguiente perfil: un hombre de 55 años de edad, de profesión militar y con un nivel de inglés intermedio. Había probado al menos tres métodos diferentes de aprendizaje de inglés, finalmente abandonando todas ellas por aburrimiento, falta de motivación o por la inversión en esfuerzo y tiempo. Las demás participantes fueron mujeres de entre 49 y 62 años de edad. Una de ellas administrativa en Hacienda y las otras dos profesoras de Universidad. Las tres poseían un nivel bajo-intermedio de inglés. Todas habían empezado varios métodos de aprendizaje, también abandonados por falta de tiempo o motivación.

Las cuatro personas entrevistadas empezaron con este método en tiempo de confinamiento, dedicando una hora diaria de lunes a viernes. El contexto en que empezaron es muy importante, debido a las circunstancias vividas en el tiempo de confinamiento, con todo lo que conlleva: el miedo por las inciertas consecuencias de la enfermedad, la confusión y la incertidumbre. A pesar de ello, interesadas en aprovechar el tiempo y las circunstancias, por tener que estar en casa. Lo que supone, por un lado, una ventaja a la hora del aprendizaje, siendo que la dedicación era mayor y por otro, una desventaja, por los niveles de estrés que genera toda la situación.

Dos de las personas utilizaron la plataforma Skype, una de ellas Google Meet y la otra, Zoom.

## **Resultados**

Las entrevistas en profundidad realizadas arrojaron los siguientes resultados. Las cuatro personas coincidieron en que el método resultaba útil, interesante y especialmente motivador. Habían tenido la oportunidad de realizar un viaje introspectivo de autoconocimiento en un momento incierto y difícil en sus vidas.

El método había demostrado que, aunque aparentemente el contenido de las sesiones estaba encaminado a aprender sobre ellos mismos, en realidad lo que estaban haciendo era aprender inglés al mismo tiempo. Respecto a otros cursos más tradicionales que habían realizado previamente para aprender idiomas, destacaban principalmente que les resultaba apetecible que llegara la sesión, que tenían más interés que otras veces y que habían desarrollado mucha más seguridad que otras veces.

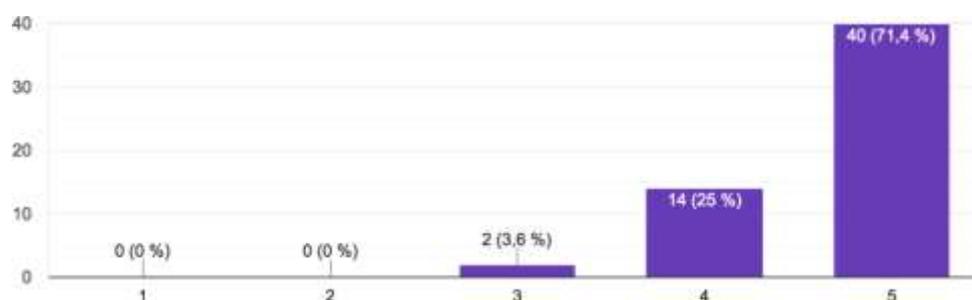
La idea era aprender inglés aprendiendo mediante el autoconocimiento de uno mismo. Se trata de que la enseñanza de la lengua pase aparentemente a un segundo plano, de modo que el alumnado no sea consciente, en un primer momento, de lo que está aprendiendo en inglés, sino que profundice en el conocimiento de su propia persona en primer término. De este modo, la ansiedad que genera la exposición a una segunda lengua queda relegada a un segundo plano. Y al mismo tiempo, lo aprendido sobre uno mismo puede ser aplicado a cualquier otra disciplina. De este modo, se trata de ofrecer –en línea con el

concepto de soft skills– las herramientas necesarias para empoderar al alumnado, de dotarle de la confianza suficiente, de ayudar a superar miedos y temores y a reafirmar su personalidad.

El resultado de las encuestas se describe a continuación.

- ¿Te ha parecido de utilidad las recomendaciones acerca de la voz, los silencios y la entonación a la hora de realizar una exposición oral?

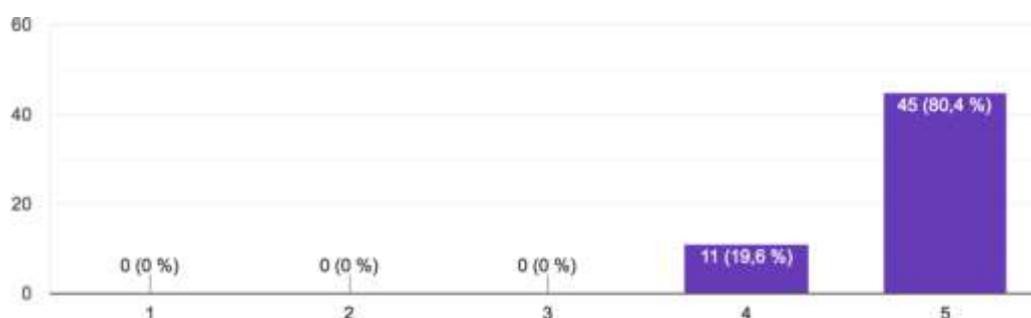
Figura 10. Nivel de utilidad



Fuente: Elaboración propia

- ¿Crees que cuando una persona cambia de una postura encorvada, con los brazos hacia adelante, y la cabeza hacia abajo a una postura erguida, con los hombros hacia atrás y la cabeza alta, cambia también de actitud? Es decir, de inseguridad, confianza.

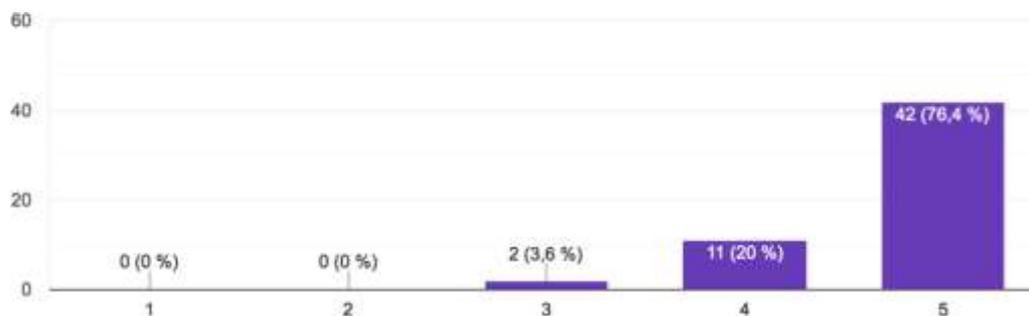
Figura 11. Nivel de inseguridad



Fuente: Elaboración propia

- ¿Te ha parecido de utilidad seguir las recomendaciones sobre la postura para realizar una presentación?

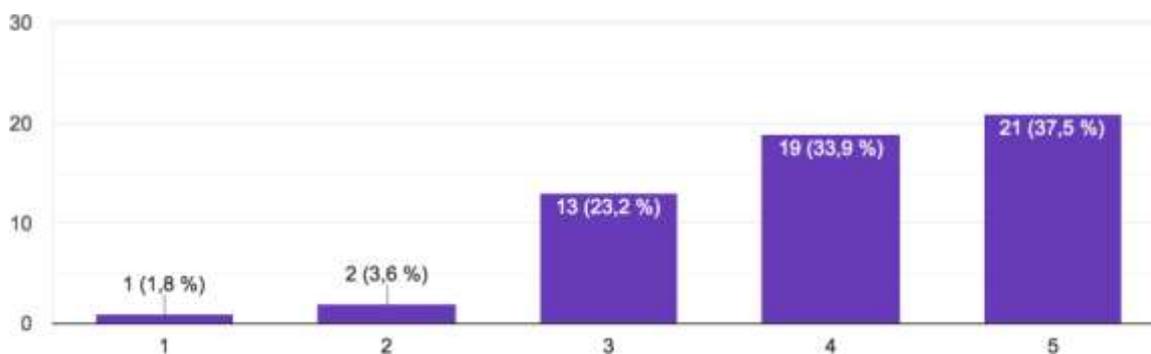
Figura 12. Postura en la presentación



Fuente: Elaboración propia

- ¿Te han parecido útiles las recomendaciones para superar la ansiedad ante una exposición en público?

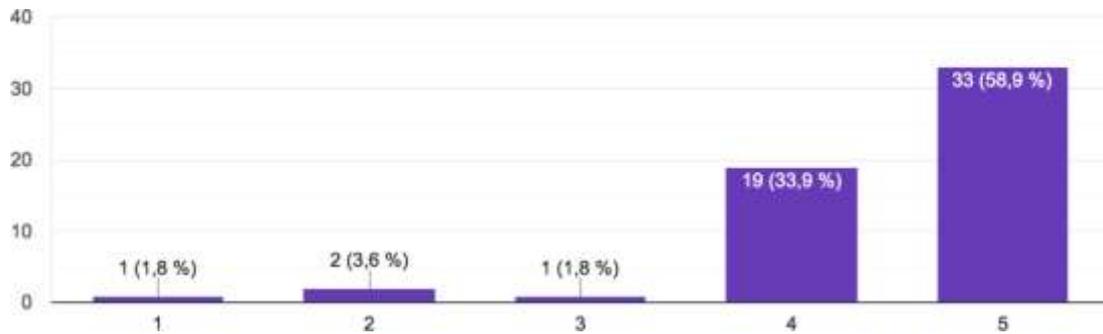
Figura 13. Nivel de utilidad



Fuente: Elaboración propia

- Después de haber cursado esta asignatura, ¿crees que teniendo en cuenta la postura, la voz y el lenguaje corporal, se mejora la fluidez al hablar en inglés?

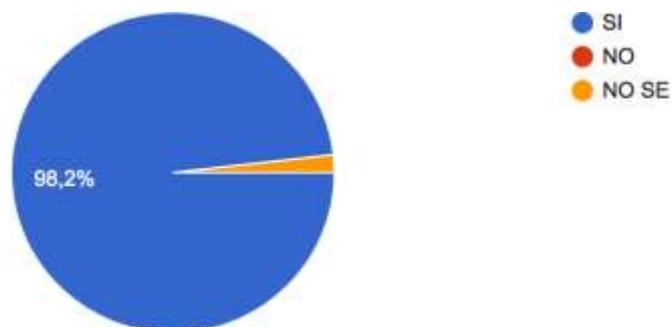
Figura 14. Nivel de eficiencia



Fuente: Elaboración propia

- ¿Crees que aprender a descodificar el lenguaje no verbal ayuda a entender la situación y por tanto a mejorar el aprendizaje de otro idioma?

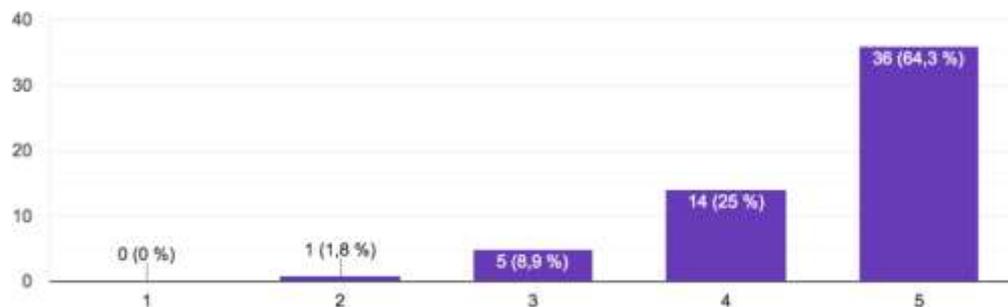
Figura 15. Influencia del lenguaje no verbal



Fuente: Elaboración propia

- ¿Te ha sido de utilidad poner en práctica las recomendaciones sobre el lenguaje no verbal?

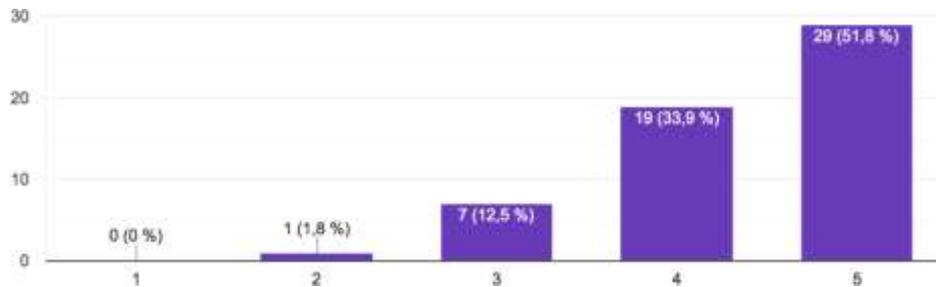
Figura 16. Utilidad del uso de las recomendaciones



Fuente: Elaboración propia

- ¿Te ha sido de utilidad las recomendaciones sobre las formas de filtrar la información (visual, auditivo, kinestésico)?

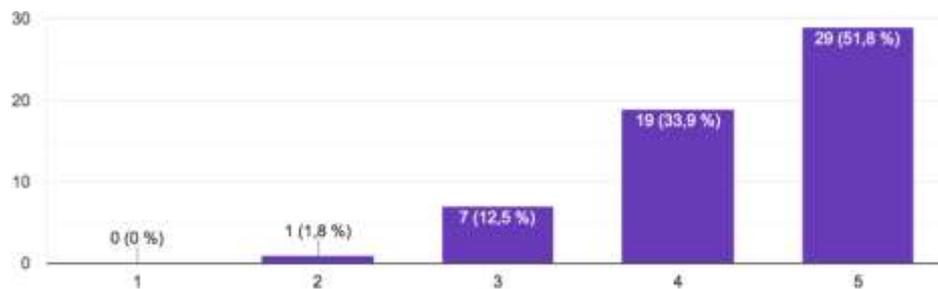
Figura 17. Utilidad del filtro de información



Fuente: Elaboración propia

- ¿Las exposiciones realizadas te han ayudado a mejorar tu inglés?

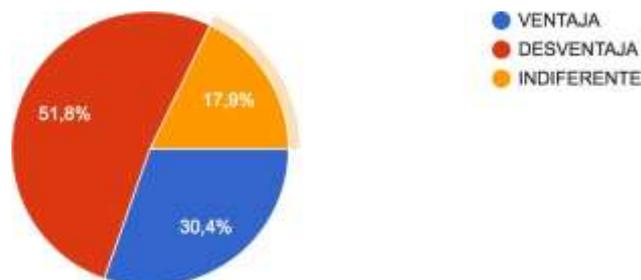
Figura 18. Eficiencia de las exposiciones



Fuente: Elaboración propia

- ¿Crees que la enseñanza online ha supuesto una ventaja o una desventaja en esta asignatura?

Figura 19. Eficiencia de la enseñanza virtual



Fuente: Elaboración propia

## Discusión y conclusiones

Los principales resultados de las entrevistas y encuestas realizadas indican que el método utilizado durante el confinamiento es adecuado para profundizar no solamente en el aprendizaje de inglés como segunda lengua, sino que, además, ofrece estrategias de aprendizaje para la vida. Así, han podido encontrar estrategias que permiten encontrar la confianza suficiente para superar sus miedos, mediante técnicas de respiración y lenguaje corporal, recuperar el sentido de la distancia, valorar el esfuerzo y progresar para llegar a sus objetivos, reafirmando su personalidad.

Vivimos en la cultura de la inmediatez, donde todo lo queremos al alcance de nuestras manos de forma inmediata. Es desde esta perspectiva donde el método utilizado ha tratado de orientar y motivar al alumnado para que el recorrido en el aprendizaje sea lo más sugerente, creativo y enriquecedor, sin olvidar que todo aprendizaje requiere de un esfuerzo.

El autoconocimiento de uno mismo sirve para fraguar el proceso de enseñanza en valores tan importantes como la determinación, la persistencia y la paciencia, en resumen, en el esfuerzo. Y es aquí, donde el método y los instrumentos que se utilizan tienen un peso importante, es necesario que el alumnado crea que puede realizar ese esfuerzo. Porque si uno no cree que puede hacerlo, entra en la desesperanza y el abandono del esfuerzo. De ahí, las famosas creencias limitantes, donde entran en juego precisamente las técnicas de la programación neurolingüística, en las que se basa nuestro estudio.

La enseñanza de la lengua pasa aparentemente a un segundo plano. De este modo, la ansiedad que genera la exposición a una segunda lengua se aminora, como hemos podido demostrar, sustancialmente. Asimismo, lo aprendido sobre uno mismo en relación a empoderarse y tener autoconfianza ante cualquier proceso de aprendizaje, puede ser aplicado en cualquier otra disciplina y situación.

Desde el punto de vista conceptual, se relaciona con el constructo de flujo ("flow") como otra herramienta útil para el aprendizaje (Csíkszentmihályi, 1990). En este sentido, convenimos con Siddiqui (2018) que esta técnica resulta muy valiosa para su uso en el aula, puesto que incide en el hecho de que la ausencia de interrupciones (correcciones, instrucciones en español, etc.) facilita el

aprendizaje. Además, a través de un caudal continuo de actividades, retos y concentración del alumnado se genera un puente capaz de franquear la brecha informacional (information gap) y consolidar un sentimiento de pertenencia entre el alumnado.

Como hemos podido demostrar, el método utilizado en un mundo marcado por la complejidad y la incertidumbre, durante el periodo de confinamiento, permite adentrarse en el autoconocimiento, el viaje interior. Para el estudiantado, resulta especialmente motivante estar dispuesto a hacer el trabajo desde la búsqueda introspectiva, lo cual impulsa a transformarse y convertirse en lo que uno quiera ser. En este caso, romper con las barreras y limitaciones que nos impedían aprender inglés adecuadamente. Todo ello, sin olvidar que las personas participantes lo hacían en sus propios hogares, en un ambiente distendido, desde las plataformas digitales que han hecho posible el proceso, lo cual ha resultado especialmente beneficioso, al tratarse del microcontexto más cercano en el que cada persona está acostumbrada a que se produzcan sus interacciones vitales diarias.

## Referencias

- Bandler, R., y Grinder J. (2004). *La estructura de la Magia. Vol. II, Cambio y congruencia* (7ª ed.). Cuatro Vientos.
- Cuddy, A. (2012, junio). *Your body language may shape who you are* (Ted Talks)[Archivo de Video].  
[https://www.ted.com/talks/amy\\_cuddy\\_your\\_body\\_language\\_may\\_shape\\_who\\_you\\_are](https://www.ted.com/talks/amy_cuddy_your_body_language_may_shape_who_you_are)
- Csikszentmihályi, M. (1990). *Flow: The Psychology of Optimal Experience*. Harper y Row.
- Davis, F. (1989). *El lenguaje de los gestos: la comunicación no-verbal*. Emecé.
- Delors, J. (1994). Los cuatro pilares de la educación. En *La Educación encierra un tesoro. Informe a la UNESCO de la Comisión Internacional sobre la Educación para el Siglo XXI* (pp. 91-103). El Correo de la UNESCO.
- Freire, P. (1983). *Pedagogía del oprimido*. (29ª ed.) Siglo Veintiuno Editores.
- Freire, P. (2012). *Pedagogía de la indignación: cartas pedagógicas en un mundo revuelto*. Siglo Veintiuno Editores.
- Heinig, P. (2015). *Tres competencias básicas para el futuro*. (Ted Talks) [Archivo de Video].  
[https://www.ted.com/talks/sir\\_ken\\_robinson\\_do\\_schools\\_kill\\_creativity](https://www.ted.com/talks/sir_ken_robinson_do_schools_kill_creativity)
- Marta-Lazo, C. y Gabelas, J.A. (2016). *Comunicación digital. Un modelo basado en el Factor Relacional*. UOC Press.
- Mosquera, I. (2017, 4 de diciembre). Metodología en la enseñanza de lenguas: presente y futuro. *UNIR revista*.  
<https://www.unir.net/educacion/revista/noticias/metodologia-en-la-ensenanza-de-lenguas-presente-y-futuro/549203071161/>
- Rodero E. (2018, febrero) *Persuade con tu voz: estrategias para sonar creíble*. (Ted Talks). [Archivo de vídeo].  
[https://www.ted.com/talks/emma\\_rodero\\_como\\_darle\\_credibilidad\\_a\\_tu\\_voz](https://www.ted.com/talks/emma_rodero_como_darle_credibilidad_a_tu_voz)
- Siddiqui, Z. (2018). English language teaching through NLP: techniques and methods. *Research Journal of English Language and Literature*, 6(2), 181-184. <http://www.rjelal.com/6.2.18/181-184%20ZEBA%20SIDDIQUI.pdf>

Tosey, P., y Mathison, J. (2010). Neuro-linguistic programming as an innovation in education and teaching. *Innovations in Education and Teaching International*, 47(3), 317-326. <https://doi.org/10.1080/14703297.2010.498183>.

## CAPÍTULO 6: TERCERA PUBLICACIÓN

---

### La programación neurolingüística y la comunicación no-verbal como complemento a los t-MOOC en el aprendizaje de un idioma

*Autoras y autor:*

*Bunbury Bustillo, Eva María; Sebastián Darpa, Marta Lazo, Carmen; Osuna Acedo, Sara*

#### RESUMEN

En este capítulo se analizará la figura del docente como acompañante en el proceso de aprendizaje, actuando como "coach" en el proceso formativo; a través de una metodología que profundiza en el autoconocimiento como motor del aprendizaje y muestra las posibilidades que la Programación Neurolingüística brinda como estrategia de aprendizaje, y en este sentido, el papel del lenguaje no-verbal como modo de comunicación y comprensión del entorno para mejorar el proceso del aprendizaje del inglés como segunda lengua, utilizando todo lo anterior en una metodología propia que utiliza técnicas de Programación Neurolingüística y desarrollo personal. Por último, se analizarán las posibilidades de introducir estos aprendizajes en la metodología propuesta en los MOOC, obteniendo unos resultados absolutamente adaptados a la utilidad paramétrica en los 10Ts (Osuna-Acedo, Marta-Lazo y Frau-Meigs, 2018).

#### PALABRAS CLAVE

PNL, tMOOC, LENGUAJE NO-VERBAL, COACHING, ESTRATEGIAS DE APRENDIZAJE

## **Neurolinguistic programming and non-verbal communication as a complement to tMOOC in the learning of a language**

### **ABSTRACT**

In this chapter we will analyze the figure of the teacher as a guide in the learning process, acting as a "coach" in the training process; through a methodology delving into self-knowledge as a learning engine and shows the possibilities that Neurolinguistic Programming offers as a learning strategy, and in this sense, the role of non-verbal language as a way of communication and understanding of the environment to improve the process of learning English as a second language, using all the above in a methodology that uses Neurolinguistic Programming techniques and personal development. Finally, we will analyze the possibilities of introducing these learnings in the methodology proposed in the MOOC, obtaining results absolutely adapted to the parametric utility in the 10Ts (Osuna-Acedo *et al.*, 2018).

### **KEYWORDS**

NLP, tMOOC, NON-VERBAL COMMUNICATION, COACHING, LEARNING STRATEGIES

## **2. INTRODUCCIÓN**

Las metodologías actuales de enseñanza de idiomas están apostando cada vez más por centrarse en la figura del/la alumno/a, donde el/la profesor/a representa la figura del acompañante o guía de aprendizaje. Este modelo de enseñanza no sólo fomenta el desarrollo de las competencias y habilidades, sino que también tiene en cuenta las capacidades y necesidades de los estudiantes y da sentido a la diversidad del alumnado en las aulas (Mosquera, 2017).

En este sentido, la figura de acompañante (docente) se convierte en la de "coach", mediante la guía al alumnado en su propio proceso de aprendizaje. Se trataría de que el alumnado sienta la figura del profesor como un acompañante que promueve el autoconocimiento como motor, una persona que le ayude a desarrollar un cambio personal, una transformación, adoptando nuevas formas de

pensamiento que le permitan generar nuevos comportamientos, que resulten en una mejora de su calidad de vida y consecución de objetivos. Para cambiar algo, primero tiene que cambiar uno mismo, concepto impulsado por Pablo Freire en su concepción de "educación bancaria" en la Pedagogía del Oprimido (Freire, 1975). Y profundizando aún más, en la Pedagogía de la Indignación (Freire, 2001) Freire hace una llamada al autoconocimiento en la educación, subrayando la dualidad del ser humano como proyecto en sí mismo, y como portador de proyectos hacia el exterior.

El autoconocimiento es la capacidad de conocerse a uno mismo. Lleva implícito el aprendizaje de algunas técnicas relacionadas con la búsqueda de objetivos en la vida, el sentido de la propia existencia, la autoestima, la ansiedad, el comportamiento humano, los valores, creencias, limitaciones, etc.

De este modo, la ansiedad que genera la exposición a una segunda lengua queda relegada a un segundo plano. Y al mismo tiempo, lo aprendido sobre uno mismo puede ser aplicado a cualquier otra disciplina. Se trata de ofrecer –en línea con el concepto de soft skills– las herramientas necesarias para empoderar al alumnado, de dotarle de la confianza suficiente, de ayudar a superar miedos y temores y a reafirmar su personalidad. Y cuando el alumno/a sienta esa confianza, pueda convertirse también en guía de otras personas que también están aprendiendo, lo que se basa en el modelo de los líderes intermedios que proponen desde la experiencia con e-teachers (Osuna-Acedo et al., 2018).

El método, por tanto, constituye en sí mismo una manera de motivar al alumnado, de centrar el interés en su propio proceso de desarrollo personal y así mantener su atención en todo momento, desviando el foco del proceso de aprendizaje del inglés como segunda lengua.

Las dimensiones conceptuales, procesual o actitudinal que configuran el aprendizaje, irían más allá, conjuntando todas ellas, en pro de una dimensión global y holística. En este sentido, nos fundamentamos en esa vertiente integral de aprendizaje para la vida, como se plantea Jacques Delors en los pilares del aprendizaje.

Para cumplir el conjunto de las misiones que le son propias, la educación debe estructurarse en torno a cuatro aprendizajes fundamentales que en el transcurso de la vida serán para cada persona, en cierto sentido, los pilares del conocimiento: aprender a conocer, es decir, adquirir los instrumentos de la

comprensión; aprender a hacer, para poder influir sobre el propio entorno; aprender a vivir juntos, para participar y cooperar con los demás en todas las actividades humanas; por último, aprender a ser, un proceso fundamental que recoge elementos de los tres anteriores. Por supuesto, estas cuatro vías del saber convergen en una sola, ya que hay entre ellas múltiples puntos de contacto, coincidencia e intercambio" (Delors, 1996, p. 91).

Uno de los objetivos que perseguimos fomentando el desarrollo personal es fortalecer la confianza del alumnado, pilar fundamental en la enseñanza de idiomas. En este sentido se trata de estimular la confianza del alumnado para hablar en otro idioma diferente al materno. Se parte de la base de que al aumentar la autoestima y disminuir el nivel de ansiedad del alumnado, al dotarle de las herramientas necesarias para sentirse mejor con el aprendizaje, al proporcionar un enfoque más positivo, al acompañarle en el proceso de conocerse en profundidad y conocer también sus actitudes auto limitantes, se genera un ambiente que acelera el proceso de aprendizaje. Uno de los elementos que más limitan al alumno en el aprendizaje del inglés es la ansiedad que produce tener que expresarse en un idioma diferente. Muchos alumnos lo llaman "vergüenza". Por tanto, uno de los retos es trabajar ese nivel de ansiedad para que vaya disminuyendo progresivamente.

La baja autoestima se puede apreciar entre el alumnado sobre todo en el momento de practicar speaking, momento en el que los nervios y el miedo al ridículo bloquean sus capacidades comunicativas (Ceballos, Dávila, Espinoza y Ramírez, 2014).

Bajo el paraguas del autoconocimiento, abogamos por una metodología que logre cobijar el aprendizaje de la lengua inglesa. De este modo, y a través de una jerarquía de prioridades se conseguiría que desde el prisma del/la estudiante, el aprendizaje del idioma fuese aparentemente una prioridad en segundo plano, adquiriendo mayor importancia el autoconocimiento como prioridad principal.

### **3. ESTADO DE LA CUESTIÓN. TÉCNICAS Y MÉTODOS DE APOYO.**

Una de las técnicas más utilizadas para promocionar el autoconocimiento y desarrollo personal, es la Programación Neurolingüística. Según la Asociación Española de Programación Neurolingüística, la Programación Neurolingüística

(PNL) es un modelo de comunicación, que nos explica el comportamiento humano. Constituye un conjunto de métodos y técnicas que permiten a las personas conseguir sus objetivos en diferentes campos de una manera rápida y eficaz.

Tosey y Mathison (2010) señalan cómo a pesar de que la PNL ha alcanzado una considerable popularidad como forma de abordaje en los ámbitos de la comunicación, el aprendizaje y el desarrollo personal, es sin embargo un tema sobre el que apenas se habla en el mundo académico.

La PNL permite lidiar en el aula con la autosugestión y las inseguridades, mediante técnicas como la visualización, que invitan al alumnado a imaginar un escenario de éxito y a sentirlo como si ya se hubiera logrado.

Zeba Siddiqui (2018) hace referencia a ésta y a otras técnicas propias de la PNL -tales como el anclaje (anchoring), mirroring, o rapport building- en relación con su aplicación a la enseñanza de la lengua inglesa.

Por ejemplo, fijémonos en otra de las técnicas de PNL: el metamodelo, que consiste en formular una serie de preguntas que en PNL se denominan "desafíos verbales" y cuyo objetivo es el de tomar conciencia de las limitaciones de nuestro mapa mental. El metamodelo consiste en una serie de patrones comunicativos, que se dividen en 3 categorías:

- Las omisiones: La persona elimina cierta información. Ha olvidado dicha información o no la considera relevante.
- Las distorsiones: La persona modifica datos. Añade su propia interpretación de los mismos o no los recuerda con exactitud.
- Las generalizaciones: La persona universaliza aspectos particulares de su experiencia, generaliza elementos de su modelo de la realidad.

### **Otras herramientas de utilidad:**

El rapport, resulta muy útil para profundizar en el acto de la comunicación. Consiste fundamentalmente en un proceso que trata de generar empatía con la persona que tenemos delante, de construir una relación armónica y de mutuo entendimiento. Esto servirá tanto para el alumnado, al objeto de relacionarse con otras personas, como en la relación entre docente y alumnado.

El anclaje, es una técnica para crear una imagen mental positiva como gancho o desencadenante (trigger) de una acción. El anclaje sirve para motivar al alumnado en la construcción de actitudes positivas hacia el aprendizaje.

Zeba Siddiqui hace también referencia en su estudio a los postulados de la PNL y a su función en la enseñanza del inglés:

- El mapa mental es único.
- Cada comportamiento tiene una intención positiva.
- La estructura de la experiencia.
- Todos los problemas tienen solución.
- Todos poseemos la fuerza que necesitamos.
- No existen fracasos, sino oportunidades.

En el contexto de la PNL no podemos olvidar los sistemas representacionales, marco en el cual el docente encuentra una herramienta especialmente interesante para detectar la forma de procesar la información del alumnado.

Destacan 3 sistemas, en cada uno de los cuales prima principalmente un método de procesamiento informacional: el visual, en el que la persona visualiza el concepto en forma de imagen, el auditivo, el alumnado descifra la información en forma de sonido o palabras pronunciadas, y el kinestésico, en el que el alumnado relaciona la información con sensaciones (gusto, olfato, tacto). Esta información servirá para tener un conocimiento más profundo del alumnado, por tanto, tratando de ofrecer / personalizar la información en los 3 formatos. En la enseñanza de inglés, por ejemplo, la utilización de determinado lenguaje asociado a la vista (this looks good), al oído (this sounds good) o al resto de los sentidos (this feels good), calará más en unas personas que en otras. Es importante dirigir la información adecuada a cada tipo de persona. Podemos encontrar una descripción detallada de los sistemas representacionales en La Estructura de la Magia, por parte de los creadores de la PNL, Richard Bandler y John Grinder. (Bandler y Grinder, 2005).

Podemos considerar también el concepto de flujo ("flow") como otra herramienta útil para el aprendizaje (Csikszentmihályi, 1990). Según Siddiqui (2018) esta técnica resulta muy valiosa para su uso en el aula. Incide en el hecho de que la ausencia de interrupciones (correcciones, instrucciones en español, etc.) facilita el aprendizaje. Además, señala cómo a través de un caudal continuo de

actividades, retos y concentración del alumnado se generará un puente capaz de franquear la brecha informacional (information gap) y consolidar un sentimiento de pertenencia entre el alumnado. Este caudal continuo (flow) se verá potenciado mediante una selección de juegos bien estructurados, chistes y juegos de palabras, poemas y anécdotas.

Por otra parte, al diseñar una metodología enfocada a la enseñanza de un idioma, debemos ser conscientes de la importancia que tienen dos conceptos en principio antagónicos: la gestión de los errores y la creatividad.

Todos los niños creen ciegamente en su propio talento. La razón es que no tienen ningún miedo a equivocarse [...] Hasta que el sistema les va enseñando poco a poco que el error existe y que deben avergonzarse de él. El único error en un colegio es penalizar el riesgo creativo [...] si no estás preparado para equivocarte, nunca acertarás, sólo copiarás, no serás original [...] Hemos estigmatizado el riesgo y el error y, en cambio, incentivamos la pasividad, el conformismo y la repetición. (Robinson, 2006).

En efecto, y en línea con lo expuesto por Robinson, el primer idioma se aprende utilizando el método prueba-error, cometiendo innumerables errores y construyendo sobre ellos el proceso natural de aprendizaje. Análogamente, el aprendizaje de otro idioma tendría, tal vez no que producirse de forma idéntica, pero sí al menos recorrer una senda paralela. "Penalizar el error mientras se educa es sencillamente una paradoja, porque es a partir del error de donde podemos sacar las mejores enseñanzas. El error debe verse como un proceso positivo dentro del propio aprendizaje del alumno". (Robinson, 2006)

La PNL presta especial atención a la comunicación no-verbal, asumiendo que existe una relación consistente –aunque individual– entre el comportamiento exterior y el procesamiento interior (Bandler y Grinder, 2005). Y, en este sentido, hay que destacar que la comunicación verbal no ocurre de forma aislada, sino que son otros condicionantes como el lenguaje no verbal, los movimientos oculares, y el lenguaje corporal los que actúan como transmisores en ese proceso.

El método sugerido pretende poner también el foco de atención en el lenguaje no-verbal, como estrategia de aprendizaje del inglés como segunda lengua. Ya que cuando transmitimos un mensaje, lo hacemos no sólo mediante las palabras, sino que utilizamos el cuerpo entero para expresarlo. El aprendizaje sobre el lenguaje no-verbal tiene una repercusión inmediata en el estudio de una segunda

lengua, ya que nos ayuda a entender el contexto, mediante el que podemos descifrar el mensaje con más facilidad. Nos sirve para entender la situación y saber aplicarla de manera directa y natural. Los códigos del lenguaje no-verbal son determinantes para entender al ser humano, su actitud, su predisposición, sus emociones. Saber gestionar la comunicación en un momento determinado puede marcar la diferencia en una entrevista, en una reunión de trabajo, o en una negociación importante.

Todos tenemos una cierta habilidad para descifrar determinados gestos. La llamamos intuición. La aprendemos en la primera infancia y la utilizamos a nivel subconsciente durante toda la vida, y es en realidad la mejor manera de hacerlo. En un instante interpretamos cierto movimiento corporal o reaccionamos ante un tono de voz diferente y lo leemos como parte del mensaje total [...] También es cierto que si usted le pide a alguien que repita algo que no entendió claramente, aun cuando anteriormente no haya gesticulado, seguramente lo hará al repetir la explicación. Los gestos aparecen cuando una persona tiene más dificultad para expresar lo que quiere decir, o cuando le cuesta más trabajo hacerse comprender por su interlocutor. Cuanto más necesita despertar sus sentidos, mayor intensidad da a la expresión corporal, de tal manera que cada vez gesticula con mayor amplitud". (Davis, 1998, p. 34)

La voz es un elemento primordial en la comunicación paraverbal. "Para poder persuadir la voz es un factor decisivo porque es el vehículo de transmisión del mensaje. Si no la utilizamos correctamente, el mensaje no llega". Emma Rodero analiza cuatro cualidades de la voz: la intensidad, el tono, el timbre y la duración. (Rodero, 2018) concluye que para transmitir confianza es necesario proyectar una intensidad energética, un tono más bien grave con una entonación modulada, un timbre abierto y además una velocidad tendente a rápida.

En cuanto al lenguaje corporal, como señala Pablo Heinig en su TED Talk sobre las tres competencias: "El modo en que configuro mi cuerpo genera emocionalidad y racionalidad en mí" (Heinig, 2015). A efectos de analizar la gestualidad y expresión corporales, Heinig propone la atención específica a cuatro apartados, lo que él denomina dimensiones:

- Columna y cabeza.
- Gestos (manos y brazos).

- Postura (pies y piernas).
- Respiración.

Estas dimensiones nos proporcionan mucha información para entender el contexto y la situación en la que nos encontramos y resultan muy valiosas para una persona que aprende un segundo idioma. Según Heinig: "Cada uno de esos cuatro elementos despliega cuatro estrategias básicas, que combinadas con los cuatro elementos, nos proporciona sesenta y cuatro estrategias corporales para inducir en mí y en los otros emocionalidad y racionalidad" (Heinig, 2015).

El lenguaje postural, según algunos autores, modifica el modo en que se recibe el mensaje, pero también el estado interior del emisor:

La modificación de una postura de inseguridad a una de confianza, cuando se ha preparado previamente, no sólo tiene vinculaciones con el aspecto externo, sino que afecta al modo en el que transmitimos y al modo en que el receptor percibe y evalúa nuestro mensaje (Cuddy, A.J.C., Wilmuth, C.A., Yap, A.J. y Carney, D.R., 2015). El mismo gesto de echar los hombros hacia atrás, aporta y transmite confianza.

Existen varias técnicas para aprender a descodificar la comunicación corporal. Y es aquí donde el método propuesto pretende incidir especialmente, ya que propone implicar el lenguaje corporal en la retórica, como un modo más de expresión, factor que adquiere un papel primordial en la enseñanza de inglés, y que fortalecerá la adquisición de fluidez por parte del alumnado. Se trata una vez más de desviar el foco del canal comunicativo (inglés) para centrarse fomentando la gestualidad, la postura y la respiración, para potenciar, en resumen, la contextualidad del discurso.

La Retórica es la facultad de considerar en cada caso lo que sirve para persuadir, este objeto no lo comparte con ningún otro «arte», ya que cada una de las demás disciplinas abarca sólo la enseñanza y la persuasión sobre un objeto específico, como la medicina que trata sobre la salud y sobre la enfermedad, y la geometría sobre las propiedades de las magnitudes, y la aritmética sobre el número, y, de modo semejante, las restantes artes y ciencias; la Retórica se ocupa, por el contrario, de cualquier cosa dada, por así decirlo, parece que es capaz de considerar los medios persuasivos en general, por eso

decimos que no limita su estudio a ningún género específico (Aristóteles, Retórica, 1355, b, 23-35).

Son fundamentales también para entender este planteamiento los estudios realizados por Victor Santiuste. "La comunicación ya sea hecha a través del lenguaje o de otros medios (música, pintura...) es una conducta de relación con el entorno con la cual se cumple una necesidad socio-cultural. Los símbolos lingüísticos son material imprescindible del pensamiento y frecuentemente determinan su dirección" (Santiuste, 2000, p. 202).

Método significa el camino para llegar a un resultado determinado. Así, el método que utilicemos nos facilitará el camino, nos pondrá más dificultades, o nos desviará definitivamente de nuestro destino inicial. El método es parte fundamental en cualquier trabajo que se precie de ser llamado científico, y asimismo de cualquier actividad educativa. Con una buena aplicación del método o métodos más correctos, se conseguirán resultados educativos serios, rigurosos y formales. (Martín Sánchez, 2009, p. 61).

Martín Sánchez nos proporciona un resumen de las metodologías de enseñanza de lenguas desde el siglo XVIII:

- El método tradicional.
- El método directo.
- El método audio-oral.
- El método situacional.
- La revolución cognitiva (destacando el innatismo, el constructivismo, el generativismo y otros modelos).
- El de respuesta física total.
- El enfoque natural.
- La Sugestopedia.
- El enfoque comunicativo.

La teoría conductista del aprendizaje fue una de las primeras en ofrecer una explicación al desarrollo del lenguaje exponiendo los procesos de aprendizaje del lenguaje en los niños. (Skinner, 1957) fue el principal precursor de la idea de que un

comportamiento (el lenguaje para él lo es), continuará dándose, especialmente después de un refuerzo o premio.

### **La teoría innatista**

El máximo exponente de la teoría innatista de adquisición del lenguaje es Chomsky. Según sus teorías existen reglas universales que podrían diferenciar entre oraciones gramaticales y no-gramaticales en cualquier idioma. Dado que las reglas de la gramática generativa serían universales, sería lógico asumir que, puesto que todo el mundo aprende el lenguaje, éste debería ser una capacidad innata, es decir, algo con lo que todo el mundo nace. Chomsky postuló la existencia de un mecanismo que denominó LAD (Language Acquisition Device) (Chomsky, 1965) que estaría preparado para producir una gramática del lenguaje capaz de generar oraciones comprensibles. También es necesario considerar la distinción que hizo Chomsky entre competencia y actuación lingüística. La competencia es equiparable al conocimiento de las reglas gramaticales, mientras que la actuación sería la producción efectivamente emitida. La competencia se deriva de la actuación, aunque para Chomsky, la adquisición de la competencia, del conocimiento sobre las reglas gramaticales del lenguaje, era más importante.

### **La teoría de Vigotsky**

La teoría de Vygotsky no solamente abarca el desarrollo del lenguaje sino también el de otros procesos mentales superiores incluyendo todas las formas de inteligencia y memoria. El lenguaje y el pensamiento se desarrollan de forma independiente durante un tiempo pero el desarrollo del niño es contingente a su dominio de los medios sociales de pensamiento, del lenguaje y por tanto, se crea el lenguaje por la interacción social conectada a la cultura o perspectiva histórica.

Un proceso interpersonal se transforma en uno intrapersonal. Cada función en el desarrollo cultural del niño aparece dos veces: primero en el nivel social y luego en el individual, primero entre personas (interpsicológica) y luego en el interior del niño (intrapsicológico). Esto se aplica igualmente a la atención voluntaria, a la memoria lógica y a la

formación de conceptos. Todas las funciones superiores se originan como relaciones reales entre individuos (Vygotsky 1978, p. 57).

Estando de acuerdo con Martín Sánchez (2009) y partiendo de la teoría de que no existe un método perfecto, sino una adaptación constante de métodos, teorías, enfoques y estilos de enseñanza y aprendizaje, y partiendo de los presupuestos metodológicos actuales, creemos que el enfoque comunicativo es el más adecuado, ya que el objetivo del docente es que el alumnado alcance una competencia comunicativa plena.

El conductismo, el cognitismo y el constructivismo son las tres grandes teorías de aprendizaje utilizadas más a menudo en la creación de ambientes de enseñanza. Estas teorías, sin embargo, fueron desarrolladas en una época en la que el aprendizaje no había sido impactado por la tecnología. En los últimos veinte años, la tecnología ha reorganizado la forma en la que vivimos, nos comunicamos y aprendemos [...] El conectivismo es orientado por la comprensión que las decisiones están basadas en principios que cambian rápidamente. Continuamente se está adquiriendo nueva información. La habilidad de realizar distinciones entre la información importante y no importante resulta vital. También es crítica la habilidad de reconocer cuándo una nueva información altera un entorno basado en las decisiones tomadas anteriormente (Siemens, 2005).

#### **4. Resultados y discusión**

Para completar este capítulo, y haciendo referencia a las posibilidades de aplicar algunos aspectos del método en su vertiente on-line, en los formatos tMOOC, y más concretamente en la dimensión que plantean Osuna-Acedo et al. (2018), como complementarios a aquellos destinados a la enseñanza del inglés como segundo idioma que se basan en modelos más lineales y meramente verbales o gramaticales. Proponen diez dimensiones (10T's) que sustentan los tMOOC como vía hacia el ejercicio profesional y el empoderamiento social. Los tMOOC (TransferMOOC) constituyen una nueva modalidad de MOOC, basándose en la transformación pedagógica, la transferencia del aprendizaje y el talento

intercreativo. El objetivo es que las personas que participan puedan utilizar el trabajo colaborativo adquiriendo las competencias básicas para poner en práctica las herramientas, métodos y sistema de co-evaluación por partes en su propio curso sobre la temática que elijan (Osuna-Acedo et al., 2018). Esto es precisamente lo que persiguen las técnicas de PNL. La búsqueda de la excelencia en el proceso de aprendizaje. Aprender a aprender.

## **CONCEPTOS Y PREMISAS (10T's)**

- Tareas auténticas.
- Transferencia del aprendizaje hacia la profesión.
- Transformación pedagógica.
- TRIC (Tecnologías de la relación-información-comunicación).
- Transmedialidad.
- Temporalidad abierta.
- Trabajo colaborativo.
- Talento intercreativo.
- Transnacionalismo.
- Tolerancia.

Vamos a analizar detalladamente estas diez dimensiones que proponen Osuna-Acedo et al. (2018), buscando los aspectos comunes y complementarios a cada una de las T's propuestas, en relación con el método de autoconocimiento y técnicas de PNL que proponemos. Los resultados son los siguientes:

**1. Tareas auténticas.** La autenticidad de las tareas viene dada por la aplicación a situaciones de la vida real. Se caracterizan por la implicación de los sujetos en la situación de aprendizaje real y por la riqueza en la evaluación, atendiendo a los logros alcanzados (Camarero-Cano y Cantillo-Valero, 2016). Las tareas auténticas integran el «Factor Relacional».

En el método de aprendizaje de lengua inglesa propuesto en este capítulo se apuesta por el autoconocimiento como base del resto del proceso. Nuestra propuesta trata de englobar los dos conceptos; por una parte, el componente

personal de búsqueda de uno mismo, y, por otra parte, el desarrollo de formas de relacionarse –durante el proceso de aprendizaje– con otras personas involucradas en el mismo, de una forma real y auténtica, con la posibilidad de evaluar tanto los objetivos como los logros alcanzados.

Esta aplicabilidad se ve reflejada en la disciplina que están aprendiendo. Es decir, hablamos de una aplicabilidad directa. Lenguaje verbal (lengua inglesa) y no verbal (universal). Las técnicas de PNL serán las que proporcionen las técnicas para ello. Podemos encontrar ejemplos en los sistemas representacionales (VAK), en las submodalidades del lenguaje, en los accesos oculares, etc.

**2. Transferencia del aprendizaje hacia la profesión.** El desarrollo de los tMOOC se basa en la transferencia que puede tener para el ejercicio laboral de los alumnos o para la capacitación en competencias relacionadas con el trabajo en sentido corporativo (Sánchez-Gordon y Luján-Mora, 2015). Algunas investigaciones versan sobre los MOOC especializados en temáticas pedagógicas/educativas y concluyen que algunas plataformas se han especializado en la temática del emprendimiento (Calvo, Rodríguez y Fernández, 2016).

Las soft skills (habilidades blandas o transversales) hacen referencia al conjunto de competencias que se adquieren en la vida real y que cada vez se demandan más en el ámbito profesional y en las entrevistas de trabajo. Algunos autores afirman que las soft skills (rasgos de personalidad, metas, motivaciones y preferencias valoradas en el mercado laboral, la escuela y otros campos), pueden determinar o predecir el futuro grado de éxito. (Heckman y Kautz, 2012, p. 451).

El método de aprendizaje propuesto se fundamenta en el aprendizaje de este tipo de competencias, derivadas precisamente del autoconocimiento y crecimiento personal. Habilidades como el trabajo en equipo, la toma de decisiones, la organización y gestión del tiempo, las habilidades comunicativas, las relaciones interpersonales, la adaptación al cambio, la capacidad de liderazgo y la iniciativa, etc.

**3. Transformación pedagógica.** Los tMOOC pueden generar diferentes formas de e-participación, basadas en la colaboración y la reflexión conjunta.

Tomando en consideración los conceptos mencionados en la T de transformación pedagógica (procesos de toma de decisiones, participación, grupos

de interés común, principios de equidad, inclusión social, accesibilidad, autonomía y apertura), en el método propuesto se enfatiza la consecución de herramientas para mejorar las relaciones personales, y la confianza como elemento primordial para autoafirmarse como persona, subrayando la importancia de la comunicación verbal y para-verbal, en conexión con las técnicas de PNL.

**4. TRIC. Los tMOOC** conllevan el «factor relacional», integrado en las TRIC (tecnologías de la relación, la información y la comunicación), cuya bandera es el asentamiento del humanismo digital, más allá del mero determinismo tecnológico. El aprendizaje a través de las TRIC persigue una sociedad más democrática, inclusiva y participativa.

Si el docente toma el papel de “coach” en el proceso de aprendizaje y el alumnado toma conciencia de su propio aprendizaje al tiempo que el de las otras personas participantes en el proceso, los conceptos que persiguen las TRIC se cumplen en su totalidad, ya que las personas participantes se hacen responsables del proceso, haciendo de alumnado y profesorado al mismo tiempo, es decir, mediante una participación activa. Utilizan las redes sociales como impulso para co-crear con el resto de participantes gracias al proceso de empoderamiento que se genera en este tipo de entornos.

**5. Transmedialidad.** La transmisión de contenidos transmedia aplicados a los ámbitos de la ficción, el entretenimiento y la información, se ha derivado hacia los contextos de e-learning. En la actualidad, en los tMOOC se integran variados recursos a través de diferentes vías (plataformas, aplicaciones, redes sociales...) con el fin de convertirlos en procesos multiformato dialógicos.

El método que se propone como complemento de aprendizaje utilizando técnicas de PNL y lenguaje no-verbal utiliza la improvisación, el juego y el storytelling como forma de expresión además de la oratoria, tal y como se ha explicado con anterioridad, así que la transmisión de contenidos transmedia aplicados a los ámbitos de la ficción, el entretenimiento y la información estaría cubierta y presente permanentemente.

**6. Temporalidad abierta.** Los tMOOC se caracterizan por el aprendizaje abierto con entornos múltiples y cronología flexible. Las fórmulas de interacción

pueden ser sincrónicas o asíncronas, permitiendo el intercambio en tiempo simultáneo o pudiendo responder en el momento en el que mejor le conviene al participante, a través de los diferentes medios con los que se dispone, como pueden ser los foros de la propia plataforma del MOOC, blogs, redes sociales u otros formatos dentro de la secuencia transmedia.

El método que se propone se adapta perfectamente al entorno de cronología flexible, permitiendo a la persona interactuar del modo que mejor se adapte a sus necesidades, ya sea sincrónico o asincrónico, sin que este factor influya en el proceso de aprendizaje. En este sentido, foros, blogs y redes sociales funcionan como apoyo en cualquier momento de su desarrollo. Y en este punto es interesante apuntar que en el desarrollo personal y el autoconocimiento se producen altibajos importantes, así que debemos señalar que una parte del aprendizaje consistirá en que la persona encuentre el momento oportuno para cada sección de aprendizaje a realizar.

**7. Trabajo colaborativo.** Los tMOOC se posicionan como una alternativa educativa disruptiva y como puntos de encuentro entre los participantes, a través de los cuales podemos acceder a la inteligencia distribuida y accesible, conformando redes relacionales externas e internas y tejiendo una construcción de conocimiento desde la «inteligencia colectiva. En los contextos de tMOOC es fundamental el aprendizaje colaborativo porque promueve la retroalimentación, la motivación y el rendimiento.

El trabajo colaborativo resulta esencial en el método propuesto, ya que al tratarse de la enseñanza de inglés como segunda lengua, cobra especial importancia la interacción entre los participantes, extendiendo redes de colaboración de manera que cada participante pueda enriquecerse mediante las experiencias conjuntas y se retroalimente a nivel grupal el aprendizaje individual. Tal como se señala en el artículo, es importante detectar en el grupo a las/los “líderes de opinión”, para que actúen como potenciadores del aprendizaje colaborativo.

**8. Talento intercreativo.** Uno de los ejes que deben vertebrar los tMOOC es el talento intercreativo, palabra que conjuga los términos interactivity y creativity. La intercreatividad entendida como la habilidad de los individuos para la co-

construcción colectiva del conocimiento en entornos virtuales a través de la colaboración.

La intercreatividad es un elemento que debe aparecer en el método propuesto. Anteriormente se ha expuesto el tratamiento del error como parte del proceso de aprendizaje. Y sin errores no hay creatividad (Robinson, 2006). En un proceso creativo como el que se propone se deben desarrollar estrategias de aprendizaje y creatividad, resultado de un aprendizaje común e interactivo.

**9. Transnacionalismo.** En su faceta disruptiva espacio-temporal, los tMOOC suponen puntos de encuentro educomunicativos abiertos desde el punto de vista territorial, superando fronteras y brechas geográficas en el acceso a la Educación Superior.

Esta dimensión cobra especial importancia tratándose del aprendizaje del inglés como segunda lengua. El hecho de que pueda ser transnacional da la posibilidad de que personas de todo el mundo puedan conectar en un momento dado, en una plataforma u otra y de manera sincrónica y anacrónica. Esto le da un valor añadido al proceso de aprendizaje.

**10. Tolerancia.** El diseño pedagógico se adapta, mediante una distribución participativa, a los diferentes perfiles de los interactuantes, entre ellos los líderes intermedios o «influencers», que actúan como elementos motrices para que el resto les siga con más tolerancia a la frustración que genera no alcanzar todos los objetivos iniciales. El incentivo de conseguir medallas y de interactuar con el resto de los compañeros, especialmente en la evaluación por pares, pudiéndoles evaluar, amplía las posibilidades de ser más tolerante.

Con tolerancia dentro de los tMOOC, se hace referencia al respeto a la diferencia y a la aceptación de la ambigüedad y del error. La interculturalidad está íntimamente relacionada con la tolerancia, porque implica la convivencia de distintas culturas, ideas, intereses, objetivos, etc.

Ligado al punto anterior, la tolerancia es un valor fundamental y permite a las personas participantes en el proceso de aprendizaje un conocimiento más profundo sobre su persona, su desarrollo personal y su entorno. En PNL estaríamos hablando del mapa individual que no coincide con el territorio. (Bandler y Grinder,

2005). Y en este caso, el lenguaje no-verbal constituye una forma única de poder entender a personas con distinta cultura, ideas e intereses.

La importancia y presencia de los 10 Ts se ha puesto de manifiesto en nuestro proceso de investigación en cuanto a la enseñanza-aprendizaje, así como en el logro del objetivo en cuanto a orden de prioridades. Se ha trabajado con una muestra de 18 estudiantes, 7 hombres y 11 mujeres. La descripción básica del resultado puede sintetizarse en un claro predominio de la preocupación-dedicación a la capacidad de comunicación, dejando en segundo plano a la preocupación, por la corrección en el dominio de la lengua inglesa. De esta forma la herramienta del inglés adquiere una nueva dimensión en la cual cobra importancia primaria el sentirse comunicado/a y un protagonismo especial del/la docente como "coach".

#### **4. Conclusiones**

Si bien estamos ante una investigación en desarrollo, las conclusiones con las muestras involucradas hasta el momento, así como la aplicación de la metodología defendida, nos permiten concluir que, en el momento de avance de trabajo en el que nos encontramos, el método de aprendizaje de inglés que se propone puede adaptarse y/o complementarse con los formatos tMOOC expuestos. En los entornos de enseñanza virtual se hace necesario añadir un componente de motivación personal para apoyar a las personas participantes en el proceso de aprendizaje y que los resultados sean óptimos. Para ello, el autoconocimiento y el desarrollo personal se convierten en herramientas potentes que impulsan el proceso mediante las técnicas de Programación Neurolingüística (PNL) y la comunicación no-verbal, tal y como hemos visto en el apartado correspondiente a los resultados, entre los que podríamos destacar el carácter intercreativo del proceso, el transnacionalismo, la temporalidad abierta y la transferencia del aprendizaje hacia la profesión. Los propios postulados de la PNL nos dan las claves para entender y poder desarrollar estrategias encaminadas a cumplir con estas dimensiones. Las técnicas recogidas en este capítulo (el metamodelo, rapport, anclaje, visualización, VAK, accesos oculares), los niveles lógicos aplicados al entrenamiento, las submodalidades, swish, la calibración y la cadena de excelencia, constituyen herramientas adecuadas para utilizar en la dimensión e-Learning que articulan los tMOOCs.

La figura del docente como acompañante en el proceso de aprendizaje, actuando como "coach" en el proceso formativo y haciendo uso de la Programación Neurolingüística y el lenguaje no-verbal, da como resultado una mejora en el aprendizaje del inglés como segunda lengua.

## 5. Referencias bibliográficas

- Aristóteles, *Retórica*. (1990) Edición de Quintín Racionero, Madrid, Gredos.
- Bandler, R. y Grinder J. (2005). *La estructura de la Magia. Vol. II, Cambio y congruencia*. (7ª ed.) Santiago de Chile: Cuatro Vientos.
- Calvo, M.A., Rodríguez, C. y Fernández, E.M. (2016). ¿Cómo son los MOOC sobre educación? Un análisis de cursos de temática pedagógica que se ofertan en castellano. *Digital Education Review*, 29, 298-311.  
<https://doi.org/10.1344/der.2016.29.298-311>
- Camarero-Cano, L. y Cantillo-Valero, C. (2016). La evaluación de los aprendizajes en los sMOOC. Estudio de caso en el Proyecto Europeo ECO. *Revista Mediterránea de Comunicación*, 7(2), 21-35.  
<http://doi.org/10.14198/MEDCOM2016.7.2.2>
- Ceballos, K., Dávila N., Espinoza, J. y Ramírez, M. (2014). *Factores que inciden en el aprendizaje del idioma inglés en los alumnos de Segundo Año Medio de la ciudad de Chillán*. Chillán: Universidad del Bío-Bío.
- Chomsky, N. (1965). *Aspects of the Theory of Syntax*. Cambridge: MIT Press.
- Csikszentmihályi, M. (1990). *Flow: The Psychology of Optimal Experience*. New York: Harper & Row.
- Cuddy, A.J.C., Wilmuth, C.A., Yap, A.J. y Carney, D.R. (2015) *Preparatory power posing affects nonverbal presence and job interview performance*. *Journal of Applied Psychology*, 100 (4), 1286-1295.  
<https://doi.org/10.1037/a0038543>
- Davis, F. (1998). *La comunicación no verbal*. Madrid: Alianza.
- Delors, J. (1996). Los cuatro pilares de la educación. En *La educación encierra un tesoro*. Informe a la UNESCO de la Comisión internacional sobre la educación para el siglo XXI (pp. 91-103). Madrid, España: Santillana/UNESCO.
- Freire, P. (1975). *Pedagogía del oprimido*. Madrid: Siglo Veintiuno de España.
- Freire, P. (2001). *Pedagogía de la indignación*. Madrid: Morata.

- Heckman, J.J. y Kautz, T. (2012). Hard evidence on soft skills. *Labour Economics* 19(4), 451-464.  
<https://doi.org/10.1016/j.labeco.2012.05.014>
- Heinig, P. (2015) *Tres competencias básicas para el futuro*. (Ted Talks) [Archivo de Video].  
<https://www.youtube.com/watch?v=cQVg1LfmGhE>
- Martín Sánchez, M.Á. (2009). Historia de la metodología de enseñanza de lenguas extranjeras. *Tejuelo: Didáctica de la Lengua y la Literatura. Educación* 5, 54-70.
- Mosquera, I. (2017). Metodología en la enseñanza de lenguas: presente y futuro. *UNIR revista*. Recuperado de:  
<https://www.unir.net/educacion/revista/noticias/metodologia-en-la-ensenanza-de-lenguas-presente-y-futuro/549203071161/>
- Osuna-Acedo, S., Marta-Lazo, C. y Frau-Meigs, D. (2018). De sMOOC a tMOOC, el aprendizaje hacia la transferencia profesional: El proyecto europeo ECO. *Comunicar: Revista científica iberoamericana de comunicación y educación*, 55, 105-114.  
<https://doi.org/10.3916/C55-2018-10>
- Robinson, K. (2006, febrero) *Do schools kill creativity?* (Ted Talks) [Archivo de Video].  
[https://www.ted.com/talks/sir\\_ken\\_robinson\\_do\\_schools\\_kill\\_creativity](https://www.ted.com/talks/sir_ken_robinson_do_schools_kill_creativity)
- Rodero, E. (2018, febrero) *Persuade con tu voz: estrategias para sonar creíble*. (Ted Talks). [Archivo de Video].  
[https://www.ted.com/talks/emma\\_rodero\\_como\\_darle\\_credibilidad\\_a\\_tu\\_voz](https://www.ted.com/talks/emma_rodero_como_darle_credibilidad_a_tu_voz)
- Sánchez-Gordon, S. y Luján-Mora, S. (2015). An ecosystem for corporate training with accessible MOOCs and OERs. *2015 IEEE 3<sup>rd</sup> International Conference on MOOCs, Innovation and Technology in Education (MITE)*, 123-128.  
<https://doi.org/10.1109/MITE.2015.7375301>
- Santiuste, V. (2000). Biología, lenguaje y dificultades de aprendizaje. *Revista de Educación* 321, 199-213.
- Siddiqui, Z. (2018). English language teaching through NLP: techniques and methods. *Research Journal of English Language and Literature* 6 (2), 181-184.

<http://www.rjelal.com/6.2.18/181-184%20ZEBA%20SIDDIQUI.pdf>

Siemens, G. (2005). Connectivism: A learning theory for the digital age. *International Journal of Instructional Technology and Distance Learning*, 2 (1).

[http://www.itdl.org/Journal/Jan\\_05/article01.htm](http://www.itdl.org/Journal/Jan_05/article01.htm)

Skinner, B.F. (1957). *Verbal Behavior*. New York: Appleton-Century-Crofts.

Tosey, P. y Mathison, J. (2010). Neuro-linguistic programming as an innovation in education and teaching. *Innovations in Education and Teaching International* 47 (3), 317-326.

<https://doi.org/10.1080/14703297.2010.498183>

Vygotsky, L. S. (1978). *Mind in society: The development of higher psychological processes*. Cambridge, MA: Harvard University Press.



## CAPÍTULO 7: CUARTA PUBLICACIÓN

---

### La soledad no deseada, las personas mayores y las competencias digitales

*Autoras y autor:*

*Bunbury Bustillo, Eva María; Marta Lazo, Carmen;*

*Osuna Acedo, Sara; Pérez Calle, Ricardo*

#### RESUMEN

La soledad no deseada en el colectivo de las personas mayores es un fenómeno social presente en la mayoría de los países avanzados, lo que supone para los distintos gobiernos, organizaciones y sociedades tener que afrontar nuevos retos. Prolongar la autonomía, la salud y la calidad de vida de las personas mayores, fomentando a su vez un envejecimiento activo, se constituye en una prioridad en este sentido. Para el logro de estos objetivos, y visto los efectos que dejó la COVID 19, surge como una necesidad imperiosa la reducción de la brecha digital presente. Se muestra un caso real, llevado a cabo en la ciudad de Zaragoza, que tiene por objetivo reducir su sentimiento de soledad, aumentando su red social mediante grupos conversacionales por videoconferencia, además de su estimulación cognitiva. El proyecto Nos Gusta Hablar -También online-, se enmarca dentro de las actuaciones de la Red Mundial de Ciudades y Comunidades Amigables con las Personas Mayores de la Organización Mundial de la Salud de la que Zaragoza forma parte desde el año 2011.

#### PALABRAS CLAVE

*Brecha digital; Soledad no deseada; Envejecimiento de la población; TRIC; Empoderamiento digital*

## **Social isolation and loneliness, aging and digital competence**

### **ABSTRACT**

Social isolation and loneliness among the elderly is a social phenomenon present in most advanced countries, which means that governments, organizations and societies face new challenges. Prolonging autonomy, health and quality of life of the elderly, while promoting active aging, is a priority in this regard. In order to achieve these objectives, and in view of the effects left by COVID 19, the reduction of the current digital divide is an urgent necessity. A real case is shown, carried out in the city of Zaragoza, which aims to reduce feelings of loneliness, increasing their social network through videoconference conversational groups, in addition to their cognitive stimulation. The project Nos Gusta Hablar -también online- (We like chatting -also online-), is part of the actions of the World Health Organization's Global Network of Age-Friendly Cities and Communities, of which Zaragoza has been a member since 2011.

### **KEY WORDS**

*Digital Divide; Loneliness; Population aging; RICT; Digital empowerment*

## **1 Introducción**

La realidad social del envejecimiento ha de ser abordada desde un enfoque amplio que considere la amplitud y variedad de factores implicados. Según se pronuncia la Organización Mundial de la Salud (OMS) en su sección *Aging and life-course*, “la salud y el bienestar están determinados no sólo por nuestros genes y características personales, sino también por el entorno físico y social en el que vivimos” (Organización Mundial de la Salud, 2022). Con ello, los entornos en su sentido más amplio se convierten en parte del problema y de la solución, desempeñando un papel importante a la hora de determinar la capacidad física y mental a lo largo de la vida de una persona hasta alcanzar una edad avanzada (Giraldo Osorio et al., 2010), así como la forma en que se adapta a la pérdida de funciones y a otras formas de adversidad que se pueden experimentar en diferentes etapas de la vida y en particular en los últimos años. Tanto las personas mayores

como los entornos en los que viven son diversos, dinámicos y cambiantes. Al interactuar entre sí, tienen un increíble potencial para permitir o limitar un envejecimiento saludable (Petretto et al., 2016; Triadó y Villar, 2008).

La falta de relaciones, la soledad percibida y no elegida, son factores de riesgo en la salud y bienestar físico y emocional de las personas mayores. A lo largo de la edad el número de familiares, amigos y conocidos tiende a disminuir, en parte por el paso del tiempo y también a consecuencia de los nuevos modos de vida. Dadas las tendencias demográficas y el aumento de la esperanza de vida, el segmento de población de mayor edad está aumentado de forma considerable.

El Ayuntamiento de Zaragoza puso en marcha en noviembre de 2017 el proyecto *Nos Gusta Hablar*, tras los resultados del estudio llevado a cabo por el Grupo de Bioinformación del Instituto Aragonés de Ciencias de la Salud (IACS-IIS Aragón), conformado por un conjunto de profesionales e investigadores sanitarios de diversos grupos de investigación. Este grupo estudia el «sociotipo», el número de relaciones personales que debemos establecer para mantener una buena salud mental y así prevenir enfermedades. Las actuaciones y servicios del Ayuntamiento de Zaragoza, conforme el punto V de la Ley 10/2017, de 30 de noviembre, de Régimen Especial del Municipio de Zaragoza, como Capital de Aragón, con el exclusivo objeto de ampliar y mejorar la calidad de los servicios para los ciudadanos de Zaragoza, destinadas a promover el envejecimiento saludable, se llevan a cabo en el marco de la Red Mundial de Ciudades Amigables de la Organización Mundial de la Salud, de la que Zaragoza forma parte, donde la participación de los mayores y la integración en su entorno social son objetivos de trabajo de los planes de acción de envejecimiento activo. Siendo en este marco de actuación donde se viene desarrollando desde hace varios años el proyecto *Nos Gusta Hablar* como una herramienta útil para prevenir y paliar la soledad no deseada.

Dicho proyecto se vio interrumpido con la irrupción en la sociedad de la enfermedad COVID-19 en el año 2020, momento en que todas las actuaciones, especialmente aquellas dirigidas a personas mayores, se paralizaron. Todo ello sirvió para reflexionar sobre las posibilidades de relación on-line y las competencias digitales. Aquí es donde se fragua el siguiente proyecto, *Nos Gusta Hablar -también online-*. El proyecto se desarrolla dentro de la línea de trabajo *Nos gusta hablar*,

enmarcado en el Plan de Ciudades Amigables con las Personas Mayores, y cuyos objetivos específicos planteados son:

- Reducir el sentimiento de soledad no deseada
- Disminuir el nivel de aislamiento social de las personas mayores usuarias.
- Mejorar sus competencias cognitivas y fomentar el envejecimiento saludable.

De forma común, sobre las distintas acciones y líneas de trabajo de la Red Mundial de la OMS se pueden identificar los siguientes enfoques sobre las distintas partes interesadas (Fernández-Ballesteros, 2011b; Havighurst, 1963):

- Combatir la discriminación por razón de edad;
- permitir la autonomía;
- apoyar el envejecimiento saludable en todas las políticas a todos los niveles.

En concreto, la OMS fomenta la creación de entornos favorables con la edad, a través de (Organización Mundial de la Salud, 2022; Zamorro Cuesta, 2017):

- la recopilación de orientaciones basadas en la evidencia sobre los entornos favorables con la edad;
- plataformas de información para compartir información y experiencias; y
- la generación y desarrollo de la Red Mundial de Ciudades y Comunidades Amigables con las Personas Mayores de la OMS.

El presente artículo se organiza como sigue. En primer lugar, tras la introducción al trabajo, se presentan los principales objetivos de la investigación realizada. A continuación, se describe la metodología empleada en la investigación. Posteriormente se presentan los resultados obtenidos, realizando un análisis y discusión de los mismos, para finalizar exponiendo las principales conclusiones extraídas del estudio.

## **2 Objetivos**

Los principales objetivos perseguidos en la presente investigación han sido los siguientes:

- Exponer los casos prácticos de un proyecto real llevado a cabo en este contexto.
- Evaluar si los resultados de esta investigación advierten de una potencial discriminación en competencias digitales.
- Mostrar las ventajas que la superación de la brecha digital podría suponer para los colectivos vulnerables y en concreto para las personas mayores, así como las oportunidades que la capacitación digital brindaría a dicho colectivo.

## **3 Metodología**

La investigación se ha llevado a cabo mediante el desarrollo y análisis de un proceso participativo de co-creación (Osuna-Acedo & al., 2018) con personas mayores haciendo uso de las TRIC.

Para una correcta evaluación de los resultados del proyecto resulta fundamental identificar y caracterizar correctamente las variables a observar y medir, que deben representar de forma eficaz los resultados alcanzados. En el caso del presente proyecto, la dificultad radica en que la acción se centra en un aspecto cualitativo y en muchas ocasiones subjetivo y particular de cada usuario del proyecto: la soledad.

De esta forma, para la realización de medición de los resultados y el impacto de Nos Gusta Hablar -también online- (NGHO), y teniendo en cuenta que la brecha digital afecta de forma importante y transversal a las personas mayores, desde el grupo de investigación GICID de la Universidad de Zaragoza se ha elaborado una escala propia de medición de la Soledad No Deseada, resultado de la valoración de tres escalas de amplio uso y de eficiencia reconocida: Escala de Soledad de UCLA3, Escala de Soledad de Jong Gierveld y Escala de Soledad ESTE II.

Escala de la soledad de UCLA (UCLA Loneliness Scale): desarrollada por los académicos Russell, Peplau y Ferguson en 1978, es una de las más utilizadas

a nivel global. Se compone de dos factores –“Intimidad con otros” y “Sociabilidad”- existiendo distintas versiones adaptadas a varios grupos de población, incluido el de las personas mayores. Está compuesta por 20 ítems -con una escala de cuatro niveles de respuesta para cada uno- que conforman una puntuación de soledad para la persona observada.

Escala de soledad de Jong Gierveld (De Jong Gierve Loneliness Scale): desarrollada por los investigadores De Jong Gierveld y Camphuis en 1985, se centra en el llamado modelo cognitivo de la soledad: cuanto mayor sea la discrepancia existente entre las relaciones sociales deseadas y las que efectivamente se tienen, mayor será la experiencia de soledad. Su uso desde su creación ha sido muy extendido a nivel europeo. Está compuesta de 11 ítems, con cinco niveles por respuesta, que generan el grado de soledad de las personas. Dichos ítems están divididos entre dos dimensiones observadas: seis miden la soledad emocional consecuencia del abandono o ausencia de personas queridas; cinco se centran en la observación de la soledad social producida por el deseo de poder contar con otros en caso de necesidad.

Escala de la soledad ESTE II: evolución de la escala original ESTE, creada en 1999 -en colaboración con el IMSERSO y con el objetivo de medir la soledad en personas mayores- por los académicos Rubio y Aleixandre de la Universidad de Granada. Se centra en la soledad social, empleando para ello 15 ítems -con tres alternativas de respuesta- divididos en tres factores: percepción del apoyo social (8 ítems), uso que la persona hace de las nuevas tecnologías (3 ítems), índice de participación social (4 ítems).

Considerando los distintos aspectos observados en las tres escalas consideradas, la nueva escala desarrollada por GICID incorpora cuatro dimensiones subyacentes:

- Soledad objetiva
- Soledad percibida
- Reacción ante la situación de soledad
- Uso de las TIC para combatir la soledad

Para realizar la medición, la presente propuesta se centra, por tanto, en la observación de los dos componentes fundamentales de la soledad, la objetiva y la subjetiva. La primera representa la falta de compañía de la persona, mientras que la segunda se identifica con el sentimiento de soledad, que implica una sensación de dolor y temor por parte de las personas que la sufren. Así, el primer tipo de soledad considerado no tiene por qué suponer en todo momento para la persona que la experimenta una experiencia negativa, mientras que el segundo tipo nunca se puede considerar como una sensación buscada o a la que se es indiferente.

Otro aspecto importante es analizar el impacto social del proyecto, de forma que pueda ser empleado también como criterio de evaluación para su posible escalado en el futuro. Diversos estudios e investigaciones relacionan la soledad o la capacidad cognitiva no sólo con el nivel de satisfacción vital, sino también con otros aspectos que se reflejan en la calidad de vida de las personas mayores, como problemas de salud y riesgo de enfermedades. Esto implica que la mejora del nivel de soledad de las personas mayores tiene un impacto no sólo individual, sino también a nivel de la sociedad.

En junio de 2021, coincidiendo con la puesta en marcha del proyecto, se elaboraron las encuestas resultantes a las personas beneficiarias del proyecto NGHO. Para ello, se tuvieron en cuenta aspectos como los datos socio-demográficos de los participantes, su conocimiento inicial de las TIC, nivel de esfuerzo y participación en la intervención, etc. Se consideraron, además, variables particulares para identificar mejor los efectos netos de la intervención, independientemente de sus características personales.

Para poder realizar las distintas estimaciones del impacto del proyecto, se realizó la medición de determinados factores (esfuerzo, adaptación, resultados a distintos niveles, etc.) a la finalización del proyecto en diciembre 2021. Con todo ello, se construyó la base de datos del conjunto de variables clave - tanto aportadas por el proveedor de servicios, como solicitadas por los investigadores de GICID o acordadas entre ambos- explicativas y a explicar, y se realizó el procesamiento de los datos en bruto iniciales y finales del proyecto y el análisis de los mismos mediante métodos estadísticos y algoritmos matemáticos. En concreto, la metodología estadística aplicada ha sido PLS-SEM (*Partial Least Squares-Structural Equation Modeling*).

## 4 RESULTADOS

### 4.1. Análisis descriptivo

En esta sección se presentan los resultados obtenidos durante la evaluación del proyecto "Nos Gusta Hablar - también online" (NGHO). Los datos se han recopilado mediante diversos métodos, incluyendo cuestionarios, pruebas y tests específicos.

#### 4.1.1. Datos sociodemográficos

A continuación, se proporciona un análisis detallado de los datos sociodemográficos del grupo de personas mayores participantes en el proyecto NGHO. Estos datos son fundamentales para comprender el perfil de los usuarios y sus características iniciales.

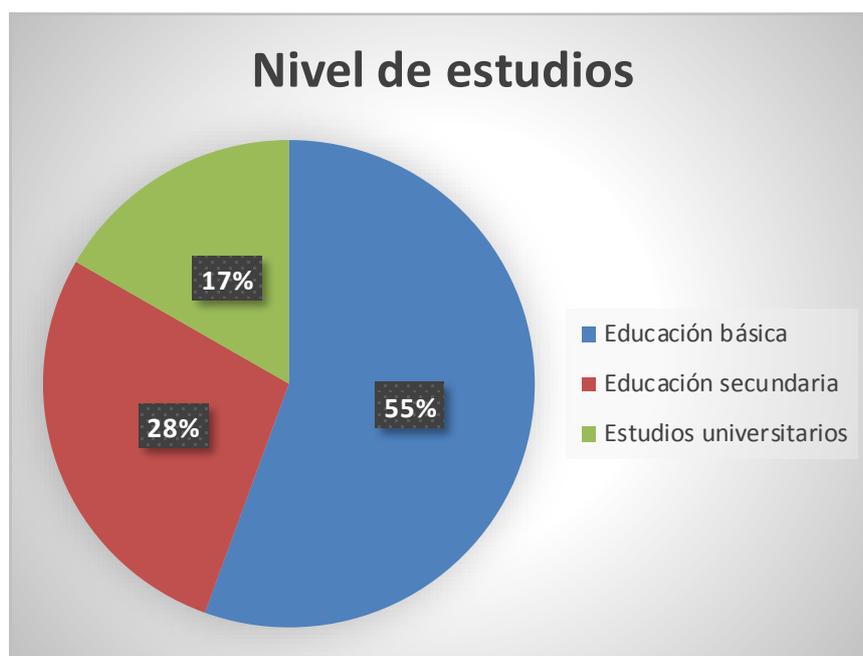
Tabla 7: Datos sociodemográficos del grupo de usuarios

<b>Grupo de usuarios</b>	
<b>Número de usuarios</b>	36
<b>Hombres</b>	3
<b>Mujeres</b>	33
<b>Edades</b>	
<b>Edad media</b>	75,4 años
<b>Hasta 70 años</b>	5
<b>De 71 a 75 años</b>	9
<b>De 76 a 80 años</b>	21
<b>Mayores de 80 años</b>	1
<b>Convivencia</b>	
<b>Solo/a</b>	95%
<b>Otros</b>	5%

Fuente: Elaboración propia

En esta tabla se detallan el número de usuarios, la distribución de género, las edades, la edad media y la situación de convivencia de los participantes en el proyecto. Podemos ver una visión general de la composición del grupo de usuarios, destacando aspectos clave como la distribución por género, rangos de edad y el porcentaje de participantes que viven solos.

*Figura 20: Nivel de estudios*



Fuente: Elaboración propia

La figura presenta una visualización del nivel de estudios de los participantes. Este aspecto es esencial para comprender el contexto educativo de los usuarios y su posible influencia en la participación en el proyecto.

#### *4.1.2 Mejora Nivel Cognitivo*

En esta sección, se analiza la evolución del Índice General Cognitivo, evaluado mediante las pruebas Cognifit y Kwido al inicio y al final del proyecto.

Tabla 8: Resultados nivel cognitivo

<b>Resultados iniciales</b>	
<b>Índice cognitivo general promedio</b>	61%
<b>Inferior a 25%</b>	6
<b>Inferior a 50%</b>	12
<b>Inferior a 75%</b>	20

<b>Resultados finales</b>	
<b>Índice cognitivo general promedio</b>	70%
<b>Inferior a 25%</b>	0
<b>Inferior a 50%</b>	7
<b>Inferior a 75%</b>	15

Fuente: Elaboración propia

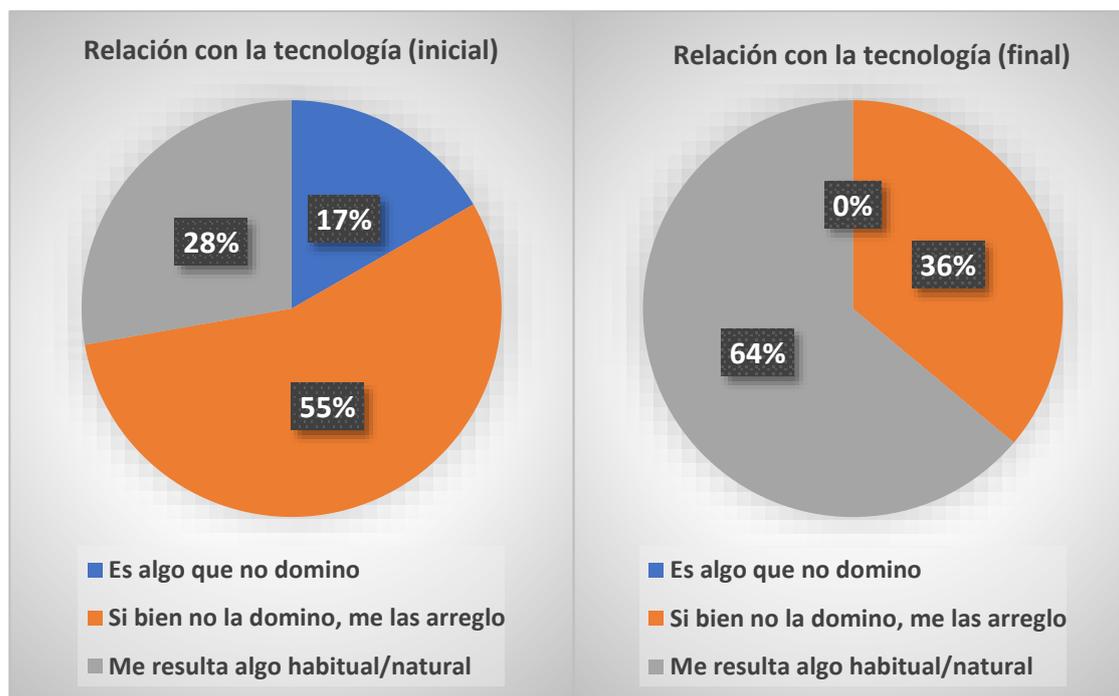
Esta tabla detalla los resultados iniciales y finales del Índice General Cognitivo, proporcionando una visión clara de la mejora experimentada. El análisis de esta tabla revela el aumento del Índice Cognitivo, indicando una mejora del 14,75% en el rendimiento cognitivo de los participantes.

#### *4.1.3. Mejora de la relación con la tecnología*

Sobre los distintos resultados obtenidos relacionados con el uso de la tecnología, es de especial interés el relativo a la relación de las personas mayores con las TIC, ya que, más allá del nivel u horas de uso de las mismas, muestra el nivel real de confianza en ellas y seguridad en su manejo, un aspecto más cualitativo y que ofrece importantes relaciones intrínsecas con otros aspectos clave del proyecto.

En este sentido, los resultados alcanzados han sido los siguientes:

Figura 22: Relación del usuario con la tecnología



Fuente: Elaboración propia

La figura 22 visualiza la evolución en la relación de los usuarios con la tecnología, proporcionando una representación gráfica de la mejora en la confianza y familiaridad con las TIC.

Como aspecto más destacable, se encuentra que, al final del proyecto, ningún usuario identificaba las TIC como algo totalmente ajeno a su dominio o control, mientras que los que las consideraban algo habitual en su día a día se había más que duplicado.

Cuantificando estos valores sobre los tres escalones definidos de Relación con las TIC (“es algo que no domino”, “me las arreglo”, “me resulta algo natural”), la mejora observada en la confianza en el uso de las TIC por las personas mayores ha sido del 25%.

#### 4.1.4. Resultados del Nivel de Motivación

En esta sección, se analiza el nivel de motivación de los participantes con el proyecto y su adaptación al grupo. Los datos recopilados se presentan en la tabla 9:

Tabla 9: Resultados de motivación con el proyecto y adaptación al grupo

<b>Indicadores de motivación y adaptación</b>	
<b>Variación del grado de motivación</b>	<b>9%</b>
<b>Variación del grado de adaptación al grupo</b>	<b>4%</b>

Fuente: Elaboración propia

La tabla resume los cambios en los niveles de motivación y adaptación de los participantes, indicando un incremento notable del 9% en la motivación y un 4% en la adaptación al grupo.

Se ha producido, por tanto, un incremento reseñable en el grado de motivación de las personas mayores desde el principio hasta el final del proyecto. Incremento que, en menor cuantía, también se ha producido en el nivel de adaptación de los participantes a su grupo de trabajo.

#### 4.1.5. Mejora del sentimiento de Soledad no deseada

La reducción del sentimiento de soledad no deseada es el aspecto central del proyecto, y por tanto un punto clave del sistema de evaluación de sus resultados. Como se ha comentado previamente, para observar y cuantificar el nivel de soledad no deseada de las personas mayores se ha empleado una escala desarrollada por el grupo de investigación GICID de la Universidad de Zaragoza. Las mediciones, de nuevo, se llevaron a cabo tanto al principio como al final del proyecto. Para los tres niveles descriptivos de la soledad incorporados en la escala, más el adicional de uso las TIC para combatirla, los resultados fueron los siguientes:

Tabla 10: Resultados de soledad no deseada

<b>Resultados finales</b>	
<b>Variación soledad objetiva</b>	<b>-9%</b>
<b>Variación soledad percibida</b>	<b>-4%</b>
<b>Reacción ante soledad</b>	<b>+6%</b>
<b>Uso tecnológico</b>	<b>+18%</b>

Fuente: Elaboración propia

La tabla muestra la disminución de la soledad objetiva y percibida, así como el aumento en la reacción negativa ante la soledad no deseada y el uso de tecnología como medio para combatirla. Estos resultados son esenciales para evaluar el impacto del proyecto en el bienestar emocional de los participantes.

Se observa, por tanto, una reducción tanto de la soledad objetiva como de la soledad percibida al final del proyecto respecto a la situación inicial. También se tiene un importante incremento del uso de las TIC como herramienta y medio para combatir la situación o el sentimiento de soledad. Por otro lado, se ha detectado un incremento de la reacción negativa ante la situación de soledad no deseada. Tras el análisis de este hecho, se ha encontrado como las razones más plausibles el que, en primer lugar, se haya producido durante el proyecto un efecto de “toma de conciencia” de la situación de soledad en un determinado grupo de las personas mayores usuarias, lo que haya inducido a aumentar el sentimiento de rechazo ante la misma. En segundo lugar, el otro grupo de factores a considerar como asociados con este empeoramiento de la reacción negativa ante la soledad es el efecto estacional del paso del verano (comienzo del proyecto) al invierno (final del proyecto) y el empeoramiento de la situación respecto a la pandemia de la Covid-19, lo que a nivel físico y emocional supone un determinado (y no cuantificado por este proyecto) desgaste.

## **5 CONCLUSIONES**

La situación de soledad no deseada genera no solo una situación afectiva o emocional negativa para la persona que la sufre, sino que sus implicaciones son mucho más amplias, llegando a afectar a la sociedad en su conjunto.

La soledad no deseada se relaciona con la aparición o maximización de factores negativos para un envejecimiento saludable, como la falta de ejercicio físico, los problemas para conciliar el sueño o el insomnio, el aumento del deterioro cognitivo, y la aparición de posibles malestares psicológicos derivados. Además, el sentimiento de soledad no deseada, provocado por elementos relacionados con el aislamiento social y la falta de redes de apoyo, se retroalimenta, reduciendo aún más en la persona su participación comunitaria y aumentando el debilitamiento en sus vínculos relacionales.

De forma general, los aspectos sociales se encuentran en un segundo plano cuando se consideran los factores claves relacionados con la salud. Pero, sin embargo, el aislamiento social o la soledad se constituyen en factores predictivos de sufrir distintas patologías, enfermedades, o incluso de riesgo de muerte (Holt-Lunstad, J., Smith, T. B., y Layton, J. B., 2010). A continuación, se enumeran datos proporcionados por distintas investigaciones científicas que relacionan la situación de soledad no deseada con alguno de los aspectos previamente enumerados:

- El aislamiento social y la soledad no deseada se asocian con un aumento de un 59% del riesgo de deterioro funcional y con un 45% más de riesgo de muerte (Perissinotto, C. M., Stijacic Cenzer, I. y Covinsky, K. E., 2012).
- Cerca del 10% de las personas mayores en situación de soledad moderada o severa visitan 10 veces o más al mes su centro de atención primaria, porcentaje que se reduce al 3% para personas en situación de soledad nula o baja. (ABD y Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social, 2021).
- El 58% de las personas mayores en situación de soledad moderada o severa tiene prescripción médica de algún tipo de medicamento ansiolítico, antidepresivo, neuroléptico o similar (relacionados con el estado anímico o conciliación del sueño). En el caso de las personas mayores en situación de soledad baja o nula, el porcentaje se queda en el 44% (ABD y Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social, 2021).
- La soledad y el aislamiento social incrementan el riesgo de muerte. En concreto, aumenta hasta un 25% la probabilidad de morir prematuramente por depresión y demencia, adicciones, hipertensión arterial, infarto, diabetes de tipo 2, y otros efectos derivados del sobrepeso (ABD y Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social, 2021).
- La soledad no deseada incrementa los problemas de sueño, empeoran el funcionamiento cognitivo y aumenta el riesgo de padecer Alzheimer, impactando a su vez negativamente en distintas funciones cognitivas: memoria inmediata, memoria visual, memoria episódica, memoria

semántica, velocidad de procesamiento y función ejecutiva. (Cacioppo, J. T. *et al.*, 2002).

- Existe la evidencia de que la soledad no deseada se asocia con un 68% más de riesgo de hospitalización y un 57% más de riesgo de visitas a urgencias. (Manemann, S.M. *et al.*, 2018).

El impacto social de todo ello es enorme, convirtiendo a la soledad no deseada en un drama personal y social, y suponiendo un importante aumento de la demanda de distintos servicios públicos sociales y sanitarios.

El coste derivado de la situación de soledad no deseada en las personas mayores, asumido por las distintas administraciones públicas, es objeto de debate, ya que no solo estamos ante una situación de efectos directos que suponen un coste –como una mayor tasa de prescripción médica, más ingresos o reingresos hospitalarios, mayor atención domiciliaria y mayor número de visitas a la atención primaria (Gené-Badia, J. *et al.*, 2018). - sino ante el impacto que el aislamiento social de una parte de la población tiene para el conjunto de la sociedad, que pierde por abandono a un parte importante de su activo.

Con todo ello, se puede realizar un esbozo del impacto económico de la soledad no deseado y, por tanto, del que supondría su reducción. No obstante, cualquier cálculo directo con los datos presentados siempre ha de ser tomado con mucha cautela.

Al nivel de los servicios públicos de salud, el Gobierno de Aragón tiene unas tarifas de aplicación a terceros por los distintos servicios sanitarios públicos (Servicio Aragonés de Salud. Dirección Gerencia, 2012). Y respecto a la imputación de costes totales a los distintos servicios sanitarios, el estudio más conocido a nivel nacional es el realizado por el Servicio de Salud Vasco (Osakidetza) (Departamento de Salud del Gobierno Vasco, 2019) Algunos de los costes más relacionados con los efectos descritos de la soledad no deseada son los siguientes:

Tabla 11. Efectos de la soledad no deseada

Servicio	Coste
Consulta atención primaria	57 €
Consulta a domicilio	79 €
Consulta a especialista	206 €
Consulta a especialista con prueba específica	335 €
Servicio de urgencias sin ingreso	174 €
Hospitalización	906 €/día
Hospitalización en unidad especial	1.670 €/día
Hospitalización en paliativos	274 €/día
Hospitalización domiciliaria	239 €/día

Fuente: Elaboración propia

En Zaragoza, de acuerdo con el Observatorio Municipal de Estadística, el censo el censo actual de personas con 75 años o más es de 160.486 personas (Ayuntamiento de Zaragoza, 2022). Considerando el rango predominante de las personas mayores participantes en el proyecto, en Zaragoza viven actualmente 84.052 personas con una edad de 75 años o superior personas. Estudios recientes sitúan en un 34% el porcentaje de personas en dicho rango de edad que manifiestan un sentimiento de soledad no deseada (ABD y Ministerio de Sanidad Consumo y Bienestar Social, 2021), lo que supondría una cantidad de en torno a 28.000 personas. Para alguno de los efectos más comunes de la soledad no deseada sobre el sistema sanitario, se tendrían los siguientes impactos económicos directos para este grupo de población de la ciudad:

- En cuanto a hospitalización, el incremento del riesgo en personas en situación de soledad es un 68% superior respecto al de las personas mayores que no afrontan dicha situación, pasando la probabilidad de ingreso mensual de un 3,9% a un 6,5% (Manemann, S. M. *et al.*, 2018). Traducido a coste económico, supone un incremento esperado anual de 1.480 € por persona y año.
- Respecto a visitas a servicios de urgencias, el riesgo es un 57% superior. La probabilidad mensual de recurrir a este servicio pasa, para este

segmento de edad, de un 7,5% a un 11,7% (Manemann, S. M. *et al.*, 2018), lo que supone un incremento del coste por persona y año de 88 € por este servicio (2.464.000 € de incremento anual total esperado).

- Respecto a la atención primaria, el número de visitas mensuales promedio de las personas en situación de soledad es de 4,4 al mes, siendo para las personas que no se encuentran en dicha situación de 3,5 visitas al mes (ABD y Ministerio de Sanidad Consumo y Bienestar Social, 2021). Esto supone un incremento de coste mensual esperado de 1.436.400 €.

Reducciones de los sentimientos de soledad como los encontrados en el presente estudio, con descensos medios de entre el 4% y en el 9%, implicaría, asignando dichos descensos al descenso de la probabilidad de encontrarse en una situación de soledad no deseada, con una reducción de dicho orden de magnitud en los sobrecostes estimados previamente. Además, la mejora de la capacidad de uso de las TIC por parte de las personas mayores, así como de los aspectos cognitivos en general, en el medio plazo se traducen, así mismo, en la disposición de una valiosa herramienta para posteriores y sostenidas mejoras en la situación de soledad, tanto objetiva como percibida. Aspecto este que, por la duración del proyecto y el escaso tiempo transcurrido tras su finalización, no ha podido ser evaluado ni cuantificado.

Adicionalmente, el análisis de los resultados en la primera o siguientes ediciones de este proyecto puede permitir a los prestadores del servicio y a la administración pública el dirigir los principales esfuerzos hacia aquellos factores que parecen incidir de una forma superior o más directa en el logro de los beneficios perseguidos, aumentando la eficiencia de los procesos y permitiendo alcanzar tasas de mejora superiores

Descensos de un dígito en determinadas variables que influyen de forma directa o indirecta en determinados factores, en ocasiones con impactos de difícil cuantificación, pueden llevarnos en ocasiones a que estos parezcan poco relevantes. Pero, aplicando los grandes números a dichos factores o variables, aparece otra realidad. Y es que, en España, entre el 34% y el 52% de las personas mayores de 64 años pueden encontrarse en una situación de soledad no deseada (ABD y Ministerio de Sanidad Consumo y Bienestar Social, 2021). Y el segmento de población mayor de 64 años en España lo constituyen 8,4 millones de personas,

con una tendencia a incrementarse por el paulatino envejecimiento de la población y el aumento de la esperanza de vida.

## REFERENCIAS

ABD y Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social. (2021). *Soledad no deseada en personas mayores: Informe general 2019-2020*.

[https://abd.org/wp-content/uploads/2021/06/0.-Informe\\_general\\_IMP.pdf](https://abd.org/wp-content/uploads/2021/06/0.-Informe_general_IMP.pdf)

Ayuntamiento de Zaragoza (2022). Cifras Zaragoza: datos demográficos del padrón municipal de habitantes obtenidos a fecha 01-01-2022.

<https://www.zaragoza.es/cont/paginas/noticias/revistacifraszaragoza2022.pdf>

Cacioppo, J.T., Hawkley, L.C., Crawford, L.E., Ernst, J.M., Burleson, M.H., Kowalewski, R.B., Malarkey, W.B., Van Cauter, E. y Berntson, G.G. (2002). Loneliness and health: Potential mechanisms. *Psychosomatic Medicine*, 64(3), 407-417.

<https://doi.org/10.1097/00006842-200205000-00005>

Departamento de Salud del Gobierno Vasco. (2019). *Tarifas para facturación de servicios sanitarios y docentes de Osakidetza para el año 2020*.

[https://www.osakidetza.euskadi.eus/contenidos/informacion/osk\\_servic\\_para\\_empresas/es\\_def/adjuntos/LIBRO-DE-TARIFAS\\_2020\\_osakidetza.pdf](https://www.osakidetza.euskadi.eus/contenidos/informacion/osk_servic_para_empresas/es_def/adjuntos/LIBRO-DE-TARIFAS_2020_osakidetza.pdf)

Fernández-Ballesteros, R. (2011a). Limitaciones y posibilidades de la edad. En *Libro Blanco del envejecimiento activo*, 113-148. IMSERSO.

Fernández-Ballesteros, R. (2011b). Positive ageing: Objective, subjective, and combined outcomes. *E-Journal of Applied Psychology*, 7(1), 22-30.

<http://dx.doi.org/10.7790/ejap.v7i1.238>

Fernández-Ballesteros, R., Zamarrón, M. D., López-Bravo, M. D., Molina-Martínez, M. Á., Díez-Nicolás, J. D., Montero-López, P. y Schettini del Moral, R. S. (2010). Envejecimiento con éxito: criterios y predictores. *Psicothema*, 22(4), 641-647.

Gené-Badia, J., Comice, P., Belchín, A., Erdozain, M. Á., Cáliz, L., Torres, S., y Rodríguez, R. (2020). Perfiles de soledad y aislamiento social en población urbana. *Atención Primaria*, 52(4), 224-232.

<https://dx.doi.org/10.1016/j.aprim.2018.09.012>

- Giraldo Osorio, A., Toro-Rosero, M.Y., Macías Ladino, A.M., Valencia Garcés, C.A. y Palacio Rodríguez, S. (2010). La promoción de la salud como estrategia para el fomento de estilos de vida saludables. *Hacia la Promoción de la Salud*, 15(1), 128-143.
- Havighurst R.J. (1961). Successful aging. *The Gerontologist*, 1(1), 8-13  
<https://doi.org/10.1093/geront/1.1.8>
- Holt-Lunstad, J., Smith, T. B., y Layton, J. B. (2010). Social relationships and mortality risk: a meta-analytic review. *PLoS Medicine*, 7(7), e1000316.  
<https://doi.org/10.1371/journal.pmed.1000316>
- Manemann, S. M., Chamberlain, A. M., Roger, V. L., Boyd, C., Cheville, A., Dunlay, S. M., Weston, S. A., Jiang, R., y Rutten, L.J.F. (2018). Multimorbidity and functional limitation in individuals with heart failure: A prospective community study. *Journal of the American Geriatrics Society*, 66(6), 1101-1107.  
<https://doi.org/10.1111/jgs.15336>
- Marta-Lazo, C. y Gabelas, J. A. (2016). *Comunicación digital: Un modelo basado en el Factor R-relacional*. Editorial UOC.
- Organización Mundial de la Salud (2022). *Age-friendly-environments*.  
<https://www.who.int/teams/social-determinants-of-health/demographic-change-and-healthy-ageing/age-friendly-environments>
- Organización Mundial de la Salud. (2007). Ciudades globales amigables con los mayores: una guía.  
[https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/43805/9789243547305\\_spa.pdf](https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/43805/9789243547305_spa.pdf)
- Osuna-Acedo, S., Marta-Lazo, C. y Frau-Meigs, D. (2018). De sMOOC a tMOOC, el aprendizaje hacia la transferencia profesional: El proyecto europeo ECO. *Comunicar: Revista Científica Iberoamericana de Comunicación y Educación*, 55, 105-114.
- Perissinotto, C. M., Stijacic Cenzer, I. y Covinsky, K. E. (2012). Loneliness in older persons: a predictor of functional decline and death. *Archives of Internal Medicine*, 172(14), 1078-1083.  
<https://doi.org/10.1001/archinternmed.2012.1993>

- Petretto, D. R., Pili, R., Gaviano, L., López, C.M., y Zuddas, C. (2016). Envejecimiento activo y de éxito o saludable: una breve historia de modelos conceptuales. *Revista Española de Geriátría y Gerontología*, 51(4), 229-241. <https://doi.org/10.1016/j.regg.2015.10.003>
- Servicio Aragonés de Salud. Dirección Gerencia. (2012). Resolución por la que se revisan las tarifas a aplicar por la prestación de servicios sanitarios a terceros obligados al pago o a usuarios sin derecho a asistencia sanitaria en la Comunidad Autónoma de Aragón. 30 de julio de 2012. <http://www.boa.aragon.es/cgi-bin/EBOA/BRSCGI?CMD=VEROBJ&MLKOB=686810581515>
- Triadó Tur, M.C. y Villar Posada, F. (2008). *Envejecer en positivo*. Aresta.
- Zamarro Cuesta, J. (2017). *Red mundial de ciudades y comunidades amigables*. Autonomía personal, 19, 47-51.

## CAPÍTULO 8. OTRAS CONTRIBUCIONES

*Tabla 12. Preámbulo de la tesis*

Grupos focales y nuevas tecnologías. Una experiencia con personas mayores.	Estructura de la comunicación en entornos digitales. Egregius.	2018 (lo quito)
--	--	-----------------

Fuente: Elaboración propia

*Tabla 13. Publicaciones complementarias derivadas de la tesis doctoral: título, editorial y año de publicación.*

Título	Nombre de la publicación / Editorial	Año
La comunicación de liderazgo.	Capítulo del libro El pensamiento económico y empresarial en la era de la información. Sevilla: Egregius.	2020
Ciudades y comunidades amigables con las personas mayores: comunicación e información.	Capítulo del libro La digitalización como herramienta optimizadora de objetivos económicos, sociales y culturales. Egregius.	2021
Las competencias digitales en personas mayores: de amenaza a oportunidad.	VIVAT Academia. Revista de Comunicación.	2021
El desarrollo personal y el Autoconocimiento como Herramientas en la Enseñanza	Nuevas perspectivas en Educación, Innovación y TIC: una nueva mirada para la mejora social y empresarial. DYKINSON	2022
Co-autora de: TMOOC in the age of Mlearning. A case study of eco-digital learning.	Proceedings of the International Conferences on e-Society 2022 and Mobile Learning	2022

Fuente: Elaboración propia



# GRUPOS FOCALES Y NUEVAS TECNOLOGÍAS: UNA EXPERIENCIA CON PERSONAS MAYORES

*Eva Bunbury y Elena Bandrés*

Este capítulo recoge la experiencia realizada con diferentes grupos focales formados íntegramente por personas mayores de 65 años para llevar a cabo un diagnóstico y posterior evaluación de usabilidad de una página web dedicada exclusivamente a personas de esta franja de edad. Este tipo de análisis cualitativo se ha fundamentado en la observación sobre cómo los integrantes de los grupos focales utilizan la página web objeto del estudio. Las fortalezas y debilidades encontradas sirvieron de guía para mejorar la usabilidad de la página. Se elige esta técnica de investigación al considerar que arroja resultados más fiables de evaluación, ya que posibilita el descubrimiento de errores de diseño y utilización de la página en el momento en el que la están usando las personas participantes.

**Palabras clave:** grupos focales, personas mayores, usabilidad

## Introducción

Aragón, junto con Asturias, Castilla y León, Galicia, País Vasco y Cantabria, siguen siendo las comunidades autónomas más envejecidas del estado español, con un número de personas mayores que superan el 21%. En julio de 2017, los mayores de 65 años en España alcanzaron los 8,7 millones de personas, de los que 3,7 millones eran hombres y 4,9, mujeres. Este número representa el 18'8% de la población total censada en 46.572.132 personas. Un porcentaje que en 2016 era del 18,7% y que evidencia que el envejecimiento de la población española va aumentando año a año. Según el análisis de prospectiva del INE, este porcentaje alcanzaría el 25,6% en 2031 y el 34,6% en 2066<sup>2</sup>. Paralelamente a estas cifras, también está aumentando el número de personas que cumplen los cien años, por

---

<sup>2</sup>Instituto Nacional de Estadística (INE). *Población y fenómenos demográficos proyectados*.

Disponible en:

[http://www.ine.es/dyns/INEbase/es/operacion.htm?c=Estadistica\\_C&cid=1254736176953&menu=ultiDatos&idp=1254735572981](http://www.ine.es/dyns/INEbase/es/operacion.htm?c=Estadistica_C&cid=1254736176953&menu=ultiDatos&idp=1254735572981)

lo que la sociedad española en general y la aragonesa en particular, se caracteriza por contar con un porcentaje cada vez más elevado de personas más mayores y más longevas.

Esta realidad demográfica en la que se asienta la Sociedad del Conocimiento en el llamado “primer mundo” condiciona, en cierta medida, no tanto el acceso sino el uso de las herramientas necesarias para ser ciudadanas y ciudadanos miembros de pleno de derecho. Estas dificultades son las que se han definido como “brecha digital” descrita por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) como “la brecha entre individuos, hogares, empresas y áreas geográficas en diferentes niveles socioeconómicos con respecto tanto a sus oportunidades de acceso a las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) como a la amplia variedad de actividades que ofrece Internet<sup>3</sup>”.

De forma genérica, el grado de conocimiento que las personas tienen sobre Internet y el acceso a la sociedad electrónica que allí se encuentra alojada tiene, en estos momentos, diferentes causas. La UNESCO considera que existen diferentes tipos de brechas,

“A la brecha digital entre “conectados” y marginados de la sociedad mundial de la información, la brecha científica, la brecha educativa, las brechas culturales y las que afectan a determinados grupos como los jóvenes, las personas de edad, las mujeres, las minorías, los emigrantes y los discapacitados, se superpone otra brecha fundamental. Esa línea de fractura esencial es la brecha cognitiva, que separa a los marginados de las sociedades del conocimiento de las personas que tienen acceso a éste y participan en su aprovechamiento compartido<sup>4</sup>.”

Según el informe Un perfil de las personas mayores en España, 2018, “a partir de los 55 años se observa un notable descenso en los porcentajes de personas que utilizan Internet. Se percibe una brecha digital entre los mayores y el resto de la población. A pesar de ello, se observa una mayor utilización de Internet

---

<sup>3</sup> OCDE (2001) Understanding the digital divide. Disponible en: <https://www.oecd.org/sti/1888451.pdf>

<sup>4</sup> Unesco (2005) Hacia las sociedades del conocimiento. Ediciones Unesco. Disponible en: <http://unesdoc.unesco.org/images/0014/001419/141908s.pdf>

en los últimos años por parte de las personas mayores”<sup>5</sup>. Datos que confirman los reflejados por la Fundación Telefónica en 2016, que mostraban “la reducción de la brecha tecnológica en el uso de Internet en el segmento de las personas entre cincuenta y cinco y sesenta y cuatro años, y en esta edición se refleja cómo esta situación se reproduce en el segmento de los mayores de sesenta y cinco años”<sup>6</sup>. Según recoge este informe, en 2016, el 28,2% de las personas mayores de sesenta y cinco años utilizaban de manera regular Internet, de las que el 59,3% lo hacían por asuntos relacionados con el ocio. El informe también recoge que “la comunicación con familiares y amigos y los asuntos profesionales se encuentran entre los principales motivos para acceder a Internet entre los mayores de 65 años”. El uso de los smartphones está directamente relacionado con el aumento constante del número de personas mayores que acceden a Internet pero en 2016, este aumento se debe al uso de las tablets entre los mayores de 65 años. Según este informe, se ha pasado “del 13,2% en 2015 al 42,1% en 2016. De hecho, este segmento de edad ya se encuentra por encima de la media en el uso de tablets para actividades como las operaciones con bancos y Administraciones”. Los datos de 2017 son positivos en cuanto a la utilización de Internet para actividades de comercio electrónico. Según el estudio de la Fundación Telefónica de dicho año, “sólo el 35% de los mayores de cincuenta y cinco años, han llevado a cabo alguna actividad en el año anterior”<sup>7</sup>.

En cuanto a los datos de 2017, el informe de la Fundación Telefónica afirma que el uso de Internet se ha incrementado en la utilización del comercio electrónico (2007:113) con un aumento del 20% respecto a 2016 aunque, entre los mayores de cincuenta y cinco años, solo el 35% ha hecho uso del *eCommerce* en el año anterior. Como en años anteriores, el *smartphone* sigue siendo el dispositivo más

---

<sup>5</sup> ABELLÁN GARCÍA, Antonio; AYALA GARCÍA, Alba; PÉREZ DÍAZ, Julio; PUJOL RODRÍGUEZ, Rogelio (2018). “Un perfil de las personas mayores en España, 2018. Indicadores estadísticos básicos”. Madrid, Informes Envejecimiento en red nº 17, 34 p. [Fecha de publicación: 07/02/2018]. Disponible en: < <http://envejecimiento.csic.es/documentos/documentos/enred-indicadoresbasicos18.pdf>>

<sup>6</sup> Fundación Telefónica (2016) La sociedad de la información en España. Disponible en: <https://www.fundaciontelefonica.com/artecultura/sociedad-de-la-informacion/informe-sie-espana-2016/>

<sup>7</sup> Fundación Telefónica (2017) La sociedad de la información en España. <https://www.fundaciontelefonica.com/artecultura/publicaciones-listado/pagina-item-publicaciones/itempubli/625/>

usado para conectarse (2017: 137) y, al pasar del 91,7% de 2016 a un 93% del total de los usuarios, alcanza ya el 82,9% entre los mayores de sesenta y cinco años, mientras que el uso de la *tablet* también creció en 2017: el 43% de los mayores de sesenta y cinco años utiliza dicho dispositivo para actividades relacionadas con el ocio. Por otro lado, la gente mayor de 65 años no se siente “a gusto” con el formato digital (2017: 141) para ver y oír contenido multimedia. Mientras que para el 90,4% de los jóvenes de 14 a 19 años es su formato favorito, sólo el 27,2% de los mayores de 65 años afirma que les gusta este formato.

Con todo, podría decirse que las nuevas tecnologías siguen introduciéndose en la vida cotidiana de las personas mayores muy despacio, aunque sin pausa. Como apunta el informe de la Fundación Telefónica (2017:9) paradójicamente, en este caso “la tecnología es tanto el reto como la solución” por lo que se hace necesario una persistente labor de educación también en este segmento de edad, ya que a estas alturas, huelga decir la importancia que las nuevas tecnologías tienen y van a seguir teniendo en la evolución que toda sociedad necesita. Para Castells (2009: 50) “resulta esencial hacer hincapié en el papel fundamental de la tecnología dentro del proceso de transformación social, especialmente cuando consideramos la principal tecnología de nuestro tiempo, la tecnología de la comunicación, que se relaciona con la esencia de la especificidad humana”. De ahí que llegue a ser vital no solo el acceso a la red sino también la comprensión de sus elementos, así como saber interactuar con ellos. El referido informe de la Fundación Telefónica (2017:284) alerta de que el grupo con mayor riesgo de exclusión digital en España sigue siendo el de las personas con discapacidad, seguido de las personas mayores de cincuenta y cinco años. Como señala Ureña y Pernas en Junquera, (2018), lo más importante es “que el impacto del sector es mayor cuando el avance de los indicadores TIC se centra no solo en la adopción de las tecnologías, sino también en la utilización real de estas y el grado de familiaridad con esos usos por parte de la ciudadanía, ya sean trabajadores o usuarios”. Esta familiaridad está relacionada también con la edad y con las destrezas de las personas mayores en la web. Ya no solo se necesita acceder a la red sino también conocerla, entenderla y usarla, algo que muchas personas mayores no logran entender, debido a la complejidad del diseño de las páginas y los servicios que en ellas se ofrecen.

Europa diseñó una hoja de ruta para que entre 2015 y 2020 los estados miembros articulen una agenda digital para el desarrollo de la economía y la sociedad digital. En España, la Agenda Digital<sup>8</sup> ha articulado diferentes acciones y planes para fomentar el uso, la incorporación y la confianza en la sociedad electrónica.

Knowles y Hanson, (2018: 72-77) consideran que “la brecha digital entre viejos y jóvenes es potencialmente más incapacitante ahora que hace 20 años, dado el impulso que ha tomado la sociedad digital actual. Hoy en día, las tecnologías digitales son tan esenciales para la vida cotidiana que es razonable preguntarse si la incapacidad de los adultos mayores para acceder a los servicios gubernamentales en Internet puede incluirse pronto entre los factores precipitantes en los adultos mayores que pasan a la vida asistida”.

Por eso, la vitalidad que ha cobrado en la última década la inclusión de la participación comunitaria en la implementación de estrategias de desarrollo local ha revalidado las ideas fuerza que caracterizaron los métodos de investigación participativos desde principios de la década del 60, entre ellos, los grupos focales.

## **GRUPOS FOCALES COMO MÉTODO DE INVESTIGACIÓN CUALITATIVA PARA EL ESTUDIO DE LA USABILIDAD DE UNA PÁGINA WEB**

Callejo (2001:21) define grupo focal, conocido en inglés como *focus group*, como una “reunión de personas, entre seis y diez, previamente desconocidas entre sí, que hablan de un tema bajo la dirección de otra persona”. Para Ruiz (2012) el grupo focal “persigue captar las opiniones (individuales) de cada uno de los participantes, expresadas en un contexto de influencia recíproca”. Se diferencia del grupo de discusión (ibid.) por la pretensión de aquel de generar “un discurso colectivo o compartido, esto es, un discurso grupal, mediante la conversación en una situación de grupo. Mientras uno responde a una dinámica de entrevista grupal, el otro responde a una dinámica conversacional entre los participantes”. Para Krueger (1999:24) el grupo focal “es especial en cuanto a sus objetivos, tamaño,

---

<sup>8</sup> Agenda Digital para España. Disponible en: <http://www.agendadigital.gob.es/Paginas/index.aspx>

composición y procedimientos”. Como apunta Callejo (2009) ambos métodos fueron creados con diez años de diferencia. El primero en la década de 1950, en Estados Unidos y el segundo en España en los años 60 por “los sociólogos Jesús Ibáñez, Ángel de Lucas y Alfonso Ortí”. El grupo de discusión y el *focus group* comparten técnicas de investigación social similares, aunque para Ruiz (2012) “persiguen objetivos distintos y, en consecuencia, establecen dinámicas grupales muy diferentes”. Para Callejo (2009:103) “la diferencia es una cuestión de grado en la manera de dirigir el grupo y aproximarse al objeto observado (el discurso social). El grupo de discusión sería más abierto y flexible que el Grupo Focal que aparece, como su nombre indica, centrado (focalizado) en aspectos muy concretos relacionados con los objetivos de la investigación”.

El objeto del estudio que aquí se presenta es la utilización de la técnica del Grupo Focal para conocer la opinión y valoración de personas mayores sobre diferentes aspectos de un portal web de una institución pública de Zaragoza, diseñado precisamente para personas mayores. El análisis se centró tanto en los contenidos de la página, como en la accesibilidad y en la facilidad de uso y acceso. Con las aportaciones realizadas por las personas participantes en el diagnóstico, se llevaron a cabo las indicaciones de mejora.

La metodología utilizada en investigaciones cualitativas de este tipo debe asegurar que el proceso de la investigación cumpla estándares científicos y éticos con el fin de que los resultados sean analizados y divulgados de manera rigurosa. Los grupos focales, concebidos como grupos de participación y opinión presentan necesidades específicas en cuanto a las características de su funcionamiento. La utilización de técnicas adecuadas y mensajes destinados a favorecer la comunicación de los miembros del grupo entre sí, y entre ellos, las personas encargadas de dinamizar el mismo, son instrumentos importantes para conseguir el objetivo del grupo. Como reflejan Escobar y Bonilla-Jiménez (2009:51-67) “el propósito principal del grupo focal es hacer que surjan actitudes, sentimientos, creencias, experiencias y reacciones en los participantes; esto no sería fácil de lograr con otros métodos”. De esta manera, se trata de establecer mediante una comunicación adecuada, la interacción de todos los miembros del grupo para promover y favorecer la generación de un proceso de conocimiento colectivo, capaz de aportar lo que individualmente no sería posible.

Esta comunicación multidireccional, unida a las necesidades de participación individual en el grupo condicionan un modelo de comunicación donde, al menos, es necesario tener en cuenta las características de tres tipos de mensaje:

- a) El proveniente de la persona que dinamiza y dirige el grupo como emisora de un mensaje destinado a los propios integrantes del grupo.

Además de tener en cuenta las características de los participantes, como se describe más adelante, es necesario cumplir al menos tres objetivos:

- Los mensajes deben ser claros, directos y motivadores. Los receptores del mensaje deben comprender de forma nítida el objetivo de la sesión. Es necesaria la concreción de los objetivos de la sesión de trabajo con propuestas claras y concretas, pero además adecuadas a la realidad en la que están inmersos los diferentes miembros del grupo. Se trata, también, de crear una expectativa de mejora en el entorno de los participantes en el que ellos son, de alguna forma, los protagonistas.
- En segundo lugar, es necesario estimular la participación de todos los miembros del grupo, mediante mensajes que favorezcan la confianza y hagan perder a los participantes el temor a la intervención. Mensajes concretos basados en poner en valor la experiencia vivida de cada uno de ellos, como algo único e irrepetible, que aportará la visión de la realidad vital de cada uno para conseguir la realidad del colectivo. En este caso concreto, son las mujeres las que más pierden el “miedo” a hablar en público para expresar sus opiniones y, además, mostrar de manera desinhibida sus carencias de conocimiento, algo que no les da ningún tipo de reparo, mientras que los hombres son mucho más reticentes a expresar este tipo de informaciones sobre ellos mismos. Como refleja Krueger (1998:46) a veces, “las personas ocultan información importante por aprensión o presiones sociales”.
- Por último, es necesario transmitir la necesidad de que las intervenciones de los miembros del grupo se concreten en mensajes centrados en un tema suficientemente específico. La necesidad de

plasmar en un mensaje breve y conciso la opinión de cada participante que, si bien habrá sido debidamente argumentada, se concretará finalmente en un problema o una mejora a desarrollar.

- b) El colectivo de participantes como emisores de mensajes hacia el resto del grupo.

Es necesario conseguir la comunicación de ideas argumentadas pero concretas, comprensibles para el resto del grupo, cuyas realidades son similares, pero no idénticas. La transmisión de ideas capaces de ser entendidas y valoradas por el resto de los miembros del grupo, permitirá interactuar a todos los miembros del grupo entre sí, aportando la suma de experiencias y opiniones.

Para ello es necesario intentar la concreción y la descripción explícita, tanto de los problemas señalados como de las soluciones aportadas, que así serán el hilo conductor de un intercambio comunicativo entre los miembros del grupo.

Es especialmente importante en este aspecto, la interacción permanente del dinamizador en las intervenciones de los participantes, la utilización de mensajes basados en preguntas, afirmaciones a modo de resumen, unidas a mensajes directos a miembros de grupo en función de su mayor o menor participación o de la especial relación que puedan tener con el tema tratado, con el fin de facilitar la comprensión del resto del grupo y de generar nuevas intervenciones.

Esto supone la creación de un entorno comunicativo multidireccional donde cada miembro puede mejorar la aportación inicial.

- c) La transmisión de conclusiones parciales del dinamizador al grupo y el *feedback* de éste.

Es especialmente importante la interacción de la persona dinamizadora del grupo con el resto de los participantes, no solo para ordenar el debate y la intervención de los diferentes componentes del grupo sino también para lograr su máxima participación. Quien dirige el Grupo Focal tiene que demostrar la suficiente perspectiva y psicología como para detectar los casos en los que, por diferentes razones, no se interviene de manera espontánea y natural. Hay numerosas ocasiones, en las que este trabajo deberá estar encaminado a conseguir desinhibir

a las personas que sean más reticentes a expresar su opinión. En el análisis que nos ocupa, una vez expuestos diferentes puntos de vista sobre el tema central del análisis, numerosas mujeres consideraban que sus opiniones más personales no iban a ser tenidas en cuenta, al tener ellas mismas la percepción de que sus criterios no eran importantes. El trabajo de la directora, en este caso, consistió en reforzar la autoestima de las participantes; demostrarles que estaban allí para opinar manifestando en todo momento que lo valioso de la investigación era su percepción sobre el objeto de análisis. A partir de ese momento se incrementó el número de intervenciones provocando una retroalimentación en el grupo que generó más debate y mejores comentarios.

Por lo tanto, este modelo de comunicación demuestra que la participación de sus componentes puede variar en función del grado de implicación de la persona que dirige y modera el grupo que es capaz de lograr aflorar sentimientos, necesidades y anhelos de los diferentes miembros del grupo. Un proceso de participación donde todas las experiencias y opiniones son válidas y donde la transmisión de éstas permite generar un proceso que va creciendo al influir la opinión de unos sobre la de los otros, y en el que se da una retroalimentación equilibrada de la participación. De esta manera, se evita la monopolización por parte de las personas que, por su carácter y hábitos tienden a expresar de manera unilateral sus opiniones y, también, a generar diversidad de temas con los que facilitar un buen flujo comunicativo donde nadie se quede sin aportar su conocimiento.

Se trata, de esta forma, de transmitir mensajes claros y concretos, que permitan abrir debate y obtener conclusiones, donde deben participar todos y ajustarse al tema, que además será cambiante a lo largo de la sesión. El objetivo será conseguir que los integrantes del grupo aporten una visión general, como suma de las individuales, sin que domine la individual, en ocasiones condicionada por factores muy concretos. Como apunta Krueger (op.cit: 28) el grupo de discusión funciona debido a que aprovecha tendencias naturales del ser humano. Las actitudes y los puntos de vista relativos a productos, servicios o programas se desarrollan en parte en interacción con otras personas”.

## **UN CASO PRÁCTICO CON GRUPOS FOCALES: LA EVALUACIÓN DE USABILIDAD DE UNA PÁGINA WEB POR PARTE DE PERSONAS MAYORES DE 65**

Los grupos focales que nos ocupan tuvieron lugar en Zaragoza capital en noviembre y diciembre 2017, por encargo de una entidad pública zaragozana que solicitó conocer la opinión del público objetivo al que iba dirigida una página web dedicada a las personas mayores, con el propósito de mejorar la “usabilidad” de la web. Un objetivo que se cumplió en su totalidad ya que todas las conclusiones adoptadas tras el análisis y evaluación de la página web fueron adoptadas por la institución que encargó el estudio.

Para crear los grupos focales se contactó con socias y socios de centros municipales de Zaragoza de personas mayores. No existía relación alguna entre los participantes en los grupos y los moderadores/dinamizadores. Se les agradeció su participación con unos detalles publicitarios, como un pen drive, una libreta y un bolígrafo.

En fase previa a la creación de los grupos focales se indagó y se recabó información sobre otros procesos participativos en la evaluación de páginas web y usabilidad y, para ello, se contó con un informático que, además, asistió a las sesiones de los grupos focales. Para llevar a cabo el reclutamiento de los componentes de los grupos se seleccionaron, en diferentes centros municipales de personas mayores, a 85 personas mayores de 65 años, de los que 45 fueron mujeres y 40, hombres. No se conocían entre sí. Las directoras y directores de los diferentes centros se ocuparon de la selección de participantes mediante entrevistas personales, tratando de averiguar su nivel de conocimiento de nuevas tecnologías principalmente.

Se dividieron los 85 participantes en ocho grupos homogéneos en función de su experiencia con las nuevas tecnologías. Un número que sigue las recomendaciones de entre 6 y 10 personas para llevar a cabo un grupo de discusión (Callejo: 2001).

Para la realización de esta evaluación, se realizaron sesiones únicas con cada uno de los grupos, de una duración de 2 horas aproximadamente, en días diferentes. En cada uno de los grupos focales se procuró adaptarse a las

características de las personas participantes. Para iniciar cada grupo focal, además de dar la bienvenida a todos los asistentes y seguir las normas habituales de cortesía, se especificó el asunto a tratar con una pequeña charla en la que se establecieron las normas básicas de respeto y de procedimiento en la discusión. A los participantes sólo se suministró un ordenador a cada uno, ya encendido, en el que se mostraba la página web a analizar. Como decimos, dividimos los grupos por su nivel de conocimientos sobre Internet. De esta forma, diseñamos:

- 4 grupos compuesto por 46 personas con poca o ninguna experiencia (Nivel A) en el ámbito de las nuevas tecnologías. Se dedicó parte de la sesión (entre 30 y 60 minutos) a ofrecerles la información necesaria para utilizar el portal web, es decir, utilización del ratón y barra scroll (barra de desplazamiento lateral), explicación de lo que es una página web y cómo utilizarla. El resto de la sesión se utilizó para realizar las preguntas más básicas de las secciones a analizar (accesibilidad, identidad, arquitectura de la información, navegación y contenido).

3 de las 4 sesiones se realizaron en salas de informática, es decir, donde las personas participantes podían utilizar un ordenador por persona, o un ordenador para cada dos personas.

- 2 grupos compuesto por 21 personas con nivel medio (Nivel B) de conocimiento sobre nuevas tecnologías: Se dedicaron unos 30m. aproximadamente a preguntarles acerca del uso de otras páginas web, con el objetivo de conocer el nivel, y además establecer comparaciones con el portal de mayores a evaluar.

Las dos sesiones se realizaron en salas de informática.

- 2 grupos compuestos por 18 personas con nivel alto (Nivel C) de conocimiento sobre nuevas tecnologías. Se dedicaron 30 minutos a determinar tanto su nivel de conocimiento de páginas web y además, como su experiencia llevada a cabo con otros usuarios, ya que en muchos casos se trataba de personas voluntarias que forman o apoyan a otras personas mayores en la iniciación de las nuevas tecnologías.

Las dos sesiones se realizaron en salas de informática.

## PERFIL DE LOS PARTICIPANTES Y METODOLOGÍA

En total participaron 85 personas de las que el 52% eran mujeres y el 47% hombres. El 47% se encontraban entre los 65-70 años de edad, el 29% entre 71 y 75 años de edad y el 24% mayores de 75 años de edad.

El 42% de las personas participantes habían terminado la educación primaria, el 26% la educación secundaria, un 13% poseía estudios universitarios medios y un 15% estudios universitarios superiores.

El 76% afirmaba no tener ninguna limitación, un 15% manifestaba tener algún tipo de limitación y un 8% señaló sí tener limitaciones.

En cuanto al uso de nuevas tecnologías, el 25% manifestaba la utilización de tablet y el móvil, un 34% utilizaba tablet, ordenador y móvil y el 40% manifestaba utilizar sólo el móvil.

Figura 24. Participantes que usan las tecnologías digitales



Fuente: Elaboración propia

El proceso metodológico se desarrolló en todos los casos según el diseño estipulado para el desarrollo de grupos focales, adecuándolo a las características concretas del objeto del estudio y del perfil de los participantes.

Además de la realización de un cuestionario específico para preguntar de forma ordenada a los participantes, parte de la metodología se centró en interpelar

directamente a las personas para promover la reflexión personal y colectiva que diera también paso a debates atendiendo a las características de los diferentes grupos. Seguimos las pautas establecidas para generar un ambiente cordial en el que todo el mundo se sintiera cómodo y desinhibido para expresar sus opiniones. Se puso especial atención en evitar la proliferación de opiniones dominantes que invalidaran el resto. Las intervenciones fueron grabadas desde el inicio hasta el final de las sesiones.

Las áreas a evaluar de la página web se dividieron en cinco bloques diferentes:

- Accesibilidad
- Identidad
- Arquitectura de la información
- Contenidos

Con el fin de que el análisis fuese uniforme en todos los grupos se realizaron las mismas preguntas, en una sola batería de preguntas, adecuando el lenguaje a cada nivel (A, B y C). No obstante, las personas participantes en el nivel A respondieron a un número inferior de preguntas, más generales, de formulación sencilla y de fácil comprensión.

Las personas participantes en el nivel B respondieron a la mayoría de las preguntas y compararon la valoración con otras páginas web que conocían.

Para las personas participantes en el nivel C se procuró adecuar las preguntas a su experiencia y nivel, valorando su opinión como usuarios, pero también como formadores de otras personas mayores, lo que permitió conocer su opinión basada en su experiencia con otras personas mayores. Para asumir estas opiniones como criterios válidos a tener en cuenta se valoró la coincidencia de los comentarios en los diferentes grupos, es decir, las opiniones sobre un aspecto en concreto que fueron repetidas por varias personas, así como los puntos de vista personales pero que serían adoptados por los demás, tras el pertinente debate, antes de finalizar la sesión.

## ACCESIBILIDAD

Se valoraron las opiniones y percepciones de los participantes que condicionan la accesibilidad como son el contraste, la imagen, los colores... teniendo en cuenta, además, las posibles limitaciones que pudieran existir de tipo visuales, motrices, auditivas y cognitivas.

### Ítems:

1. ¿Los colores pueden distinguirse adecuadamente haciendo atractiva y amigable el uso de la página? ¿Existe un contraste suficiente entre el color del texto y el fondo? ¿Qué colores se ven mejor/peor?
3. ¿El tamaño del texto es adecuado?
4. ¿Necesitarías un botón para aumentar el tamaño?
5. El lenguaje y las indicaciones, ¿son comprensibles?
6. ¿Se señalizan acciones importantes que puedan oírse adecuadamente?,
7. ¿Es el tamaño de los botones o áreas de acción adecuados para poder controlar el ratón sin dificultad?
8. ¿Se utiliza un lenguaje entendible?
9. ¿Le parece que este portal web de se adapta a las necesidades de las personas mayores?
10. ¿Propondría algún cambio para mejorar la accesibilidad?

## IDENTIDAD

Se valoró la representación gráfica de todos los logos aparecidos en la web, con el fin de comprobar que existe una unidad en la composición en todos los niveles, el estilo de la comunicación escrita y la funcionalidad.

### Ítems:

1. ¿Es esta página de una organización, entidad, etc.?
2. ¿Por qué?

3. ¿Se localiza fácilmente el logotipo en todas las páginas y de forma visible?
4. El tipo de lenguaje y la comunicación es siempre la misma en todas las páginas?
5. ¿Aparece una información de contacto fácil de identificar?
6. ¿Qué haría usted para mejorarla?

## **ARQUITECTURA DE LA INFORMACIÓN**

En este apartado se ha valorado la estructura, organización y etiquetación de los elementos que conforman los entornos informacionales que faciliten la localización (o el acceso) de la información y su utilidad y su aprovechamiento por parte de los usuarios/as.

### **Ítems:**

1. Al visualizar la página por primera vez, ¿Le transmite una imagen clara y ordenada?
2. ¿Le parece que responde a una organización lógica y clara de los temas que trata?
3. ¿Existe un servicio de búsqueda sencillo? ¿Es fácil de localizar?
4. Piense en algún tema que pueda interesarle, ¿sabría usted cómo realizar la búsqueda de esa información?
5. Localiza a primera vista la opción de Ayuda al ciudadano?
6. ¿La atención al ciudadano se ajusta las necesidades del usuario?
7. ¿La atención al ciudadano tiene la información necesaria y no está sobrecargada?
8. ¿Qué haría usted para mejorarla?

## **NAVEGACIÓN**

Se ha valorado el orden y agrupación de los contenidos conforme a una categoría que permita al usuario/a identificar las relaciones de contenido, habilitar y facilitar la navegación entre esos contenidos y orientar al usuario.

### **Ítems:**

1. Al utilizar un botón de acción, ¿obtiene el resultado esperado?
2. ¿El texto de los botones es fácilmente comprensible para cualquier usuario?
3. ¿Sabría usted volver a la página de inicio?
4. ¿Se puede volver fácilmente a la página anterior?
5. ¿Están bien señalizados los enlaces? ¿Se identifican bien?
6. ¿El mensaje de error le proporciona información para resolverlo y son comprensibles?
7. ¿Se puede ir a cualquier opción con pasos sencillos? ¿Le parece excesivo el número de clics que es necesario realizar?
8. ¿Qué haría para mejorar?

### **CONTENIDO**

Aquí se ha valorado la coherencia, la organización y comprensión de la información principal.

### **Ítems:**

1. ¿Se entiende claramente la información expuesta?
2. ¿Son las cabeceras claras y descriptivas?
3. ¿Se entiende la información expuesta?
4. ¿El contenido importante se ve a primera vista?
5. ¿Existe coherencia entre título y contenido?
6. ¿La información da respuesta a los intereses de los usuarios/as?
7. ¿Qué cambiaría?
8. ¿Echa en falta algún servicio o información que le pudiera resultar útil/interesante?

## **USABILIDAD**

La usabilidad es un atributo de calidad que evalúa el grado de facilidad con el que los usuarios acceden e interactúan con una página web (Nielsen, 2000). La World Wide Web nació como tal en 1991 por lo que las personas mayores de 65 años han tenido que adaptarse a una nueva realidad que ha transformado la sociedad en la que viven.

En el informe publicado por el IMSERSO (2016: 446) sobre Personas Mayores y uso de las Nuevas Tecnologías aparece que en casi todos los hogares encabezados por menores de 45 años se utiliza con regularidad el ordenador, mientras que este porcentaje se reduce drásticamente cuando se superan los 65 años (24,6 %). No obstante, el crecimiento de la proporción de usuarios entre las personas mayores es significativo, pasándose en tan solo un año del 21,3 % a la situación actual.

Internet es una herramienta prácticamente universal entre las personas menores de 45 años. Por el contrario, entre las personas mayores de 65 años el porcentaje de usuarios desciende hasta un 20,6 %, inferior al 24,6 % de usuarios del ordenador. No obstante, el informe recoge dos precisiones (2006:448): “que esta brecha se está cerrando con el tiempo, dado que en ediciones anteriores superaba los cinco puntos porcentuales y que el incremento ha sido notable en tan solo un año, partiendo del anterior 17,1 %, un crecimiento superior al que pudimos observar en relación con la utilización del ordenador”.

## **CONCLUSIONES**

En cuanto a la utilización del acceso a internet:

- Las personas mayores que participaron en esta evaluación disponen de mucho tiempo libre y podrían sacar gran provecho del uso de las tecnologías de la información si dispusieran de una adecuada formación.
- El uso de ordenadores y de la red Internet no se muestran como cuestiones prioritarias pero cada vez les cuesta menos acercarse a estas tecnologías de la información ya que cuando superan las barreras iniciales tienden a desarrollar gran interés ante las posibilidades que

internet les ofrece, lo que facilita su paulatino entusiasmo por el uso de esta herramienta.

- Las personas mayores que participaron en esta evaluación se felicitaron por cada pequeño avance, y agradecieron encontrar una página web en la que poder interactuar. Además, agradecieron mucho el hecho de que se les preguntara su opinión en algo que les afecta directamente.

En cuanto a la usabilidad de la página web:

- Las personas mayores no rechazan la incorporación de tecnología
- Las personas mayores son capaces de aprender a usar la tecnología
- Los aspectos de diseño juegan un papel más importante que la facilidad de uso.
- La barra de scroll les desconcierta. Les cuesta intuir que hay más información en una página que la que se ve en ese momento en la pantalla y que han de usar la barra de scroll para visualizarla.
- Tienden a pinchar sobre una imagen, no sobre el texto subrayado debajo de la misma.
- A las personas principiantes mayores la lupa les induce a pensar que es una herramienta para aumentar el tamaño.
- Los menús desplegados son difíciles de utilizar.
- Los iconos o imágenes relacionadas con un texto en concreto les resultan útiles
- Aunque no era objeto de este estudio, se consideró de interés preguntar a los mayores por el uso de redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram). La mayor parte de las personas participantes en los grupos focales no eran usuarios de redes sociales, y además tenían la percepción de que son muy "peligrosas".

En cuanto a la metodología utilizada, las dificultades han sido las siguientes:

- El número de participantes en cada grupo focal. En algunos casos era demasiado numeroso, llegando a encontrar hasta grupos de 15 personas. Esta experiencia nos permite recomendar la realización de sesiones de 8 personas aproximadamente en cada grupo, puesto que,

por un lado, requieren de mucha atención, por sus conocimientos en NNTT y, por otro lado, son muy participativos.

- La disposición de la sala es también muy importante, ya que al tiempo que están utilizando un ordenador, hay que seguir una línea de debate y algunas salas de ordenadores no tienen la disposición adecuada para ello.
- Una buena conexión a internet.

Todos los participantes de los grupos focales han estado de acuerdo con que el portal de personas mayores que se ha evaluado es una página accesible, clara y fácil de entender y utilizar. Se muestran en general satisfechos, tanto por su diseño, como por sus contenidos, aunque proponen las siguientes mejoras en cuanto a su usabilidad:

#### **ACCESIBILIDAD:**

- El texto debe seguir siendo sencillo, directo, breve, visible y legible.
- Aumentar el tamaño de las letras en las páginas de enlace.
- Mejorar el contraste de los textos en las páginas de enlace y asegurarse de que el espacio entre líneas es el adecuado para mejorar la legibilidad del texto.
- El Botón aumentar debería estar bien visible.
- Los iconos auditivos también deben estar más visibles.
- Suprimir la imagen que aparece en la portada. Se puede cambiar por otra imagen de algún edificio emblemático de la ciudad.
- Seleccionar una imagen con la que se puedan sentir más identificados, o que simplemente no haga alusión a la edad de forma específica: una imagen de la ciudad, etc.

#### **IDENTIDAD:**

- Aprovechar la imagen para reforzar la identidad de la organización.

- Introducir más elementos que identifiquen la página con la organización, ya que el logotipo no es suficiente.

### **ARQUITECTURA:**

- Identificar de forma más visible la herramienta de AYUDA.

### **NAVEGACIÓN:**

- Enlazar con el resto de páginas mediante una imagen.
- Los menús desplegables son difíciles de utilizar. Lo que los usuarios mayores no ven expresamente (la existencia de un submenú oculto) es difícil que lo puedan imaginar. Se debería utilizar el atributo de cambio de estado al pasar el ratón sólo para ayudar a identificar los enlaces.

### **CONTENIDO:**

- Valorar las propuestas realizadas por las personas mayores en los grupos focales en cuanto a información a introducir en la página de inicio, que pueden resumirse en:
  - Incluir números de teléfono de servicios de urgencia.
  - Juegos de memoria.
  - Enlaces a otras páginas de personas mayores (IMSERSO, etc.), cita para la obtención del DNI, cita médica...
  - Actividades culturales en marcha.
  - Listado de excursiones y viajes.
  - Listado de cursos/talleres en marcha.
  - Líneas de bus

## **SUGERENCIAS PARA MEJORAS EN LA METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN CON GRUPOS FOCALES:**

- Seguir realizando grupos focales para la mejora de la página web, adecuándolas a otros dispositivos (móviles, tablets, etc.).
- Utilizar espacios adecuados para el debate y al mismo tiempo, con buena conexión a internet.
- Realizar una sesión de retorno, donde las personas que han participado en los grupos focales puedan ver las mejoras realizadas.

### **Referencias**

- ABELLÁN GARCÍA, Antonio; AYALA GARCÍA, Alba; PÉREZ DÍAZ, Julio; PUJOL RODRÍGUEZ, Rogelio (2018). “Un perfil de las personas mayores en España, 2018. Indicadores estadísticos básicos”. Madrid, Informes Envejecimiento en red nº 17, 34 p. [Fecha de publicación: 07/02/2018]. Disponible en:< <http://envejecimiento.csic.es/documentos/documentos/enred-indicadoresbasicos18.pdf>>
- CALLEJO GALLEGO, Javier. (Coord.) DEL VAL CID, Consuelo., GUTIERREZ BRITO, Jesús, VIEDMA ROJAS, Antonio. (2009) Introducción a las técnicas de investigación social. UNED, Madrid
- CALLEJO GALLEGO, Javier (2001). El grupo de discusión: introducción a una práctica de investigación. Ariel, Barcelona.
- CASTELLS, Manuel (2009) Comunicación y poder. Alianza Editorial, Madrid.
- ESCOBAR, Jazmine y BONILLA-JIMÉNEZ, Francy Ivonne. (2009) Grupos focales: una guía conceptual y metodológica. Cuadernos Hispanoamericanos de Psicología, Vol. 9 No. 1, 51-67. Disponible en: <https://issuu.com/universidadelbosque/docs/vol9>
- IMSERSO (2017) Informe Las Personas Mayores en España. Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. Disponible en: [www.imserso.es/InterPresent1/groups/imserso/.../112017001\\_informe-2016-persona.pdf](http://www.imserso.es/InterPresent1/groups/imserso/.../112017001_informe-2016-persona.pdf)

- JUNQUERA TEMPRADO, Juan (2018) Una agenda digital imprescindible. Telos, Madrid. Disponible en: <https://telos.fundaciontelefonica.com/la-transformacion-digital-de-la-economia-una-agenda-digital-imprescindible/>
- KNOWLES, Bran y HANSON, Vicki (2018) The Wisdom of Older Technology (Non)Users Communications of the ACM, Vol. 61 No. 3.
- KRUEGER, Richard (1999) El grupo de discusión. Guía práctica para la investigación aplicada. Pirámide, Madrid.
- RUIZ, Jorge, (2012) Focus group y grupo de discusión: similitudes y diferencias. XII Congreso Federación Española de Sociología. Consultado en diciembre 2017. Disponible en: <http://fes-sociologia.com/files/congress/12/papers/3036.pdf>

# LA COMUNICACIÓN DE LIDERAZGO

*Eva Bunbury*

## RESUMEN

En este capítulo se pondrá de manifiesto la importancia de enseñar métodos para fomentar la comunicación de liderazgo, como pueden ser la programación neurolingüística, el lenguaje corporal, el *storytelling* y la improvisación y su papel en las nuevas tecnologías de la información y la comunicación. Se mostrarán las posibilidades que ofrece la Programación Neurolingüística como estrategia de aprendizaje y su relevancia a la hora de inyectar confianza en el alumnado, elemento primordial en la comunicación de liderazgo. Se analizarán las *soft skills* en la enseñanza y el uso de la creatividad y la adaptabilidad, como motor para la formación de futuros profesionales. Todos estos factores se considerarán en la enseñanza de inglés como lengua fundamental en la comunicación de liderazgo, en un método especialmente diseñado para ello: *The Bunbury Way*.

## PALABRAS CLAVE:

PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA, STORYTELLING, IMPROVISACIÓN, LENGUAJE CORPORAL, CONFIANZA, EMPODERAMIENTO, COACHING, SOFT SKILLS.

This chapter will highlight the importance of teaching methods to foster leadership communication, such as Neuro-linguistic Programming, body language, storytelling and improvisation and their role in the new information and communication technologies. The possibilities offered by Neurolinguistic Programming as a learning strategy and its relevance in injecting confidence in the students, a fundamental element in leadership communication, will be shown. Soft skills in teaching and the use of creativity and adaptability will be analyzed as a motor for the development of future professionals. All these factors will be considered in the teaching of English as a fundamental language in leadership communication, in a method specially designed for this purpose: *The Bunbury Way*.

## **NEURO-LINGUISTIC PROGRAMMING, STORYTELLING, IMPROVISATION, BODY LANGUAGE, CONFIDENCE, EMPOWERMENT, COACHING, SOFT SKILLS.**

En la comunicación emocional hay que tener presente que, según los estudios, sólo un 7% corresponde al lenguaje verbal (porcentaje que se eleva solo levemente en el ámbito de la comunicación profesional). Por tanto, ¿qué pasa con el 93% restante? ¿Nos preocupamos como profesores/as de inglés de enseñar teniendo en cuenta ese porcentaje? La comunicación no verbal y para-verbal ocupa un lugar imprescindible en el acto de comunicar, sea en el idioma que sea.

Si nos centramos en ese 93% que hemos mencionado, aproximadamente un 38% de la comunicación corresponde al lenguaje paraverbal (entonación, proyección, tono, énfasis, pausas, ritmo, etc.) y el 55% al lenguaje corporal (gestos, posturas, mirada, movimiento de los ojos, respiración, etc.).

Si dominas el lenguaje no verbal, dominas tu manera de comunicar y si dominas tu manera de comunicar puedes controlar bastante bien la situación en la que te encuentras. Saber gestionar la comunicación en un momento determinado puede marcar la diferencia en una entrevista, una reunión de trabajo, en una negociación importante.

El método sugerido (*The Bunbury Way*) pretende poner el foco de atención en el lenguaje no-verbal, como estrategia de aprendizaje del inglés como segunda lengua. Y es que cuando transmitimos un mensaje, lo hacemos no sólo mediante las palabras, sino que utilizamos el cuerpo entero para expresarlo. El aprendizaje sobre el lenguaje no-verbal tiene una repercusión inmediata en el estudio de una segunda lengua, ya que nos ayuda a entender el contexto, mediante el que podemos descifrar el mensaje con más facilidad. Nos sirve para entender la situación y saber aplicarla de manera directa y natural. Los códigos del lenguaje no-verbal son determinantes para entender al ser humano, su actitud, su predisposición, sus emociones.

"No obstante, todos tenemos una cierta habilidad para descifrar determinados gestos. La llamamos intuición. La aprendemos en la primera infancia y la utilizamos a nivel subconsciente durante toda la vida, y es en realidad la mejor manera de hacerlo. En un instante

interpretamos cierto movimiento corporal o reaccionamos ante un tono de voz diferente y lo leemos como parte del mensaje total [...] También es cierto que si usted le pide a alguien que repita algo que no entendió claramente, aun cuando anteriormente no haya gesticulado, seguramente lo hará al repetir la explicación. Los gestos aparecen cuando una persona tiene más dificultad para expresar lo que quiere decir, o cuando le cuesta más trabajo hacerse comprender por su interlocutor. Cuanto más necesita despertar sus sentidos, mayor intensidad da a la expresión corporal, de tal manera que cada vez gesticula con mayor amplitud". (Davis, 1989, p. 34)

La voz es un elemento primordial en la comunicación paraverbal. "Para poder persuadir la voz es un factor decisivo porque es el vehículo de transmisión del mensaje. Si no la utilizamos correctamente, el mensaje no llega." Emma Rodero analiza cuatro cualidades de la voz: la intensidad, el tono, el timbre y la duración. (Rodero, 2018)

La intensidad, el volumen de nuestra voz. Depende de nuestra respiración. Es la base de nuestra voz. La intensidad es la fuerza con que lanzamos el aire hacia nuestras cuerdas vocales. Si queremos parecer creíbles tendremos que utilizar una mayor intensidad. Cuando estamos tristes o aburridos, la intensidad que transmitimos es baja. Tendremos que utilizar una intensidad energética pero sin gritar.

El tono es difícil de manejar pero fácil de entender. Grave o agudo. Tenemos un tono medio, utilizamos una gama de tonos cuando hablamos y hay diferencias entre uno y otro. Las cuerdas vocales vibran más lento si es grave y más rápido si es agudo. Según los estudios para ser percibido como atractivo y creíble tenemos que utilizar un tono grave frente a uno agudo. Y por eso muchos profesionales y políticos entrenan su voz precisamente para conseguir bajar la voz. Margaret Thatcher lo hizo.

Cuando hablamos utilizamos esa gama de tonos y eso es lo que conocemos como entonación.

El timbre es la suma del sonido que sale de las cuerdas vocales más el que sale de nuestra caja de resonancia, la cara. El sonido que sale de nuestra voz es único. Lo que no quiere decir que no pueda cambiarse. Se pueden modificar los

órganos de resonancia (labios, boca, nariz, lengua, etc.) y conseguir un sonido diferente.

La duración no es una cualidad acústica pero expresivamente es importante. Podemos hablar lento o rápido. Los estudios indican que una persona para ser percibida como creíble tiene que usar una velocidad tendente a rápida. Las personas que hablan un poco más rápido se perciben como más inteligentes, más dinámicas, más extrovertidas. Pero no muy rápido. El mejor consejo es cambiar la velocidad. Lo más importante se dice lento, lo menos importante se dice rápido.

Si queremos expresar alegría, la sonrisa es muy perceptible. Para expresar alegría se sube el ritmo y se sonríe. Para expresar tristeza, se baja la intensidad, más grave y más lento.

Rodero concluye que para transmitir confianza es necesario proyectar una intensidad energética, un tono más bien grave con una entonación modulada, un timbre abierto y además una velocidad tendente a rápida.

En cuanto al lenguaje corporal, como señala Pablo Heinig en su TED sobre las 3 Competencias: "El modo en que configuro mi cuerpo genera emocionalidad y racionalidad en mí" (Heinig, 2015). Además, propone la división en cuatro dimensiones:

- Columna y cabeza.
- Gestos (manos y brazos).
- Postura (pies y piernas).
- Respiración.

"Cada uno de esos cuatro elementos despliega cuatro estrategias básicas, que combinadas con los cuatro elementos, nos proporciona sesenta y cuatro estrategias corporales para inducir en mí y en los otros emocionalidad y racionalidad" (Heinig, 2015).

Estas dimensiones nos proporcionan mucha información para entender el contexto y la situación en la que nos encontramos y resultan muy valiosas para una persona que aprende un segundo idioma.

El lenguaje postural, según algunos autores, modifica el modo en que se recibe el mensaje, pero también el estado interior del emisor: "Cuando cambias de una postura de inseguridad a una de confianza, no sólo cambias por fuera, sino

también por dentro, el mismo hecho de echar los hombros hacia atrás, de abrirte, te está dando confianza" (Cuddy, 2012)

Atendiendo a las cuatro dimensiones que propone Heining podemos apreciar diferentes significados dependiendo de la postura o los gestos que realiza la persona. Si queremos transmitir confianza y seguridad, caminar erguido es una de las maneras. En cambio, si vemos a una persona con las manos en los bolsillos caminando es que tiene una energía baja.

Existen estudios que demuestran el gran poder de la gestualidad en las manos. Según Vanessa Van Edwards, en su análisis sobre TED TALKS, concluyeron que los TED TALKERS más populares utilizaron una media de 465 gestos con las manos, mientras que los menos populares utilizaron 272, durante en una charla de 18 minutos de duración. De ahí las incógnitas que intentaron responder son las siguientes: ¿por qué los gestos de las manos son tan importantes?, ¿cuáles son los gestos de manos más populares? ¿cómo podemos utilizar esos gestos de manos para hacerse viral? (Van Edwards, 2017).

Hay muchos gestos que pueden ayudarnos a entender una situación en la comunicación de liderazgo. "La comunicación no verbal no es asunto sin importancia, principalmente nos comunicamos no-verbalmente y siempre lo haremos" (Navarro, 2019). Navarro proporciona multitud de ejemplos. La persona sentada en una reunión con los dedos entrelazados indica que posee autoridad. También aquella que junta las palmas de las manos apuntando hacia arriba, teniendo apoyados los codos sobre la mesa. Si estando delante de una persona en una negociación, ésta se frota las manos con rapidez, entonces el trato es favorable para ambos. Sin embargo, si se frota las manos lentamente, se trata de un negocio favorable solo para aquella persona. Las personas que se dedican a la política nos muestran las palmas de las manos como gesto de honestidad, franqueza o inocencia. Sin embargo, si esconde las manos detrás de la espalda, nos indica que hay algo que ocultar. Si además, se acaricia las manos al mismo tiempo, es que necesita protegerse, por tanto, es un signo de nerviosismo. Si resulta que esa persona se está agarrando los brazos por detrás, entonces denota enfado.

En relación a la cara, aparte de las siete expresiones básicas (ira, alegría, tristeza, asco, desprecio, sorpresa y miedo) que rápidamente nos ayudan a entender el contexto, contamos también con otros gestos. Así, acariciarse la mandíbula es señal de que la persona está evaluando una situación, tomando una

decisión. Si al dirigirnos a una persona realizando una propuesta, ésta apunta la mirada hacia abajo, es que no logramos convencerla o no cree lo que estamos diciendo. Si estamos esperando la evaluación de una propuesta, sabremos que es negativa si la persona hace el gesto de apretarse la nariz mientras habla. Si nos frotamos un ojo, es que hay algo que no entendemos. Esto ocurre muchas veces en el aula. Y una persona que se agarra la cabeza con las manos por detrás tiene una gran seguridad en sí mismo y a veces, complejo de superioridad. Si nos sujetamos la cabeza con una mano, podría indicar aburrimiento, pero si la mano se acerca a la oreja, todo lo contrario, más bien interés.

Otros gestos interesantes como tocarse el pelo son una señal de inseguridad y falta de confianza al igual que el gesto de comerse las uñas. Cruzarse los brazos a la altura del pecho denota una actitud a la defensiva. Si la persona cruza las piernas y balancea ligeramente los pies es que está aburrida. Si hay un abrazo con palmada en la espalda, significa confusión y deseo de terminar el abrazo pronto.

Los pies son también indicadores potentes. Si estamos de pie delante de una persona pero con los pies apuntando hacia otro lado, es que tenemos ganas de terminar esa conversación. Sin embargo, si apuntamos nuestros pies hacia esa persona, entonces, estamos entregados a su conversación. Esto ocurre cuando utilizamos la escucha activa.

El mensaje fundamental de Navarro es que nuestro comportamiento no verbal se puede traducir en un estado de comodidad o de incomodidad. Dependiendo de si nos encontramos disfrutando o de si estamos incómodos, nuestro lenguaje no verbal será diferente. En el caso de estar disfrutando, inclinamos la cabeza, nos acercamos a la otra persona o relajamos el cuerpo y sonreímos. En caso contrario, podemos cruzar los brazos, apretar la mandíbula o entrecerrar los ojos. Así que debemos estar alerta a estas señales.

Estos son sólo algunos de los ejemplos que podemos utilizar para entender la comunicación de liderazgo, pero son muchos los gestos ya estudiados por los expertos en la materia y que pueden servirnos para la enseñanza de un idioma.

Existen varias técnicas para aprender a descodificar la comunicación corporal. Y es aquí donde el método propuesto pretende incidir especialmente, ya que propone implicar el lenguaje corporal en la retórica, como un modo más de expresión, factor que adquiere un papel primordial en la enseñanza de inglés, y que fortalecerá la adquisición de fluidez por parte del alumnado. Se trata de desviar el

foco del canal comunicativo (inglés) para centrarse en la gestualidad, la postura y la respiración. Para potenciar, en resumen, la contextualidad del discurso.

En el método de enseñanza sugerido se incide también en el uso de la Programación Neurolingüística (PNL). Según la Asociación Española de Programación Neurolingüística, la Programación Neurolingüística (PNL) es un modelo de comunicación, que nos explica el comportamiento humano. Constituye un conjunto de métodos y técnicas que permiten a las personas conseguir sus objetivos en diferentes campos de una manera rápida y eficaz.

Tosey & Mathison (2010) señalan cómo a pesar de que la PNL ha alcanzado una considerable popularidad como forma de abordaje en los ámbitos de la comunicación, el aprendizaje y el desarrollo personal, es sin embargo un tema sobre el que apenas se habla en el mundo académico.

La PNL permite lidiar en el aula con la autosugestión y las inseguridades, mediante técnicas como la visualización, que invitan al alumnado a imaginar un escenario de éxito y a sentirlo como si ya se hubiera logrado. Zeba Siddiqui (2018) hace referencia a ésta y a otras técnicas en su artículo "English Language Teaching through NLP: Techniques and methods".

Por ejemplo, fijémonos en otra de las técnicas de PNL: el metamodelo, que consiste en formular una serie de preguntas que en PNL se denominan "desafíos verbales" y cuyo objetivo es el de tomar conciencia de las limitaciones de nuestro mapa mental. El metamodelo consiste en una serie de patrones comunicativos, que se dividen en 3 categorías:

- Las omisiones: La persona elimina cierta información. Ha olvidado dicha información o no la considera relevante.
- Las distorsiones: La persona modifica datos. Añade su propia interpretación de los mismos o no los recuerda con exactitud.
- Las generalizaciones: La persona universaliza aspectos particulares de su experiencia, generaliza elementos de su modelo de la realidad.

### **Otras herramientas de utilidad:**

El rapport, resulta muy útil para profundizar en el acto de la comunicación. Consiste fundamentalmente en un proceso que trata de generar empatía con la persona que tenemos delante, de construir una relación armónica y de mutuo

entendimiento. Esto servirá tanto para el alumnado, al objeto de relacionarse con otras personas, como en la relación entre docente y alumnado.

El anclaje, es una técnica para crear una imagen mental positiva como gancho o desencadenante (trigger) de una acción. El anclaje sirve para motivar al alumnado en la construcción de actitudes positivas hacia el aprendizaje.

Zeba Siddiqui hace también referencia en su estudio a los postulados de la PNL y a su función en la enseñanza del inglés:

- El mapa mental es único.
- Cada comportamiento tiene una intención positiva.
- La estructura de la experiencia.
- Todos los problemas tienen solución.
- Todos poseemos la fuerza que necesitamos.
- No existen fracasos, sino oportunidades.

En el contexto de la PNL no podemos olvidar los sistemas representacionales, marco en el cual el docente encuentra una herramienta especialmente interesante para detectar la forma de procesar la información del alumnado.

Destacan 3 sistemas, en cada uno de los cuales prima principalmente un método de procesamiento informacional: el visual, en el que la persona visualiza el concepto en forma de imagen, el auditivo, el alumnado descifra la información en forma de sonido o palabras pronunciadas, y el kinestésico, en el que el alumnado relaciona la información con sensaciones (gusto, olfato, tacto). Esta información servirá para tener un conocimiento más profundo del alumnado, por tanto, tratando de ofrecer / personalizar la información en los 3 formatos. En la enseñanza de inglés, por ejemplo, la utilización de determinado lenguaje asociado a la vista (*this looks good*), al oído (*this sounds good*) o al resto de los sentidos (*this feels good*), calará más en unas personas que en otras. Es importante dirigir la información adecuada a cada tipo de persona. Podemos encontrar una descripción detallada de los sistemas representacionales en *La Estructura de la Magia*, por parte de los creadores de la PNL, Richard Bandler y John Grinder (Bandler & Grinder, 1976)

La PNL presta especial atención a la comunicación no-verbal, asumiendo que existe una relación consistente –aunque individual– entre el comportamiento

exterior y el procesamiento interior (Bandler & Grinder, 1975). Y, en este sentido, hay que destacar que la comunicación verbal no ocurre de forma aislada, sino que son otros condicionantes como el lenguaje no verbal, los movimientos oculares, y el lenguaje corporal los que actúan como transmisores en ese proceso.

Otro método para enseñar comunicación de liderazgo es la improvisación. La improvisación acelera el aprendizaje. Requiere dejarte llevar, sacar tu lado más instintivo y creativo. Una de las reglas de la improvisación es aceptar siempre lo que aporta tu compañero, sea lo que sea y nunca contradecirle, sino añadir valor a partir de ello. Por eso cuando improvisas te fuerzas a escuchar activamente. A medida que practicas la improvisación, aprendes a confiar y a creer en tus propios instintos. La improvisación te hace pensar de otra manera, te hace sentir mejor comunicador, negociador, a actuar sin pensarlo demasiado. Y en este sentido podemos considerar también el concepto de flujo ("flow") como otra herramienta útil para el aprendizaje. (Csíkszentmihályi, 1990). Según Siddiqui (2018) esta técnica resulta muy valiosa para su uso en el aula. Incide en el hecho de que la ausencia de interrupciones (correcciones, instrucciones en español, etc.) facilita el aprendizaje. Además, señala cómo a través de un caudal continuo de actividades, retos y concentración del alumnado se generará un puente capaz de franquear la brecha informacional (information gap) y consolidar un sentimiento de pertenencia entre el alumnado. Este caudal continuo (flow) se verá potenciado mediante una selección de juegos bien estructurados, chistes y juegos de palabras, poemas y anécdotas. Elementos todos ellos utilizados en la improvisación.

Otro de los elementos que conforman este método de aprendizaje es el storytelling, nuestro cuentacuentos de toda la vida. El arte de contar una historia para cautivar, para envolver e involucrar al oyente. Cuando escuchas que «había una vez» había un cierto personaje en tal y tal lugar, la mente se transporta a esa escena imaginaria.

Las historias son irresistibles para la mente humana porque activan la imaginación y, por lo tanto, no tenemos más remedio que seguir las películas mentales creadas en nuestras cabezas.

Una historia contada de la forma más sencilla, supone una conexión de causa y efecto. Y así es cómo pensamos. Pensamos en forma narrativa, independientemente de que se trate de hacer la compra, el trabajo o nuestra pareja. Construimos pequeñas historias en nuestra mente para cada acción y

conversación. Jeremy Hsu (2008), sostiene que el 65% de nuestras conversaciones se basan en pequeñas historias personales y cotilleo.

Resulta, por tanto, un método de enseñanza muy útil a la hora de practicar un idioma. No sólo potencia la imaginación y la creatividad, se convierte además en una herramienta de motivación y diversión para el alumnado, olvidándose una vez más del canal de comunicación en el que se encuentra.

Las técnicas narrativas utilizadas hace miles de años siguen siendo válidas hoy en día para una amplia gama de medios además de la palabra escrita.

No solo son herramientas indispensables para los novelistas, sino que también son útiles para los presentadores, los líderes empresariales, los especialistas en marketing y los periodistas. Y pueden tener muy diversas formas, desde diapositivas e infografías hasta videos o imágenes estáticas.

Volviendo a los porcentajes de comunicación nos quedaría el 7% restante. El lenguaje es nuestro primer recurso de comunicación. Si queremos formar para comunicar en liderazgo, el idioma tendría que ser el inglés. Existen muchos motivos que han convertido al idioma inglés en un lenguaje del siglo XXI. Es el lenguaje más hablado en el mundo, es el que se utiliza en nuevas tecnologías, revistas, etc. Es el idioma dominante en las ciencias, es el idioma predilecto por los medios de comunicación, Mas del 75% de la información disponible on-line, está escrita en inglés. En definitiva, para liderar o formar parte de una empresa, cuestión que nos preocupa en este capítulo, hablar inglés es imprescindible.

Por otra parte, al diseñar una metodología enfocada a la enseñanza de un idioma, debemos ser conscientes de la importancia que tienen dos conceptos en principio antagónicos: la gestión de los errores y la creatividad.

“Todos los niños creen ciegamente en su propio talento. La razón es que no tienen ningún miedo a equivocarse... Hasta que el sistema les va enseñando poco a poco que el error existe y que deben avergonzarse de él. El único error en un colegio es penalizar el riesgo creativo [...] si no estás preparado para equivocarte, nunca acertarás, sólo copiarás, no serás original [...] Hemos estigmatizado el riesgo y el error y, en cambio, incentivamos la pasividad, el conformismo y la repetición”. (Robinson, 2006).

En efecto, y en línea con lo expuesto por Robinson, el primer idioma se aprende utilizando el método prueba-error, cometiendo innumerables errores y construyendo sobre ellos el proceso natural de aprendizaje. Análogamente, el aprendizaje de otro idioma tendría, tal vez no que producirse de forma idéntica, pero sí al menos recoger parte de ese proceso.

"Penalizar el error mientras se educa es sencillamente una paradoja, porque es a partir del error de donde podemos sacar las mejores enseñanzas. El error debe verse como un proceso positivo dentro del propio aprendizaje del alumno". (Robinson, 2006)

Las metodologías actuales de enseñanza de idiomas están apostando cada vez más por centrarse en la figura del/la alumno/a, donde el/la profesor/a representa la figura del acompañante o guía de aprendizaje. Este modelo de enseñanza no sólo fomenta el desarrollo de las competencias y habilidades, sino que también tiene en cuenta las capacidades y necesidades de los estudiantes y da sentido a la diversidad del alumnado en las aulas (Mosquera, 2017).

Por último, todos estos métodos para fomentar la comunicación de liderazgo (la PNL, el lenguaje para-verbal, la improvisación y el *storytelling*) se ven consolidados por la figura de acompañante (docente) que se convierte en la de "coach", mediante la guía al alumnado en su propio proceso de aprendizaje. Se trataría de que el alumnado sienta la figura del profesor como un acompañante que promueve el autoconocimiento como motor, una persona que le ayude a desarrollar un cambio personal, una transformación, adoptando nuevas formas de pensamiento que le permitan generar nuevos comportamientos, que resulten en una mejora de su calidad de vida y consecución de objetivos. Para cambiar algo, primero tiene que cambiar uno mismo, concepto impulsado por Pablo Freire en su concepción de "educación bancaria" en la Pedagogía del Oprimido (Freire, 1983). Y profundizando aún más, en la Pedagogía de la Indignación (Freire, 2012) Freire hace una llamada al autoconocimiento en la educación, subrayando la dualidad del ser humano como proyecto en sí mismo, y como portador de proyectos hacia el exterior.

El autoconocimiento es la capacidad de conocerse a uno mismo. Lleva implícito el aprendizaje de algunas técnicas relacionadas con la búsqueda de

objetivos en la vida, el sentido de la propia existencia, la autoestima, la ansiedad, el comportamiento humano, los valores, creencias, limitaciones, etc.

En el método de enseñanza que planteamos, se propone investigar un modelo de enseñanza del inglés cuya estrategia de aprendizaje se base en el autoconocimiento y desarrollo personal, impartiendo las sesiones en inglés, y adaptándolas a diferentes niveles. La idea es aprender inglés aprendiendo sobre uno mismo. Se trata de que la enseñanza de la lengua pase aparentemente a un segundo plano, para centrarnos en el autoconocimiento como concepto principal, de modo que el alumnado no sea consciente, en un primer momento, de lo que está aprendiendo en inglés, sino que profundice en el conocimiento de su propia persona en primer término. De este modo, la ansiedad que genera la exposición a una segunda lengua queda relegada a un segundo plano. Y al mismo tiempo, lo aprendido sobre uno mismo puede ser aplicado a cualquier otra disciplina. De este modo, se trata de ofrecer –en línea con el concepto de *soft skills*– las herramientas necesarias para empoderar al alumnado, de dotarle de la confianza suficiente, de ayudar a superar miedos y temores y a reafirmar su personalidad.

A diferencia de los conocimientos académicos o disciplinarios, que se basan en las asignaturas, tienen un contenido específico y se evalúan formalmente, las *soft skills* comprenden una gama de competencias que son independientes de los planes de estudio formales, aunque a menudo se desarrollan en ellos, y rara vez se evalúan explícitamente (Chamorro-Premuzic, Arteche, Bremner, Greven & Furnham, 2010).

Y cuando el alumno sienta esa confianza, pueda convertirse también en guía de otras personas que también están aprendiendo, lo que se basa en el modelo de los líderes intermedios que proponen desde la experiencia con e-teachers (Osuna-Acedo, Marta-Lazo & Meigs, 2018).

El método, por tanto, constituye en sí mismo una manera de motivar al alumnado, de centrar el interés en su propio proceso de desarrollo personal y así mantener su atención en todo momento, desviando el foco del proceso de aprendizaje del inglés como segunda lengua, además de constituir un método pensado para la comunicación de liderazgo.

## CONCLUSIONES

La comunicación de liderazgo es un factor imprescindible a la hora de educar a nuestra juventud. Tal y como se ha expuesto anteriormente, la importancia que tradicionalmente se le ha dado a las *soft skills* ha sido escasa cuando realmente lo que deseamos es educar a futuros profesionales en el campo que sea. La comunicación verbal y no verbal, el trabajo en equipo, las habilidades interpersonales y la importancia del carisma constituyen elementos fundamentales en el desarrollo del profesional. El método que se propone en este capítulo (*The Bunbury Way*) recoge no sólo la enseñanza de *soft skills*, sino también el autoconocimiento y el desarrollo personal convertidas en herramientas potentes que impulsan el proceso de aprendizaje mediante técnicas de Programación Neurolingüística (PNL) y comunicación para-verbal. La utilización de técnicas como improvisación y *storytelling* constituyen además factores que refuerzan el aprendizaje de un idioma y fomentan la adaptabilidad y creatividad.

La figura del docente como acompañante en el proceso de aprendizaje, actuando como "coach" en el proceso formativo y haciendo uso de la Programación Neurolingüística y el lenguaje no-verbal, da como resultado una mejora en el aprendizaje del inglés como segunda lengua.

## REFERENCIAS

- Bandler, R., y Grinder J. (2004). La estructura de la Magia. Vol. II, Cambio y congruencia. (7ª ed.) Cuatro Vientos.
- Chamorro-Premuzic, T., Arteché, A., Bremner, A.J., Greven C. y Furnham A. (2010) Soft skills in higher education: importance and improvement ratings as a function of individual differences and academic performance. Educational Psychology 30(2), 221-241. <https://doi.org/10.1080/01443410903560278>
- Csikszentmihályi, M. (1990). Flow: The Psychology of Optimal Experience. Harper & Row.
- Cuddy, A. (2012, junio) Your body language may shape who you are. (Ted Talks) [Archivo de Video]. [https://www.ted.com/talks/amy\\_cuddy\\_your\\_body\\_language\\_may\\_shape\\_who\\_you\\_are](https://www.ted.com/talks/amy_cuddy_your_body_language_may_shape_who_you_are)
- Davis, F. (1989). El lenguaje de los gestos: la comunicación no-verbal. Emecé.
- Freire, P. (1983). Pedagogía del oprimido. (29ª ed.) Siglo Veintiuno Editores.
- Freire, P. (2012). Pedagogía de la indignación: cartas pedagógicas en un mundo revuelto. Siglo Veintiuno Editores.
- Heckman, J.J. y Kautz, T. (2012). Hard evidence on soft skills. Labour Economics 19(4), 451-464. <https://doi.org/10.1016/j.labeco.2012.05.014>
- Heinig, P. (2015) Tres competencias básicas para el futuro. (Ted Talks) [Archivo de Video]. URL: <https://www.youtube.com/watch?v=cQVg1LfmGhE>
- Hsu, J. (2008). 'The Secrets of Storytelling: why we love a good yarn'. Scientific American.
- Mosquera, I. (2017, 4 de diciembre). Metodología en la enseñanza de lenguas: presente y futuro. UNIR revista. <https://www.unir.net/educacion/revista/noticias/metodologia-en-la-ensenanza-de-lenguas-presente-y-futuro/549203071161/>
- Navarro, J. (2019, mayo). Former FBI Agent Explains How to Read Body Language. (Ted Talks) [Archivo de Video]. <https://www.youtube.com/watch?feature=youtu.be&v=4jwUXV4QaTw&app=desktop>

- Osuna-Acedo, S., Marta-Lazo, C. y Frau-Meigs, D. (2018). De sMOOC a tMOOC, el aprendizaje hacia la transferencia profesional: El proyecto europeo ECO. *Comunicar: Revista científica iberoamericana de comunicación y educación*, 55, 105-114. <https://doi.org/10.3916/C55-2018-10>
- Robinson, K. (2006, febrero) Do schools kill creativity? (Ted Talks) [Archivo de Video].  
[https://www.ted.com/talks/sir\\_ken\\_robinson\\_do\\_schools\\_kill\\_creativity](https://www.ted.com/talks/sir_ken_robinson_do_schools_kill_creativity)
- Rodero E. (2018, febrero) Persuade con tu voz: estrategias para sonar creíble. (Ted Talks). [Archivo de Vídeo].  
[https://www.ted.com/talks/emma\\_rodero\\_como\\_darle\\_credibilidad\\_a\\_tu\\_voz](https://www.ted.com/talks/emma_rodero_como_darle_credibilidad_a_tu_voz)
- Siddiqui, Z. (2018). English language teaching through NLP: techniques and methods. *Research Journal of English Language and Literature* 6 (2), 181-184. URL: <http://www.rjelal.com/6.2.18/181-184%20ZEBA%20SIDDIQUI.pdf>
- Tosey, P. y Mathison, J. (2010). Neuro-linguistic programming as an innovation in education and teaching. *Innovations in Education and Teaching International* 47 (3), 317-326. DOI: <https://doi.org/10.1080/14703297.2010.498183>
- Van Edwards, V (2017). *Captivate, the Science of Succeeding with People*. Penguin.



# **CIUDADES Y COMUNIDADES AMIGABLES CON LAS PERSONAS MAYORES: COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN**

*EVA BUNBURY*

## **RESUMEN**

Este capítulo recoge la experiencia realizada con diferentes grupos focales formados íntegramente por personas mayores de 65 años para llevar a cabo un diagnóstico de sumunicipio con respecto al grado de amigabilidad del mismo. Se han recogido solamente las opiniones de los grupos focales con respecto al apartado de "información y comunicación", uno de los ocho temas que se trataron en cada uno de los grupos focales. El análisis de los resultados obtenidos en todas las investigaciones nos lleva a concluir que resulta una necesidad imperiosa la adaptación de las TIC al colectivo de personas mayores, no solo para su integración en la sociedad, sino también para prolongar lo máximo posible la vida en su entorno habitual.

## **PALABRAS CLAVE**

Envejecimiento de la población, comunicación e información, brecha digital, envejecimiento saludable, competencias digitales, grupos focales, TRIC.

# **AGE-FRIENDLY CITIES AND COMMUNITIES**

## **COMMUNICATION AND INFORMATION**

### **ABSTRACT**

This chapter presents the experience carried out with different focus groups made up entirely of people over 65 years of age to carry out a diagnosis of their municipality with respect to the degree of its friendliness. Only the opinions of the focus groups have been collected with respect to the "information and communication" section, one of the eight topics discussed in each of the focus groups. The analysis of the results obtained in all the investigations leads us to conclude that there is an urgent need to adapt the ICT to the elderly, not only for their integration into society, but also to prolong life in their habitual environment as much as possible.

### **KEYWORDS**

Population aging, communication and information, Active aging, digital divide, healthy aging, digital skills, focus groups, ICT.

### **1. INTRODUCCIÓN**

Según se pronuncia la Organización Mundial de la Salud (OMS) en su sección *Aging and life-course*, "la salud y el bienestar están determinados no sólo por nuestros genes y características personales, sino también por el entorno físico y social en el que vivimos" (Organización Mundial de la Salud, s.f.). Con ello, los entornos en su sentido más amplio se convierten en parte del problema y de la solución, desempeñando un papel importante a la hora de determinar la capacidad física y mental a lo largo de la vida de una persona hasta alcanzar una edad avanzada (Osorio et al., 2010), así como la forma en que se adapta a la pérdida de funciones y a otras formas de adversidad que se pueden experimentar en diferentes etapas de la vida y en particular en los últimos años. Tanto las personas mayores como los entornos en los que viven son diversos, dinámicos y cambiantes. Al

interactuar entre sí, tienen un increíble potencial para permitir o limitar un envejecimiento saludable (Petretto et al., 2016; Triadó y Villar, 2008).

A nivel institucional supranacional, la mejora de calidad de vida de los mayores es uno de los pilares de acción de distintos programas sociales del ámbito público. Así, desde 1995 el Comité Europeo de Cohesión Social del Consejo de Europa (CECS) coordina, guía y estimula la cooperación entre los Estados miembros en relación a las acciones centradas en las personas de la tercera edad y especialmente el de las dependientes. En concreto, el Grupo de Expertos en la Mejora de la Calidad de Vida de las Personas Mayores Dependientes (CS-QV) desarrolla su labor apoyándose en las ideas expuestas por organismos europeos e internacionales relacionados con la calidad de vida de las personas de la tercera edad, con el objetivo de proponer y fomentar políticas y recursos para optimizar las condiciones de vida de este segmento poblacional, manteniendo su calidad de vida y autonomía el máximo tiempo posible. Sus acciones se centran en aspectos como (O'Shea, 2003):

- Sensibilizar a la población sobre los problemas del envejecimiento y la dependencia.
- Promover medidas para reducir las desigualdades en las condiciones de vida de las personas mayores.
- Promover la integración social de las personas mayores dependientes.
- Promover la difusión de información y orientación sobre ayudas y diferentes servicios existentes para las personas mayores.
- Fomentar y potenciar las diferentes formas de solidaridad (familia, vecinos, voluntarios).
- Mantener los desarrollos nacionales de legislación y prácticas en el ámbito de la tercera edad y la dependencia.

A nivel mundial, en la actualidad existen ciudades y comunidades que trabajan con el objetivo de ser más amigables con las personas mayores (Organización Mundial de la Salud, 2007). La Red Mundial de la OMS está formada por más de 830 ciudades y comunidades de 41 países, que trabajan para mejorar sus entornos físicos y sociales y convertirse en mejores lugares para envejecer (Zamarro Cuesta, 2017). La creación de estos entornos respetuosos con la edad requiere de la adopción de medidas en muchos sectores: salud, atención a la dependencia,

transporte, vivienda, trabajo, protección social, información y comunicación, etc. Requiere del trabajo y de la cooperación de muchos agentes- gobiernos, proveedores de servicios, sociedad civil, organizaciones no gubernamentales- y además de la implicación de las propias personas mayores y de sus familias y amistades. También exige la actuación de múltiples niveles de la administración, desde internacional hasta local. Este último nivel adquiere un papel protagonista activo en el éxito de las distintas acciones llevadas a cabo, debido a una cualidad clave como es la de su proximidad al usuario final. Las ciudades en el siglo XXI se van constituyendo así en actores de enorme influencia sobre la calidad y forma de vida de las personas, adquiriendo nuevos adjetivos como inteligentes, interconectadas, sostenibles o amigables (Caragliu et al., 2011; Rodríguez-Porrero y Gil- González, 2014; Telefónica, 2011).

De forma común, sobre las distintas acciones y líneas de trabajo de la Red Mundial de la OMS se pueden identificar los siguientes enfoques sobre las distintas partes interesadas (Fernández-Ballesteros, 2011; Fernández-Ballesteros et al., 2011; Havighurst, 1963):

- Combatir la discriminación por razón de edad;
- permitir la autonomía;
- apoyar el envejecimiento saludable en todas las políticas a todos los niveles.

En concreto, la OMS fomenta la creación de entornos favorables con la edad, a través de (Organización Mundial de la Salud, s.f., 2007; Zamarro Cuesta, 2017):

- la recopilación de orientaciones basadas en la evidencia sobre los entornos favorables con la edad;
- plataformas de información para compartir información y experiencias; y
- la generación y desarrollo de la Red Mundial de Ciudades y Comunidades Amigables con las Personas Mayores de la OMS.

En el caso concreto de las personas mayores, existen tres elementos que deben tenerse en cuenta en la realización de un adecuado análisis sobre la información y el diseño de las políticas dirigidas a lograr un entorno adaptado a sus necesidades (Fernández-Ballesteros, 2011; Fernández del Moral, 2012; Marta-Lazo y Gabelas, 2016; Pérez-Calle et al., 2020). En primer lugar, los contenidos. Las

personas mayores tienen que disponer de información adecuada a sus necesidades. En segundo lugar, adaptación de esta información y de los canales de comunicación a través de los que acceden a la misma. En tercer lugar, la necesidad de que participen en la sociedad de la información, superando la llamada brecha digital.

El presente capítulo se organiza como sigue. En primer lugar, tras la introducción al trabajo, se presentan los principales objetivos de la investigación realizada. A continuación, se describe la metodología empleada en la investigación. Posteriormente se presentan los resultados obtenidos, realizando un análisis y discusión de los mismos, para finalizar exponiendo las principales conclusiones extraídas del estudio y la propuesta de próximos pasos a realizar en línea con la investigación.

En el marco de estas líneas de actuación de la O.M.S., era necesario diseñar un programa capaz de crear entornos adecuados para las personas mayores. Esto supone desarrollar un programa internacional que sea capaz de ayudar a las ciudades a prepararse para dos tendencias demo-gráficas mundiales: el rápido envejecimiento de la población y la urbanización creciente.

Un programa orientado a los factores medioambientales, sociales y económicos que influyen en la salud y el bienestar de las personas mayores, un programa capaz de generar y mejorar entornos adecuados para toda la población en general y las personas mayores en particular, un entorno que favorezca el envejecimiento activo y de calidad.

El entorno y las líneas de actuación quedan así definidas, pero falta tener en cuenta un último elemento transversal a todo el proceso y que da sentido al mismo, el Envejecimiento Activo como instrumento de actuación que enmarca todas las intervenciones diseñadas para crear entornos adecuados, amigables, para las personas mayores.

Así, la OMS inició en el año 2010 el Programa de Ciudades Amigables con las Personas Mayores, destinado a crear entornos que faciliten un envejecimiento activo y saludable.

El proyecto se basa en la premisa de que una "Ciudad amigable" con las personas mayores promueve el envejecimiento activo y pretende dar respuesta a dos realidades, como son el progresivo envejecimiento de la población mundial y el proceso de urbanización.

Este proyecto se caracteriza por su carácter integral, que aborda todos los aspectos de una ciudad que afectan en el día a día de la vida de su población, pero lo hace además, promoviendo de manera directa la participación de las propias personas interesadas y de las personas mayores, convirtiéndolas, en protagonistas activas de un proceso de análisis y mejora de la Ciudad.

Un proyecto que intenta crear entornos adecuados que favorezcan la calidad de vida de toda la ciudadanía y muy especialmente de las personas mayores, produciendo así las condiciones idóneas para transformarlos entornos urbanos en Ciudades Amigables con las Personas Mayores.

Si el envejecimiento ha de considerarse una experiencia positiva, una vida más larga debe verse acompañada por continuas oportunidades de salud, participación y seguridad.

Muchos de los aspectos de los entornos y servicios urbanos que afectan a estos factores determinantes de un buen envejecimiento, se han incluido en el concepto de ciudad amigable con las personas mayores.

Del mismo modo, las políticas, los servicios y las estructuras relacionadas con el entorno físico y social de la ciudad se diseñan para apoyar y permitir a las personas mayores un envejecimiento activo; es decir, vivir de manera digna, disfrutar de una buena salud y continuar participando en la sociedad de manera plena.

El Proyecto de Ciudades Amigables hace especial incidencia en mejorar y adecuar el entorno para incrementar en lo posible el número de años que una persona puede vivir de manera independiente y por encima del umbral de la discapacidad.

En definitiva, el objetivo general de dicho proyecto se basa en mejorar el entorno de las ciudades.

Los objetivos específicos:

- Generar procesos de participación comunitaria.
- Introducir cambios en las diferentes áreas competenciales del municipio con el fin de mejorar la calidad de vida de la ciudadanía.
- Aprovechar el potencial que representan las personas mayores en la vida ciudadana.

Para la realización del presente capítulo se ha utilizado el trabajo de campo realizado en ocho municipios de España (Zaragoza, León, Tudela, Teruel,

Cariñena, Soria, Ejea de los Caballeros y Sagunto), entre el año 2.010 y el 2.020, con realidades muy diferentes, tanto por número de habitantes como por pertenecer al ámbito rural y al urbano.

## 2. **METODOLOGÍA**

Para pertenecer a la Red, las ciudades participantes se comprometen a realizar evaluaciones y mejoras continuas destinadas a las personas mayores del municipio, realizando además un diagnóstico participativo, un continuo proceso de mejora.

El proyecto de Ciudad Amigable con las personas Mayores adopta un enfoque eminentemente participativo y de carácter “ascendente” que parte de la experiencia vivida principalmente por las personas mayores respecto a dos cuestiones:

- qué es y qué no es amigable con las personas mayores en su ciudad / comunidad
- qué se puede hacer para mejorar la adaptación de su ciudad / comunidad a las necesidades de las personas mayores.

El Proyecto de Ciudades Amigables con las Personas Mayores establece como metodología del proyecto el señalado en el Protocolo de Vancouver. Este protocolo de investigación fue utilizado por ciudades que colaboraron en la realización de la investigación con grupos focales en 33 ciudades de todas las regiones del mundo, lo que supuso la publicación de la Guía de Ciudades Mundiales Amigables con los Mayores en 2007.

Para que una ciudad forme parte de la Red de Ciudades Amigables con las Personas Mayores debe comprometerse a establecer un Plan de Trabajo derivado de un estudio previo de las 8 áreas que quedan definidas en el protocolo de Vancouver.

Este protocolo se fundamenta en una metodología de investigación – acción, basada en:

## INVESTIGACIÓN

- Diagnóstico de la ciudad;
- Investigación cualitativa;

## ACCIÓN

- Creación de un comité experto;
- Organización de foros de participación ciudadana;
- Intervención en fase de mejora

La metodología descrita anteriormente combina la valoración cualitativa de los agentes más directamente implicados, las personas mayores, con el análisis cuantitativo del contexto, siendo la primera el elemento fundamental de la metodología propuesta para elaborar el diagnóstico.

La valoración cualitativa se realizó por medio de la técnica de grupo focal. Callejo (2001:21) define grupo focal, conocido en inglés como *focus group*, como una “reunión de personas, entre seis y diez, previamente desconocidas entre sí, que hablan de un tema bajo la dirección de otra persona”.

Para la composición de los grupos focales en cada uno de los municipios se tuvo en cuenta:

- La participación de hombres y mujeres.
- El nivel socioeconómico barrio / distrito de procedencia.
- La inclusión en los grupos de personas mayores con discapacidades leves y moderadas.
- La inclusión en los grupos de personas de más de 85 años.

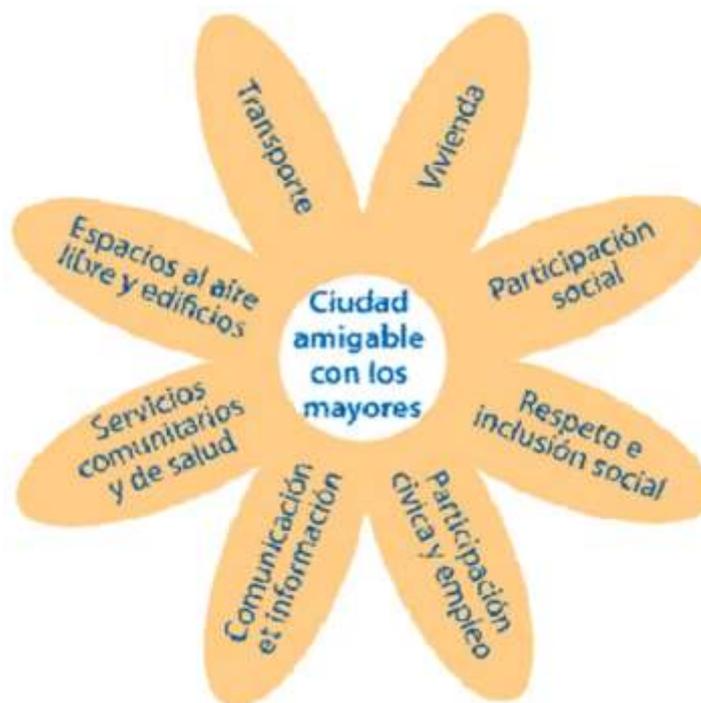
El número de grupos de personas mayores se ha establecido en función de la población y en línea con los parámetros marcados por el Grupo de Expertos del IMSERSO, con el fin de asegurar una representación lo suficientemente amplia.

De esta forma, el debate, seguido de la valoración y las propuestas de las personas participantes en los grupos, debe realizarse de manera metódica y ordenada para cada una de las áreas que el Programa de Ciudades Amigables con los Mayores describe.

Estas áreas quedan definidas en las siguientes:

1. Espacios al Aire Libre y Edificios
2. Transporte
3. Vivienda
4. Respeto en inclusión social
5. Participación social
6. Comunicación en información
7. Empleo y participación
8. Servicios Sociales y de Salud

*Figura 25. Ciudades amigables con las personas mayores*



Fuente: Organización Mundial de la Salud (OMS) 2007. Ciudades amigables con las personas mayores: una guía.

En cada una de las áreas del Protocolo de Vancouver el análisis se realizó sobre los mismos aspectos en todos los grupos focales, para facilitar en la medida de lo posible, la unificación de conclusiones de todos los grupos.

Para facilitar y dotar de mayor coherencia a esta tarea, se ha contado con la "Lista de control de aspectos esenciales de las ciudades amigables con los mayores" elaborada por la OMS, y además con la adaptación de dicha lista de control que ha sido realizada por parte del Grupo de Trabajo creado ad-hoc por el IMSERSO.

Para que la lista de control sea efectiva, y en línea con la metodología del programa, las personas mayores deben estar involucradas como principales participantes, evaluando las fortalezas y deficiencias de una ciudad.

Las personas mayores en los grupos focales han descrito las características positivas así como aquellas otras que suponen una barrera, y sean susceptibles de mejora.

La investigación cualitativa se completa con el análisis de la situación de la ciudad en cuanto a los servicios y recursos existentes, y se establece así, un análisis cuantitativo que complementa la información obtenida en los grupos focales.

Concretamente, para el apartado dedicado a Comunicación e Información, las preguntas realizadas en los grupos focales fueron las siguientes:

"El siguiente tema a tratar es la comunicación y la información. Se recabará la opinión de los participantes, su experiencia, aspectos positivos y negativos, así como sus ideas sobre lo que se puede mejorar.

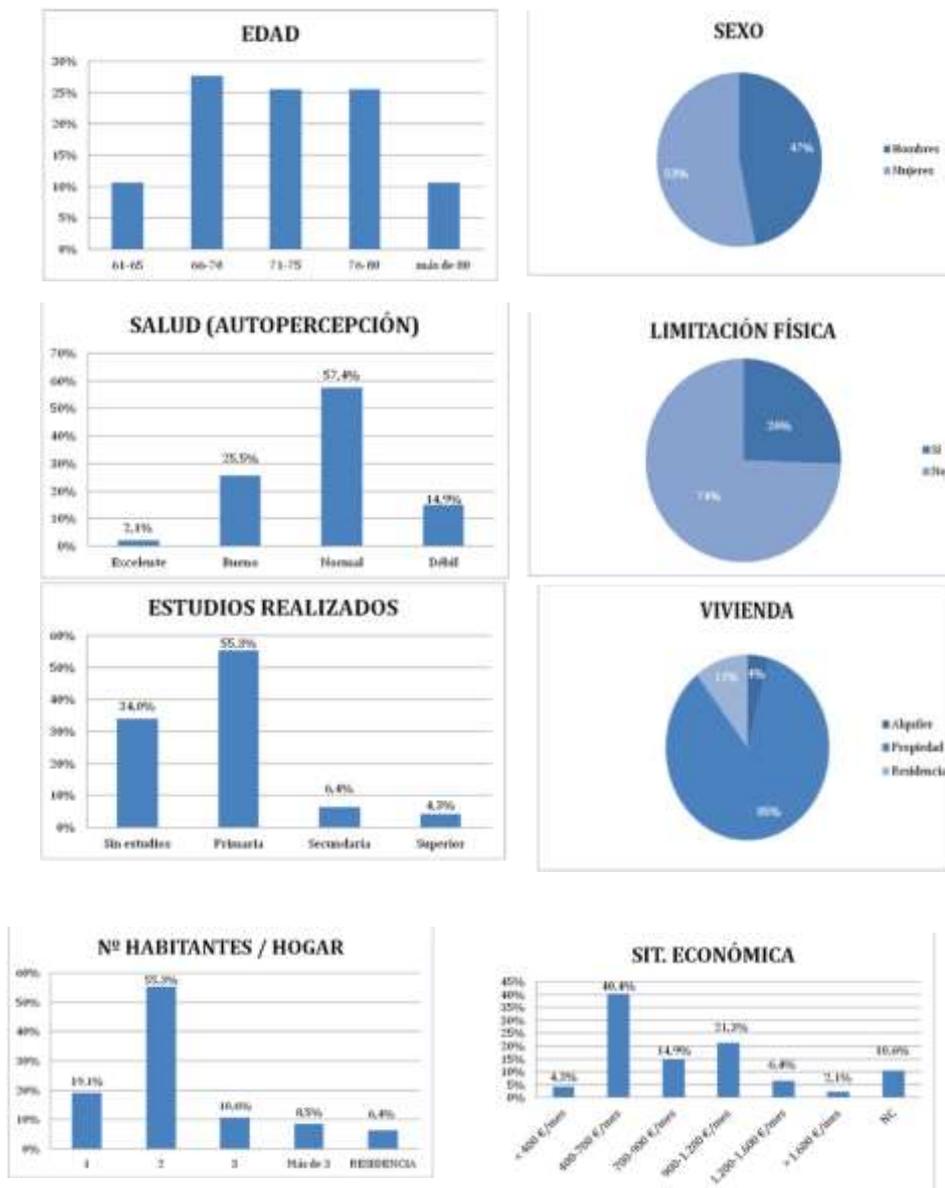
¿Cuál es su experiencia en obtener información acerca de su entorno? Por ejemplo, acerca de servicios, eventos, formación, etc.

Puede ser información que pueda obtener por teléfono, radio, TV, impresa o en persona, por internet, etc.

- ¿Es oportuna y útil?
- ¿Resulta fácil de entender?
- ¿Tiene dificultades con sistemas automatizados e informatizados?
- ¿Dificultad con tamaño y formato de las publicaciones impresas?
- ¿Dispone y usa nuevas tecnologías, teléfono móvil, internet, etc...?
- ¿Ofrece su ayuntamiento información pública sobre los temas que les afectan?
- ¿Los canales de comunicación con su ayuntamiento incluyen *feedback*/escucha a las personas mayores?"

En cuanto al perfil de los participantes, incluimos aquí a modo de ejemplo, los gráficos realizados para la investigación realizada en Ejea de los Caballeros. En todos los municipios se recogieron los mismos datos correspondientes a las personas mayores que participaron en la investigación.

Tabla 14. Perfil de los participantes con su gráfico



Fuente: Elaboración propia.

### 3. RESULTADOS

A continuación, se han recogido los principales resultados de forma resumida y atendiendo solamente a lo concerniente a las TRIC.

## **ZARAGOZA:**

Investigación cualitativa realizada en 2.011.

### **– 16 grupos focales de personas mayores**

Se comprueba que la mayor parte de los integrantes de los grupos focales no han utilizado internet, o lo han hecho de forma muy ocasional; así que la obtención de información a través de este medio no es muy significativa. Todas las posibilidades de informáticas de entretenimiento, comunicación social, resolución de trámites administrativos (facturas informáticas, lecturas de contador, e-administración, etc.) apenas se utilizan por las personas mayores. Constituyen uno de los afectados por lo que viene denominándose brecha digital. Por tanto, se insiste en que queda todavía mucho por hacer hasta incorporarlas a las nuevas tecnologías: con cursos adaptados a sus necesidades especiales, acceso a nuevos recursos, etc.

## **EJEA DE LOS CABALLEROS:**

**Investigación cualitativa realizada en 2.015**

### **– 5 grupos de personas mayores**

Falta formación en TIC especialmente móviles e internet. Además expresan la dificultad para el manejo de llamadas con centralitas automáticas.

## **LEÓN:**

**Investigación cualitativa realizada en 2.017.**

### **– 10 grupos de personas mayores**

La brecha tecnológica está presente en León, tanto como en otras ciudades. Se da una dependencia de asesorías, exigencia de realizar operaciones a través

de internet, complicaciones al realizar las gestiones, muchos trámites electrónicos... todo ello provocando un mayor aislamiento y necesitando de la ayuda de familiares. Se admite que los esfuerzos por parte del Ayuntamiento son notables y que muchas personas mayores se están adaptando al boom tecnológico, pero la gran mayoría, y sobre todo, los más mayores se sienten muy ajenos a este fenómeno.

## **CARIÑENA:**

### **Investigación cualitativa realizada en 2.018.**

#### **– 4 grupos focales**

La brecha digital sigue existiendo, comentan que la gente mayor tiene dificultad en el aprendizaje de nuevas tecnologías. Cada vez la controlan más, sobre todo los mayores más jóvenes; pero a partir de 80 años en adelante, apenas saben manejarse, y además tampoco ven la necesidad de aprender a utilizarlas. Por lo general usan móvil y ordenador, para cosas básicas.

## **SORIA:**

### **Investigación cualitativa realizada en 2.017.**

#### **– 8 grupos focales**

Un número importante de las personas que han participado en estos grupos focales, han tenido contacto con la informática. Incluso algunas personas reciben la información de las actividades por correo electrónico. No obstante, aquellos que no, se muestran, en general, satisfechos del nivel de comunicación en Soria, a pesar de no tener conocimientos de informática. Las personas que conocen la página web del Ayuntamiento la valoran positivamente. No obstante, les parecería buena idea contar con algún taller donde se les ayudase a buscar la información general dentro de esta página.

## **TUDELA:**

### **Investigación cualitativa realizada en 2.018.**

#### **– 6 grupos focales**

En numerosas ocasiones, las personas mayores manifiestan los problemas que les ocasiona, debido a su escaso manejo de las TRIC, el hecho de que determinadas compañías (teléfono, gas, etc.) ya no proporcionen este tipo de información por escrito y por correo postal, sino que sólo permitan la consulta online. Por otra parte, hoy en día hay gestiones que sólo pueden realizarse mediante correo electrónico o plataformas virtuales. Ni qué decir tiene, que muchas de las personas mayores (en realidad, la mayoría), se encuentran de manos atadas para acceder a este tipo de información, aunque los esfuerzos sean importantes por parte del Ayuntamiento y asociaciones, por subsanar estas dificultades mediante talleres de aprendizaje.

## **TERUEL:**

### **Investigación cualitativa realizada en 2.019.**

#### **– 8 grupos focales**

Muchas de las personas participantes disponen de internet en casa y además saben utilizarlo, al menos para las funciones más básicas. Encuentran muchas ventajas en su utilización. Tanto es así, que dan cuenta de la falta de actualización en la página web del Ayuntamiento, su organización, etc. Las personas que habitan en las residencias demandan instalación de red wi-fi para poder seguir conectados con el mundo actual. No entienden que muchos de los trámites administrativos hoy en día sólo puedan ser resueltos on-line. Así, que en este sentido se sienten discriminados por la edad.

## **SAGUNTO:**

### **Investigación cualitativa realizada en 2.020.**

#### **– 6 grupos focales**

La opinión de las personas mayores se centra en la dificultad que tienen la hora de acercarse a las TRIC, hay mucha desinformación. No obstante, comentan que hay oferta de cursos para aprender e introducirse en este sector. Actualmente la mayoría de noticias de carácter cultural o agenda de ocio se difunden a través de redes sociales, que es una forma muy eficaz de comunicación para los jóvenes, pero no para las personas mayores.

## **4. CONCLUSIONES**

En este colectivo es prioritario facilitar su acceso a las TRIC y que dichas tecnologías sirvan para promocionar la vida independiente, el envejecimiento activo, así como incrementar su participación social.

Este acceso incluye dos aspectos. Por un lado, el disponer de acceso a los equipos, ordenadores, tabletas o teléfonos inteligentes. Por otro lado, recibir la formación para poder utilizarlos y conseguir los resultados esperados de su uso.

El efecto de no disponer de información suficiente y accesible supone para los mayores acrecentar las dificultades para mantener el contacto con otras personas, participar en eventos que podrían ser interesantes para ellos y para administrar su vida y atender sus necesidades personales.

Aparte de los medios de comunicación habituales: prensa, radio y televisión, el acceso a las tecnologías de la información y la comunicación son valoradas como herramientas útiles para el disfrute de una óptima calidad de vida y no disponer de ellas se convierte en una causa de exclusión social. Todas las personas mayores, con independencia de sus recursos y de acuerdo a sus capacidades deben disponer de información relevante para la cobertura de sus necesidades de cualquier índole.

El aislamiento, desde la perspectiva de tener problemas poder comunicarse con otras personas o acceder a la información necesaria para poder participar e integrarse en la sociedad es una causa de la soledad y de marginación y exclusión

social. Disponer de una adecuada información y comunicación se ha convertido para los mayores en un servicio, una atención que les permite un adecuado disfrute de una vida plena.

Si se pone en relación este apartado con otros componentes del diagnóstico de amigabilidad, se apreciará la interdependencia de los elementos a valorar y la importancia de la comunicación en el desarrollo de otros aspectos.

En el apartado relativo al respecto y la inclusión social se hace hincapié en las relaciones intergeneracionales. Conocer y utilizar tecnologías de comunicación facilita la comunicación entre generaciones, permite a las personas mayores utilizar medios comunes con otros grupos generacionales, posibilita el hacer cosas en común y establecer vínculos más sólidos con ellos.

Es evidente que la participación social se ve facilitada claramente si se dispone de información adecuada para poder tomar parte en las actividades programadas. Además, la posibilidad de tener ocio en casa al alcance es muy buena para las personas con poca movilidad, incluso les facilita entrar en contacto a través de redes sociales con otras personas aumentando las posibilidades de relación.

En lo referido a la salud, es evidente que ser parte integrante de una sociedad, también de la llamada sociedad de la información tiene un efecto positivo. Una actividad interactiva ocasiona que las personas se sientan más capaces de realizar actividades, les aumenta la autoestima y les mantiene la mente ocupada evitando caer en depresiones.

El efecto más evidente es que se acentúa la identificación de las personas mayores con roles inactivos y necesitados de ayuda para tareas vinculadas a estos medios, ampliándose el ámbito de la dependencia.

En este punto, entra en juego tanto la necesidad de favorecer y adaptar las nuevas tecnologías a todos los grupos de usuarios como la educación y capacitación en las mismas en un entorno de educación no formal. En este contexto, la OMS plantea el enfoque de la educación para la salud en su documento "Habilidades para la vida" (HpV)<sup>9</sup>: existe una necesidad imperiosa de integrar en la educación aspectos no académicos que respondan no solo a una dimensión cognitiva. Es decir, que también aprendan a ser, a convivir, a hacer y a aprender. De esta forma,

---

<sup>9</sup> Habilidades para la vida. Recogidas en <http://habilidadesparalavida.net/habilidades.php#>  
Consultado en septiembre 2019.

el adquirir la destreza en el manejo de las tecnologías de la información y la comunicación tiene un doble efecto. Por un lado, convertirse en receptor de información de forma incomparablemente más rápida, amplia y eficaz y, por otro, incorporarse plenamente a una forma de gestionar todo tipo de asuntos y de procurarse servicios desconocidos hasta ahora, convertirse en un elemento activo y autónomo de una sociedad que vive un cambio radical (Pérez-Calle et al., 2020). Y, en el caso de las personas mayores, facilitar su acceso a las TIC permite que dichas tecnologías sirvan para promocionar la vida independiente, el envejecimiento activo, así como incrementar su participación social.

Las distintas administraciones vienen realizando esfuerzos para fomentar la incorporación de las personas mayores a la sociedad digital, creando entornos favorables para este colectivo y suprimiendo barreras que pueden implicar o agravar su aislamiento social. Eliminando la amenaza que supone para ellos las nuevas tecnologías y convirtiéndolas en su lugar en un poderoso aliado en su día a día, en línea con las ventajas potenciales del denominado como envejecimiento activo (Havighurst, 1963).

No obstante, si hay un aspecto que en los distintos estudios disponibles merece una menor atención es el relativo a la capacidad para realizar y conseguir la información necesaria para cada necesidad. Esto incluye un grupo de actividades realmente importantes para el desarrollo de la vida diaria de las personas mayores. Se pueden incluir en esta categoría las gestiones bancarias, las gestiones y reclamaciones ante organismos públicos, las denuncias o reclamaciones por compra, los trámites sanitarios, solicitar ayuda a la dependencia, solicitar servicio de ayuda a domicilio sea este teleasistencia o plaza en residencia o denunciar una agresión o maltrato. A este respecto el dato más reseñable ofrecido por los estudios anteriores es que el 60% no es capaz de realizar trámites por internet. Además, la pandemia de la Covid-19 ha empeorado esta situación de vulnerabilidad, al imposibilitar la realización de diversos trámites por medios no telemáticos (Fernández y Cama, 2020).

Respecto a la adaptación de la información y el uso de los canales de comunicación más adecuados, es importante reseñar que la recepción de la información se convierte en un derecho vinculado a disfrutar de una calidad de vida óptima y que la garantía de derechos se entiende como el definir los contenidos de información precisos y el establecimiento de los canales de comunicación

adecuados. El hecho fundamental es que la información sea fácilmente accesible a las personas mayores en todos sus contenidos, asumiendo que de acuerdo a la necesidad a cubrir estos variarán. La cultura es un ejemplo, pero hay otros aspectos en los que la información se convierte en un derecho y un servicio para las personas mayores. La Unión Democrática de Pensionistas y Jubilados de España (2019) realiza un dimensionamiento de esta problemática, destacando que más del 15% de las personas mayores no se consideran con conocimientos e información suficiente para realizar todo lo que necesitan para vivir como desearían. El porcentaje sobrepasa el 20% entre los que tienen un nivel inferior de estudios, el 21,8%; entre quienes tienen una capacidad de gasto insuficiente, el 21,2%; o entre quienes viven en el ámbito rural, el 23,6%.

Finalmente, la brecha digital se constituye en un factor clave en el proceso. Su eliminación debe fomentar la integración, reducir la vulnerabilidad y evitar el aislamiento del colectivo de personas mayores. Las TIC han penetrado en la mayoría de las actividades humanas, lo que plantea nuevos retos educativos (Gros y Contreras (2006). Con las tecnologías de la información, “las personas adquieren nuevas habilidades y formas de participar y expresarse en una sociedad claramente interconectada” (Galera et al., 2018, p.290). Ante una sociedad cada vez más digital e interconectada se requieren nuevas destrezas, competencias y aptitudes. Su desarrollo y posesión, el denominado como empoderamiento digital

(Mäkinen, 2006) que fomenta la autonomía y el grado de participación ciudadana, son características cada vez más innatas en las nuevas generaciones, pero que en cambio se convierten en un plus a partir de una mayor edad e incluso se convierten en generadoras de bolsas del llamado analfabetismo digital (Pérez-Calle et al., 2020). Un indicador claro de este fenómeno es que el 53,3% de la población mayor de 65 nunca ha accedido a internet, frente a más del 90% de usuarios habituales entre jóvenes de 16 a 24 años. Para los mayores de 75 años, el porcentaje de usuarios se queda en un 23% (Instituto Nacional de Estadística, s.f.;

Unión Democrática de Pensionistas y Jubilados de España, 2019). Respecto a las habilidades digitales, tan solo el 6,5% de los mayores de 65 años cuentan con las destrezas necesarias para el uso de las nuevas tecnologías, con apenas la mitad de las personas de entre 65 y 74 años que, siendo usuarias de internet, se consideran dotadas de las habilidades digitales necesarias para su

manejo- y esto a pesar del uso extendido del teléfono móvil desde hace años en esta franja de edad. Estos datos resaltan la existencia de una doble brecha: la primera de ellas, la del acceso a las TIC, en retroceso; la segunda, la de la capacitación para su uso- tanto funcional como actitudinal- sustentado en la falta de motivación, conocimientos y hábitos y que es un hecho que se mantiene en el tiempo (Neves et al., 2013). Además, se puede considerar una tercera brecha digital- implícita en el uso de las nuevas tecnologías y entornos generados- asociada a su capacidad relacional. Esta capacidad supone la evolución y el paso desde las TIC a las denominadas TRIC, término acuñado por Marta-Lazo y Gabelas (Tecnologías de la Relación, Información y Comunicación), con la inclusión del llamado factor R-relacional, que lleva a que las competencias digitales adquieran una nueva dimensión, superando las meras tecnológicas e instrumentales (Gabelas et al., 2015; Marta-Lazo y Gabelas, 2016).

En las ocho investigaciones cualitativas, es decir, en los 71 grupos focales realizados a lo largo de 10 años, resulta llamativo que la opinión de las personas mayores en cuanto a las TRIC sea siempre la misma: falta de conocimiento sobre ellas, necesidad de utilizarlas para realizar gestiones administrativas y sociales. Por otra parte, se reconoce el esfuerzo por parte de los ayuntamientos en disminuir la brecha digital por medio de talleres y cursos de informática. No obstante, resulta insuficiente. Por tanto, es hora de plantear nuevos enfoques para que las personas mayores puedan permanecer en contacto con la sociedad que les rodea. Es necesario que las TRIC puedan ser manejadas por cualquier persona más allá de limitaciones por criterios físicos o psíquicos. Para ello, es fundamental el desarrollo de sistemas más intuitivos y visuales. Sistemas con mejores controles y apoyo de teleasistencia, sistemas de domicilios accesibles y domésticos.

## REFERENCIAS

- Caragliu, A., Del Bo, C., y Nijkamp, P. (2011). Smart cities in Europe. *Journal of urban technology*, 18(2), 65-82.
- Domènech, J. M. (2019). El envejecimiento de la población española y su impacto macroeconómico. *Papeles de Economía Española*, (161), 100-241.
- Fernández-Ballesteros, R. (2011). Limitaciones y posibilidades de la edad. *IMSERSO. Libro Blanco del envejecimiento activo*, 113-148.

- Fernández-Ballesteros, R. (2011). Positive ageing: Objective, subjective, and combined outcomes. *E-Journal of Applied Psychology*, 7(1).
- Fernández-Ballesteros, R., Zamarrón, M. D., Bravo, M. D. L., Martínez, M.Á. M., del Moral, R. S., López, P. M., y Nicolás, J. D. (2011). Successful ageing: criteria and predictors. *Psychology in Spain*, 15(1),94-101.
- Fernández del Moral, J. (2012). La tercera y definitiva brecha digital. *Telos: Cuadernos de comunicación e innovación*, 91, 6-8.
- Gabelas, J. A., Marta-Lazo, C., & González Aldea, P. (2015). El factor relacional en la convergencia mediática: una propuesta emergente. *Anàlisi: quaderns de comunicació i cultura*, (53), 0020-34.
- Galera, C. G., del Olmo Barbero, J., y del Hoyo Hurtado, M. (2018). Alfabetización mediática, públicos vulnerables y empoderamiento ciudadano. In *La educación mediática en España: artículos seleccionados* (pp. 287-294). Universitas.
- Gros, B., y Contreras, D. (2006). La alfabetización digital y el desarrollo de competencias ciudadanas. *Revista Iberoamericana de educación*, 42(1), 103-125.
- Havighurst, R. J. (1963). Successful aging. *Processes of aging: Social and psychological perspectives*, 1, 299-320.
- Instituto Nacional de Estadística (s.f.). Resumen de datos de Personas por sexo, características demográficas y tipo de uso de TIC. Consultado el 1 de abril de 2021. <https://www.ine.es/jaxi/Tabla.htm?tpx=39393&L=0>
- Mäkinen, M. (2006). Digital empowerment as a process for enhancing citizens' participation. *E-learning and Digital Media*, 3(3), 381-395.
- Marta-Lazo, C. y Gabelas, J. A., (2016). *Comunicación digital: Un modelo basado en el Factor R-relacional*. Editorial UOC.
- Ministerio de Sanidad, 2020. Demografía, indicadores de bienestar y determinantes sociales. <https://cpage.mpr.gob.es/>
- Neves, B. B., Amaro, F., y Fonseca, J. R. (2013). Coming of (old) age in the digital age: ICT usage and non-usage among older adults. *Sociological Research Online*, 18(2), 22-35.
- Organización Mundial de la Salud (s.f.). Age-friendly-environments. Consultado el 28 de marzo de 2020. <https://www.who.int/ageing/age-friendly-environments/en/>

- Organización Mundial de la Salud. (2007). Ciudades globales amigables con los mayores: una guía. <https://www.who.int/ageing/AFCSpanishfinal.pdf?ua=1>
- O'shea, E. (2003). La mejora de la calidad de vida de las personas mayores dependientes. Galway: Universidad Nacional de Irlanda, 6.  
<http://envejecimiento.csic.es/documentos/documentos/oshea-mejora-01.pdf>
- Osorio, A. G., Rosero, M. Y. T., Ladino, A. M. M., Garcés, C. A. V., y Rodríguez, S. P. (2010). La Promoción de la Salud como Estrategia para el Fomento de Estilos de Vida Saludables. *Hacia la Promoción de la Salud*, 15(1), 128-143.
- Petretto, D. R., Pili, R., Gaviano, L., López, C. M., y Zuddas, C. (2016). Envejecimiento activo y de éxito o saludable: una breve historia de modelos conceptuales. *Revista española de geriatría y Gerontología*, 51(4), 229-241.
- Pérez-Calle, B., Marta-Lazo, C., y Nogales-Bocio, A. I. (2020). Diseño de un proyecto de capacitación en competencias digitales de los colectivos vulnerables, mediadores en educación permanente y MYPES- PYMES en Aragón.
- Rodríguez-Porrero, C., y Gil González, S. (2014). Ciudades amigables con la edad, accesibles e inteligentes.
- Telefónica, F. (2011). *Smart Cities: un primer paso hacia la Internet de las Cosas* (Vol. 16). Ariel.
- Triadó, C. y Villar, F. (2008). *Envejecer en positivo*. Aresta.
- Unión Democrática de Pensionistas y Jubilados de España (2019). Informe sobre indefensión y vulnerabilidad. <https://www.mayoresudp.org/wp-content/uploads/2020/03/20049ISAS01-Informe-de-resultados- NOV-Vulnerabilidad.pdf>
- Unión Democrática de Pensionistas y Jubilados de España (2019). Informe sobre brecha digital. [https://www.mayoresudp.org/wp-content/uploads/2019/09/19024-19038-UDP-BM-INF-1- FEB\\_Brecha-digital.pdf](https://www.mayoresudp.org/wp-content/uploads/2019/09/19024-19038-UDP-BM-INF-1- FEB_Brecha-digital.pdf)
- Zamarro Cuesta, J. (2017). *Red mundial de ciudades y comunidades amigables*.



# LAS COMPETENCIAS DIGITALES EN PERSONAS MAYORES: DE AMENAZA A OPORTUNIDAD

*Autoras y autor:  
Bunbury Bustillo, Eva María;  
Osuna Acedo, Sara; Pérez Calle, Ricardo.*

## RESUMEN

El envejecimiento poblacional es un fenómeno social presente en la mayoría de los países avanzados, lo que supone para los distintos gobiernos, organizaciones y sociedades tener que afrontar nuevos retos. Prolongar la autonomía, la salud y la calidad de vida de las personas mayores, fomentando a su vez un envejecimiento activo, se constituye en una prioridad en este sentido. Para el logro de estos objetivos, surge como una necesidad imperiosa la reducción de la brecha digital presente de forma común en el colectivo de las personas mayores. A través de la presentación de dos proyectos reales, llevados a cabo en la ciudad de Zaragoza, con la colaboración activa entre colectivos de personas de mayor edad, se presentan evidencias de la situación de vulnerabilidad digital en la que se encuentran las personas mayores, así como de su predisposición y voluntad para mejorar su capacitación en el uso de las nuevas tecnologías. El análisis de los resultados obtenidos en ambos proyectos nos lleva a concluir que el potencial que para las personas mayores ofrece el uso habitual de las TIC es enorme, con una larga lista de oportunidades existentes para el beneficio de este colectivo que deben ser aprovechadas.

## PALABRAS CLAVE:

TRIC – Brecha digital – Envejecimiento poblacional - Envejecimiento activo  
– Ciudades saludables – Capacitación digital – Empoderamiento – Grupos focales.

# **DIGITAL COMPETENCIES IN OLDER ADULTS: FROM THREAT TO OPPORTUNITY**

## **ABSTRACT**

Population aging is a social phenomenon present in most advanced countries, which means that governments, organizations and societies face new challenges. Prolonging the autonomy, health and quality of life of the elderly, while promoting active aging, is a priority in this regard. In order to achieve these objectives, the reduction of the digital divide, which is common among the elderly, is an urgent need. Through the presentation of two real projects, carried out in the city of Zaragoza, with the active collaboration between groups of older people, evidence is presented of the situation of digital vulnerability in which older people find themselves, as well as their predisposition and willingness to improve their skills in the use of new technologies. The analysis of the results obtained in both projects leads us to conclude that the potential offered by the regular use of ICTs for the elderly is enormous, with a long list of existing opportunities for the benefit of this group that should be taken into full consideration.

## **KEYWORDS:**

ICT - Digital divide - Population aging - Active aging - Healthy cities - Digital empowerment - Empowerment - Focus groups.

## **1. INTRODUCCIÓN**

El envejecimiento de la población es una realidad social presente en las sociedades avanzadas, que siendo un fenómeno global es especialmente acusado en determinados países como España (Domènech, 2019). El aumento de la esperanza de vida, conjugado con una constante disminución de la tasa de natalidad desde el final del denominado baby boom en los años setenta del pasado siglo, ha provocado que la pirámide poblacional haya ido siguiendo un paulatino proceso de inversión a lo largo de las últimas décadas (Díaz y García, 2018). En

España (Ministerio de Sanidad, 2020) la esperanza de vida alcanza actualmente los 83,4 años- con un aumento de más de cuatro años desde el año 2000- y el porcentaje de población por encima de los 65 años se sitúa en el 19,7% del total. Respecto al índice de envejecimiento<sup>10</sup>, se encuentra en el 120%.

El fenómeno social del envejecimiento es uno de acontecimientos con un mayor impacto esperado en el futuro a corto y medio plazo (Conde-Ruiz y González, 2021). Implica, para los gobiernos y sociedades, el tener que prepararse para afrontar nuevos retos. Así, a los problemas clásicos relacionados con la asistencia sanitaria o la dependencia- cuya intensidad e incidencia se irán a su vez incrementando- se han ido e irán añadiendo otros asuntos relacionados con los fenómenos de la soledad y el aislamiento entre las personas mayores. Situaciones personales que conjugan edad avanzada, ausencia de una red familiar de apoyo y en ocasiones precariedad económica pueden no incidir de forma directa e inmediata en la salud y en la capacidad de autonomía de las personas, pero generan con el tiempo aislamiento social y consecuencias negativas para la salud y para la capacidad cognitiva (Arranz et al., 2009; Puig Llobet et al., 2009).

De esta forma, la realidad social del envejecimiento ha de ser abordada desde un enfoque amplio que considere la amplitud y variedad de factores implicados. Según se pronuncia la Organización Mundial de la Salud (OMS) en su sección Aging and life-course, “la salud y el bienestar están determinados no sólo por nuestros genes y características personales, sino también por el entorno físico y social en el que vivimos” (Organización Mundial de la Salud, s.f.). Con ello, los entornos en su sentido más amplio se convierten en parte del problema y de la solución, desempeñando un papel importante a la hora de determinar la capacidad física y mental a lo largo de la vida de una persona hasta alcanzar una edad avanzada (Osorio et al., 2010), así como la forma en que se adapta a la pérdida de funciones y a otras formas de adversidad que se pueden experimentar en diferentes etapas de la vida y en particular en los últimos años. Tanto las personas mayores como los entornos en los que viven son diversos, dinámicos y cambiantes. Al interactuar entre sí, tienen un increíble potencial para permitir o limitar un envejecimiento saludable (Petretto et al., 2016; Triadó y Villar, 2008).

---

<sup>10</sup> Cociente entre la población mayor de 65 años y la menor de 16 años.

A nivel institucional supranacional, la mejora de calidad de vida de los mayores es uno de los pilares de acción de distintos programas sociales del ámbito público. Así, desde 1995 el Comité Europeo de Cohesión Social del Consejo de Europa (CECS) coordina, guía y estimula la cooperación entre los Estados miembros en relación a las acciones centradas en las personas de la tercera edad y especialmente el de las dependientes. En concreto, el Grupo de Expertos en la Mejora de la Calidad de Vida de las Personas Mayores Dependientes (CS-QV) desarrolla su labor apoyándose en las ideas expuestas por organismos europeos e internacionales relacionados con la calidad de vida de las personas de la tercera edad, con el objetivo de proponer y fomentar políticas y recursos para optimizar las condiciones de vida de este segmento poblacional, manteniendo su calidad de vida y autonomía el máximo tiempo posible. Sus acciones se centran en aspectos como (O'Shea, 2003):

- Sensibilizar a la población sobre los problemas del envejecimiento y la dependencia.
- Promover medidas para reducir las desigualdades en las condiciones de vida de las personas mayores.
- Promover la integración social de las personas mayores dependientes.
- Promover la difusión de información y orientación sobre ayudas y diferentes servicios existentes para las personas mayores.
- Fomentar y potenciar las diferentes formas de solidaridad (familia, vecinos, voluntarios).
- Mantener los desarrollos nacionales de legislación y prácticas en el ámbito de la tercera edad y la dependencia.

A nivel mundial, en la actualidad existen ciudades y comunidades que trabajan con el objetivo de ser más amigables con las personas de la tercera edad (Organización Mundial de la Salud, 2007). La Red Mundial de la OMS está formada por más de 830 ciudades y comunidades de 41 países, que trabajan para mejorar sus entornos físicos y sociales y convertirse en mejores lugares para envejecer (Zamarro, 2017). La creación de estos entornos respetuosos con la edad requiere de la adopción de medidas en muchos sectores: salud, atención a la dependencia, transporte, vivienda, trabajo, protección social, información y comunicación, etc.

Requiere del trabajo y de la cooperación de muchos agentes- gobiernos, proveedores de servicios, sociedad civil, organizaciones no gubernamentales- y además de la implicación de las propias personas mayores y de sus familias y amistades. También exige la actuación de múltiples niveles de la administración, desde internacional hasta local. Este último nivel adquiere un papel protagonista activo en el éxito de las distintas acciones llevadas a cabo, debido a una cualidad clave como es la de su proximidad al usuario final. Las ciudades en el siglo XXI se van constituyendo así en actores de enorme influencia sobre la calidad y forma de vida de las personas, adquiriendo nuevos adjetivos como inteligentes, interconectadas, sostenibles o amigables (Caragliu et al., 2011; Rodríguez-Porrero y Gil-González, 2014; Telefónica, 2011).

De forma común, sobre las distintas acciones y líneas de trabajo de la Red Mundial de la OMS se pueden identificar los siguientes enfoques sobre las distintas partes interesadas (Fernández-Ballesteros, 2011; Fernández-Ballesteros et al., 2011; Havighurst, 1963):

- Combatir la discriminación por razón de edad;
- permitir la autonomía;
- apoyar el envejecimiento saludable en todas las políticas a todos los niveles.

En concreto, la OMS fomenta la creación de entornos favorables con la edad, a través de (Organización Mundial de la Salud, s.f., 2007; Zamorro Cuesta, 2017):

- la recopilación de orientaciones basadas en la evidencia sobre los entornos favorables con la edad;
- plataformas de información para compartir información y experiencias; y
- la generación y desarrollo de la Red Mundial de Ciudades y Comunidades Amigables con las Personas Mayores de la OMS.

En el caso concreto de las personas mayores, existen tres elementos que deben tenerse en cuenta en la realización de un adecuado análisis sobre la información y el diseño de las políticas dirigidas a lograr un entorno adaptado a sus necesidades (Fernández-Ballesteros, 2011; Fernández del Moral, 2012; Marta-Lazo y Gabelas, 2016; Pérez-Calle et al., 2020). En primer lugar, los

contenidos. Las personas mayores tienen que disponer de información adecuada a sus necesidades. En segundo lugar, adaptación de esta información y de los canales de comunicación a través de los que acceden a la misma. En tercer lugar, la necesidad de que participen en la sociedad de la información, superando la llamada brecha digital.

Respecto a los contenidos, disponer de información suficiente y accesible supone para los mayores acrecentar las posibilidades de mantener el contacto con otras personas, participar en eventos interesantes para ellos, administrar su vida y atender sus necesidades personales. El desarrollo de las actividades diarias y habituales por las personas mayores y la satisfacción de sus necesidades en los diferentes órdenes precisas de la información necesaria. La participación social, por ejemplo, se ve facilitada claramente si se dispone de información adecuada para poder tomar parte en las actividades programadas.

Respecto a la adaptación de la información y el uso de los canales de comunicación más adecuados, es importante reseñar que la recepción de la información se convierte en un derecho vinculado a disfrutar de una calidad de vida óptima y que la garantía de derechos se entiende como el definir los contenidos de información precisos y el establecimiento de los canales de comunicación adecuados. El hecho fundamental es que la información sea fácilmente accesible a las personas mayores en todos sus contenidos, asumiendo que de acuerdo a la necesidad a cubrir estos variarán. La cultura es un ejemplo, pero hay otros aspectos en los que la información se convierte en un derecho y un servicio para las personas mayores. La Unión Democrática de Pensionistas y Jubilados de España (2019) realiza un dimensionamiento de esta problemática, destacando que más del 15% de las personas mayores no se consideran con conocimientos e información suficiente para realizar todo lo que necesitan para vivir como desearían. El porcentaje sobrepasa el 20% entre los que tienen un nivel inferior de estudios, el 21,8%; entre quienes tienen una capacidad de gasto insuficiente, el 21,2%; o entre quienes viven en el ámbito rural, el 23,6%.

Finalmente, la brecha digital se constituye en un factor clave en el proceso. Su eliminación debe fomentar la integración, reducir la vulnerabilidad y evitar el aislamiento del colectivo de personas mayores. Las TIC han penetrado en la mayoría de las actividades humanas, lo que plantea nuevos retos educativos (Gros y Contreras (2006). Con las tecnologías de la información, “las personas

adquieren nuevas habilidades y formas de participar y expresarse en una sociedad claramente interconectada” (Galera et al., 2018, p.290). Ante una sociedad cada vez más digital e interconectada se requieren nuevas destrezas, competencias y aptitudes. Su desarrollo y posesión, el denominado empoderamiento digital (Mäkinen, 2006) que fomenta la autonomía y el grado de participación ciudadana, son características cada vez más innatas en las nuevas generaciones, pero que en cambio se convierten en un plus a partir de una mayor edad e incluso se convierten en generadoras de bolsas del llamado analfabetismo digital (Pérez-Calle et al., 2020). Un indicador claro de este fenómeno es que el 53,3% de la población mayor de 65 nunca ha accedido a internet, frente a más del 90% de usuarios habituales entre jóvenes de 16 a 24 años. Para los mayores de 75 años, el porcentaje de usuarios se queda en un 23% (Instituto Nacional de Estadística, s.f.; Unión Democrática de Pensionistas y Jubilados de España, 2019). Respecto a las habilidades digitales, tan solo el 6,5% de los mayores de 65 años cuentan con las destrezas necesarias para el uso de las nuevas tecnologías, con apenas la mitad de las personas de entre 65 y 74 años que, siendo usuarias de internet, se consideran dotadas de las habilidades digitales necesarias para su manejo- y esto a pesar del uso extendido del teléfono móvil desde hace años en esta franja de edad. Estos datos resaltan la existencia de una doble brecha: la primera de ellas, la del acceso a las TIC, en retroceso; la segunda, la de la capacitación para su uso- tanto funcional como actitudinal- sustentado en la falta de motivación, conocimientos y hábitos y que es un hecho que se mantiene en el tiempo (Neves et al., 2013). Además, se puede considerar una tercera brecha digital- implícita en el uso de las nuevas tecnologías y entornos generados- asociada a su capacidad relacional. Esta capacidad supone la evolución y el paso desde las TIC a las denominadas TRIC, término acuñado por Marta-Lazo y Gabelas (Tecnologías de la Relación, Información y Comunicación), con la inclusión del llamado factor R-elacional, que lleva a que las competencias digitales adquieran una nueva dimensión, superando las meras tecnológicas e instrumentales (Gabelas et al., 2015; Marta-Lazo y Gabelas, 2016).

No obstante, si hay un aspecto que en los distintos estudios disponibles merece una menor atención es el relativo a la capacidad para realizar y conseguir la información necesaria para cada necesidad. Esto incluye un grupo de

actividades realmente importantes para el desarrollo de la vida diaria de las personas mayores. Se pueden incluir en esta categoría las gestiones bancarias, las gestiones y reclamaciones ante organismos públicos, las denuncias o reclamaciones por compra, los trámites sanitarios, solicitar ayuda a la dependencia, solicitar servicio de ayuda a domicilio sea este teleasistencia o plaza en residencia o denunciar una agresión o maltrato. A este respecto el dato más reseñable ofrecido por los estudios anteriores es que el 60% no es capaz de realizar trámites por internet. Además, la pandemia de la Covid-19 ha empeorado esta situación de vulnerabilidad, al imposibilitar la realización de diversos trámites por medios no telemáticos (Fernández & Cama, 2020).

La administración, como prestadora única de diversos servicios dirigidos a las personas de más edad, es el principal interlocutor en estas comunicaciones. Ante la necesidad de un mayor apoyo y soporte en sus actividades habituales, los departamentos, consejerías, agencias u oficinas de Salud, Servicios Sociales y Dependencia se enfrentan a la obligación de desarrollar acciones de adaptación y de explicación de los distintos servicios prestados, cuyo contenido debe ser comprendido por las personas en la franja de la tercera edad a las que van dirigidos.

En este punto, entra en juego tanto la necesidad de favorecer y adaptar las nuevas tecnologías a todos los grupos de usuarios como la educación y capacitación en las mismas en un entorno de educación no formal. En este contexto, la OMS plantea el enfoque de la educación para la salud en su documento “Habilidades para la vida” (HpV): existe una necesidad imperiosa de integrar en la educación aspectos no académicos que respondan no solo a una dimensión cognitiva. Es decir, que también aprendan a ser, a convivir, a hacer y a aprender. De esta forma, el adquirir la destreza en el manejo de las tecnologías de la información y la comunicación tiene un doble efecto. Por un lado, convertirse en receptor de información de forma incomparablemente más rápida, amplia y eficaz y, por otro, incorporarse plenamente a una forma de gestionar todo tipo de asuntos y de procurarse servicios desconocidos hasta ahora, convertirse en un elemento activo y autónomo de una sociedad que vive un cambio radical (Pérez-Calle et al., 2020). Y, en el caso de las personas mayores, facilitar su acceso a las TIC permite que dichas tecnologías sirvan para

promocionar la vida independiente, el envejecimiento activo, así como incrementar su participación social.

Distintas administraciones vienen realizando esfuerzos para fomentar la incorporación de las personas mayores a la sociedad digital, creando entornos favorables para este colectivo y suprimiendo barreras que pueden implicar o agravar su aislamiento social. Eliminando la amenaza que supone para ellos las nuevas tecnologías y convirtiéndolas en su lugar en un poderoso aliado en su día a día, en línea con las ventajas potenciales del denominado como envejecimiento activo (Havighurst, 1963).

Así, el Ayuntamiento de Zaragoza, a partir de su adhesión a la Red de Ciudades y Comunidades Amigables con las Personas Mayores de la OMS en 2011 y en el marco de su Plan de Acción, ha puesto en marcha algunas iniciativas para mejorar las competencias digitales de las personas mayores. Entre ellas, dos experiencias que han servido de fuente para el desarrollo de la presente investigación:

- Evaluación de usabilidad de su página web por parte de las propias personas mayores.
- Generación de mapas geolocalizados mediante un proceso co-creativo con las personas mayores de la ciudad.

El presente artículo se organiza como sigue. En primer lugar, tras la introducción al trabajo, se presentan los principales objetivos de la investigación realizada. A continuación, se describe la metodología empleada en la investigación. Posteriormente se presentan los resultados obtenidos, realizando un análisis y discusión de los mismos, para finalizar exponiendo las principales conclusiones extraídas del estudio y la propuesta de próximos pasos a realizar en línea con la investigación.

## **2. OBJETIVOS**

Los principales objetivos perseguidos en la presente investigación han sido los siguientes:

- Evaluar si los resultados de esta investigación advierten de una potencial discriminación en competencias digitales.

- Mostrar las ventajas que la superación de la brecha digital podría suponer para los colectivos vulnerables y en concreto para las personas mayores, así como las oportunidades que la capacitación digital brindaría a dicho colectivo.
- Exponer los casos prácticos de dos proyectos reales llevados a cabo en este contexto.

### **3. METODOLOGÍA**

La investigación se ha llevado a cabo mediante el desarrollo y análisis de dos procesos participativos de co-creación (Osuna-Acedo Marta-Lazo y Frau Meigs, 2018) con personas mayores haciendo uso de las TRIC. Se trata de dos iniciativas que forman parte del programa de Ciudades Amigables con las Personas Mayores del Ayuntamiento de Zaragoza. Por un lado, la elaboración de unas rutas amigables en tres distritos de la ciudad, con sus correspondientes mapas colaborativos y de otra, la evaluación de usabilidad de la web municipal en su apartado de personas mayores.

El primer proceso de co-creación produjo un servicio (mapas colaborativos), que mejora la adecuación de los barrios a la edad a través de rutas adaptadas a la edad y que requiere de acceso a Internet o a dispositivos móviles. El segundo proceso de co-creación produjo una página web en el sitio web municipal que es utilizable y accesible para las personas mayores y contiene toda la información que necesitan.

#### **Primer proyecto: Rutas Amigables con las Personas Mayores**

La primera de las iniciativas, Rutas Amigables con las Personas Mayores, fue un proyecto que se puso en marcha con el objetivo de mejorar las rutas más transitadas por personas mayores, a través de su propia participación sugiriendo mejoras y registrándolas en mapas colaborativos de la web del Ayuntamiento de Zaragoza.

Así, una "ruta amigable" es aquella que:

- Es una ruta útil y frecuente: se trata de un recorrido habitual que las personas mayores utilizan en su vida cotidiana en el barrio. Se toma como punto de referencia el Centro de Convivencia del distrito.
- Puede recorrerse andando de manera segura y accesible. Ello implica que las personas mayores habrán estudiado previamente la existencia o no de una serie de necesidades importantes para este colectivo.
- Está elaborada mediante la participación y consenso de un equipo de personas mayores.

Para llevar a cabo el diseño de una ruta y establecer las mejoras para cumplir con los requisitos que la definan como ruta amigable, se desarrolla un proceso basado en la participación y el acuerdo, mediante una metodología que impulsa la inteligencia colectiva a través del consenso intelectual de un grupo, buscando la suma de criterios a la hora de establecer las mejoras para poder definir las rutas amigables. Este fue el diseño metodológico de partida, con el objetivo de validarlo proponiendo mejoras que facilitaran su desarrollo en el futuro.

Las personas mayores fueron los agentes principales del proyecto, su participación fue fundamental para la elaboración de las rutas, por lo que la metodología planteada era plenamente participativa, basada en el consenso y la suma de conocimientos y opiniones, posibilitando la diversidad en la composición de los participantes.

Respecto a los equipos de personas mayores, cada grupo estuvo formado por 6-8 personas. Para que fueran representativos se procuró que hubiese paridad en cuanto a género y estuvieron formados por mayores de 60 a 75 años y de 76 años en adelante. En cada grupo hubo al menos dos personas con problema físico leve, una persona que le gustase andar o que perteneciera a grupos de senderismo, una persona que fuese usuario/a avanzado de TRIC y dos con un nivel medio. El Ayuntamiento de Zaragoza- a través de su personal técnico- fue quien realizó la selección de los equipos.

Se distribuyeron las tareas que cada persona mayor que formó parte del grupo debía realizar en las sesiones, con el fin de que las rutas más frecuentadas y útiles adquirieran el grado de rutas amigables. Se utilizaron técnicas de dinamización, desarrollando al máximo la participación y creando un ambiente de

compañerismo y confianza. Se potenció el trabajo en equipo, la participación y la toma de decisiones, llegando al consenso por acuerdos entre los equipos, utilizando técnicas específicas para ello.

La planificación del proyecto se realizó en base a que todo el proceso debía seguir la metodología de adecuarse y adaptarse tanto a las necesidades y objetivos del proyecto como a las características de los grupos. Así, fue necesario definir los tiempos necesarios a utilizar en cada una de las sesiones, además del número de sesiones a desarrollar. Con el fin de diseñar dos rutas amigables por grupo, se realizó una selección por consenso de los destinos más frecuentes del distrito. Se realizó posteriormente la inclusión de la ruta amigable en el Portal de Gobierno Abierto haciendo uso de la herramienta mapas colaborativos. Las personas dinamizadoras diseñaron y elaboraron los documentos a trabajar con los distintos equipos de personas mayores, recogiendo los siguientes puntos:

- Información acerca de las personas participantes.
- Información acerca de los destinos más frecuentados.
- Propuestas de mejora atendiendo a los siguientes criterios: bancos, semáforos con contador, rebajes de acera, dificultades de acceso en las paradas del autobús, puntos de interés (baños públicos, parques de mayores...), cualquier otro aspecto que estime oportuno el equipo de mayores.
- Informes de evaluación.

Respecto a la ejecución del proyecto, se realizaron en primer lugar, para el análisis previo de los recorridos, distintas rutas a pie junto con cada uno de los grupos de personas mayores. En los distintos recorridos se acordaron las mejoras necesarias para hacer de esa ruta una ruta amigable. Una vez cargada la ruta amigable en la Plataforma de Gobierno Abierto- mapas colaborativos- y establecidas las mejoras necesarias para que pueda ser considerada como tal, se recorrió de forma integral de nuevo cada una de las rutas junto con los miembros de los grupos utilizando los mapas colaborativos en los distintos teléfonos móviles y tablets para la revisión de los acuerdos tomados sobre las mejoras necesarias, la medición del tiempo medio necesario y el establecimiento de posibles mejoras en

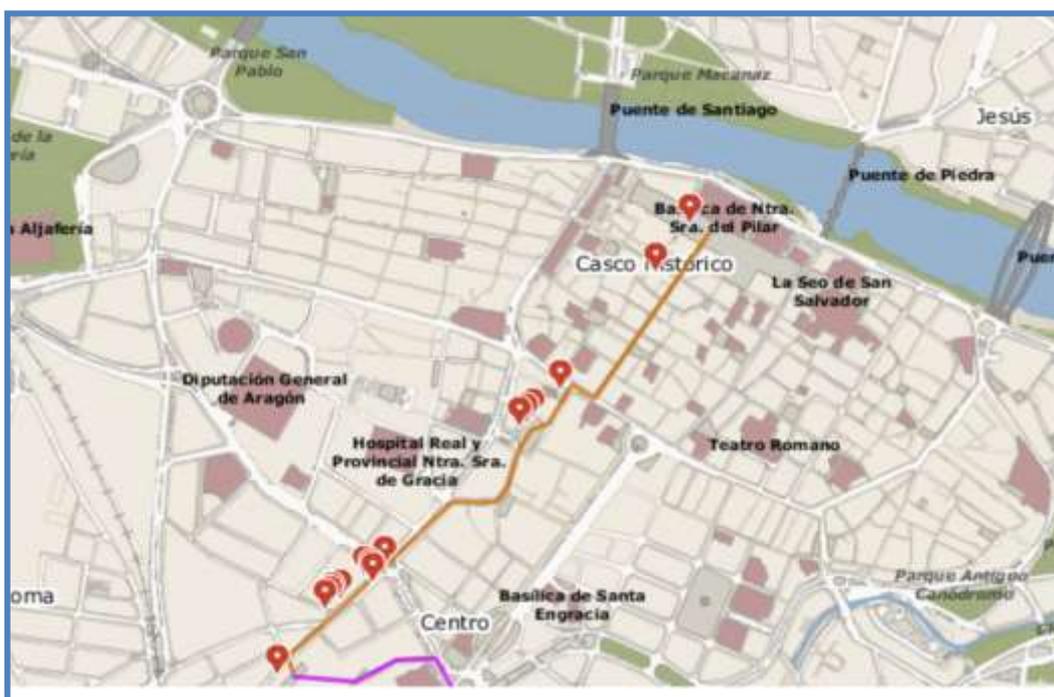
los mapas colaborativos. Todas las propuestas de mejora para las rutas fueron alcanzadas por consenso de los distintos grupos de personas mayores.

Tabla 15: Ejemplo de la información introducida para la elaboración del mapa colaborativo.

RECURSO	DESCRIPCIÓN	PROPUESTA	DIRECCIÓN	COORDENADA X	COORDENADA Y	FOTO (SI/NO)	NORM BRE (1)
Escaleras	Escaleras en mal estado y escalón sin altura	Mayor altura en los escalones	Calle de Sigüés 2, 50017	41.647.136	-0, 913209		1
Alcorques	Alcorques vacíos	Rellenar los alcorques	Calle Mosén Andrés Vicente 36	41.647.683	-0, 913276	SI	2
Baldosas	Baldosas rotas	Arreglar las baldosas	Calle Mosén Andrés Vicente 36	41.647.815	-0, 913327	SI	3
Alcorques	Alcorques vacíos y en mitad de la acera	Rellenar los alcorques	Calle Mosén Andrés Vicente 36	41.648.107	-0, 913313	SI	4
Rampa	Rampa mal acabada, falta baldosa en la terminación (dificultad para sillas)	Hacer un añadido al final de la rampa	Calle de Ciudadela 16	41.648.137	-0, 912510	SI	5
Alcorques	Alcorques sin tapar en acera estrecha	Rellenar los alcorques	Calle Andrés Vicente 32	41.648.421	-0, 913803	SI	6
Baldosas	Baldosas levantadas	Arreglar las baldosas	Calle Escultor Páez 36	41.648.725	-0, 915328	SI	7
Alcorques	Alcorques vacíos	Rellenar los alcorques	Demetrio Galán Bergua 13	41.649.411	-0, 916256	SI	9
Farolas	La altura de los árboles dificulta la visibilidad de farolas	Mantenimiento de hojas y ramas, no permitir que crezcan tanto los árboles, no colocar las farolas tan cerca de los árboles		41.650.701	-0, 916315	SI	10
Alcorques	Alcorques muy profundos	Rellenar los alcorques y hacerlos menos profundos	Avda. de Madrid 277	41.650.786	-0, 915770	SI	11
Limpeza	Falta de limpieza, orina, suciedad, basura...	Más personal de limpieza // educación cívica // multas	Avda. de Madrid 267	41.650.985	-0, 914831	SI	12 y 13
Paso de cebra	Paso de cebra en mal estado, obelisco anticantaria	Arreglar el paso de cebra	Avda de Madrid y Andrés Vicente 1	41.651.039	-0, 914670	SI	14
Mostrador	Ocupa más de la mitad de la acera		Avenida de Madrid 261	41.651.095	-0, 914143	SI	15
Baldosas	Baldosas sueltas y hundidas	Arreglar baldosas	Avenida de Madrid 247	41.651.329	-0, 912763	SI	17
Suciedad	Suciedad y excrementos	Mayor limpieza y medidas para los dueños de los perros	Avda. de Madrid 235	41.651.641	-0, 912108	SI	18
Paso de cebra	Rebaje colocado hacia la carretera	Rebaje en el centro	Avda de Madrid y Calle Sta Teresita 1	41.651.756	-0, 911349	SI	19
Escaleras	Sucias, en mal estado	Cuidar la limpieza	Avda. Madrid 181	41.652.639	-0, 907404	SI	20, 21 y 22
Rebajes	No hay rebaje en el paso de peatones	Poner rebaje	Calle Daroca 2	41.649.483	-0, 904459	SI	23
Papeletas	Sólo 2 papeletas en toda la calle	Poner más papeletas	Calle Daroca	41.649.430	-0, 906969	SI	24
Paso de cebra	Paso de cebra en mal estado	Mejorar el mantenimiento del paso de cebra	Vía Universitat 55	41.649.498	-0, 909255	SI	25
Paso de cebra	Sobra semáforo y paso de cebra	dos calles unidas por un único paso	Vía Universitat 52-56	41.649.692	-0, 909212	SI	26
Alcorques	Agüero en alcorque	Rellenar alcorque	Vía Universitat 46	41.648.755	-0, 909002	SI	27
Graffiti	Graffiti en bancos y paredes	Multas	Calle Duquesa Vilahermosa 601	41.647.392	-0, 909369	SI	28-29
Baldosas	Baldosas sueltas y salpican	Arreglar las baldosas	Duquesa Vilahermosa 602	41.647.083	-0, 912124	SI	30

Fuente: Ayuntamiento de Zaragoza

Figura 26: Ejemplo de ruta amigable marcada en los mapas colaborativos de la web del Ayuntamiento de Zaragoza



Fuente: Ayuntamiento de Zaragoza

## Segundo proyecto: Mejora de usabilidad web

La segunda de las iniciativas fue la mejora de usabilidad de una página web dirigida a personas mayores de la web del Ayuntamiento de Zaragoza. Un objetivo que se cumplió en su totalidad ya que todas las conclusiones adoptadas tras el análisis y evaluación de la página web fueron adoptadas. La metodología base del proyecto fue la utilización de grupos focales.

Para llevar a cabo el reclutamiento de los componentes de los grupos se seleccionaron, en diferentes Centros de Convivencia de Personas Mayores, a 85 personas mayores de 65 años, de los que 45 fueron mujeres y 40, hombres. No se conocían entre sí. Los directivos de los diferentes centros se ocuparon de la selección de participantes mediante entrevistas personales, tratando principalmente de averiguar su nivel de conocimiento de nuevas tecnologías.

Respecto al perfil de los participantes, el 53% eran mujeres y el 47% hombres. El 47% se encontraban entre los 65-70 años de edad, el 29% entre 71 y 75 años de edad y el 24% mayores de 75 años de edad. El 42% de las personas

participantes habían terminado la educación primaria, el 26% la educación secundaria, un 13% poseía estudios universitarios medios y un 15% estudios universitarios superiores. El 76% afirmaba no tener ninguna limitación, un 15% manifestaba tener algún tipo de limitación y un 8% señaló sí tener limitaciones. En cuanto al uso de nuevas tecnologías, el 25% manifestaba la utilización de tablet y el móvil, un 34% utilizaba tablet, ordenador y móvil y el 40% manifestaba utilizar sólo el móvil.

Siguiendo las recomendaciones de tamaño de entre 6 y 10 personas para llevar a cabo un grupo focal, se dividieron los 85 participantes en ocho grupos homogéneos en función de su experiencia con las nuevas tecnologías. Se realizaron sesiones únicas con cada uno de los grupos, de una duración de 2 horas aproximadamente, en días diferentes. En cada uno de los grupos focales se procuró adaptarse a las características de las personas participantes. Para iniciar cada grupo focal, además de dar la bienvenida a todos los asistentes y seguir las normas habituales de cortesía, se especificó el asunto a tratar con una pequeña charla en la que se establecieron las normas básicas de respeto y de procedimiento en la discusión. A los participantes se les suministró un ordenador a cada uno en el que se mostraba la página web a analizar. La división de los grupos fue la siguiente:

- 4 grupos compuesto por 46 personas con poca o ninguna experiencia (Nivel A) en el ámbito de las nuevas tecnologías. Se dedicó parte de la sesión (entre 30 y 60 minutos) a ofrecerles la información necesaria para utilizar el portal web, es decir, utilización del ratón y barra scroll (barra de desplazamiento lateral), explicación de lo que es una página web y cómo utilizarla. El resto de la sesión se utilizó para realizar las preguntas más básicas de las secciones a analizar (accesibilidad, identidad, arquitectura de la información, navegación y contenido).
- 2 grupos compuesto por 21 personas con nivel medio (Nivel B) de conocimiento sobre nuevas tecnologías: Se dedicaron unos 30 minutos aproximadamente a preguntarles acerca del uso de otras páginas web, con el objetivo de conocer el nivel, y además establecer comparaciones con el portal de mayores a evaluar.
- 2 grupos compuestos por 18 personas con nivel alto (Nivel C) de conocimiento sobre nuevas tecnologías. Se dedicaron 30 minutos a determinar tanto su nivel de conocimiento de páginas web y a compartir

su experiencia con otros usuarios, ya que en muchos casos se trataba de personas mayores voluntarias que forman o apoyan a otras personas mayores en la iniciación de las nuevas tecnologías.

El proceso se desarrolló en todos los casos siguiendo la metodología estipulada para el desarrollo de grupos focales (Callejo, 2001; Wilkinson, 1998), adecuándolo a las características concretas del objeto del estudio y del perfil de los participantes. Además de la realización de un cuestionario específico para preguntar de forma ordenada a los participantes, parte del proceso metodológico se centró en interpelar directamente a las personas para promover la reflexión personal y colectiva que diera también paso a debates atendiendo a las características de los diferentes grupos. Se siguieron las pautas establecidas para generar un ambiente cordial en el que todo el mundo se sintiera cómodo y desinhibido para expresar sus opiniones. Se puso especial atención en evitar la proliferación de opiniones dominantes que invalidaran al resto. Todas las intervenciones fueron grabadas desde el inicio hasta el final de las sesiones.

Con el fin de que el análisis fuese uniforme en todos los grupos se realizaron las mismas preguntas, en una sola batería, adecuando el lenguaje a cada nivel (A, B y C). Como excepción, las personas participantes en el nivel A respondieron a un número inferior de preguntas, más generales, de formulación sencilla y de fácil comprensión. Las personas participantes en el nivel B respondieron a la mayoría de las preguntas y compararon la valoración con otras páginas web que conocían. Para las personas participantes en el nivel C se procuró adecuar las preguntas a su experiencia y nivel, valorando su opinión como usuarios, pero también como formadores de otras personas mayores, lo que permitió conocer su opinión basada en su experiencia con ellas. Para asumir estas opiniones como criterios válidos a tener en cuenta, se valoró la coincidencia de los comentarios en los diferentes grupos, es decir, las opiniones sobre un aspecto en concreto que fueron repetidas por varias personas, así como los puntos de vista personales pero que serían adoptados por los demás, tras el pertinente debate, antes de finalizar la sesión.

Las áreas a evaluar de la página web se dividieron en seis bloques diferentes:

- Accesibilidad
- Identidad

- Arquitectura de la información
- Navegación
- Contenidos

**Accesibilidad:** se valoraron las opiniones y percepciones de los participantes que condicionan la accesibilidad como son el contraste, la imagen, los colores... teniendo en cuenta, además, las posibles limitaciones que pudieran existir de tipo visuales, motrices, auditivas y cognitivas.

**Identidad:** se valoró la representación gráfica de todos los logos aparecidos en la web, con el fin de comprobar que existe una unidad en la composición en todos los niveles, así como el estilo de la comunicación escrita y la funcionalidad.

**Arquitectura de la información:** en este apartado se valoró la estructura, organización y etiquetación de los elementos que conforman los entornos informacionales que facilitan la localización- o el acceso- de la información y su utilidad y su aprovechamiento por parte de los usuarios/as.

**Navegación:** se analizó el orden y agrupación de los contenidos conforme a una categoría que permita al usuario/a identificar las relaciones de contenido, habilitar y facilitar la navegación entre ellos y orientar al usuario.

**Contenido:** se exploró la coherencia, organización y comprensión de la información principal.

**Usabilidad:** es un atributo clave de calidad que evalúa el grado de facilidad con el que los usuarios acceden e interactúan con una página web (Nielsen, 2000). Se analizó mediante la experiencia en tiempo real el nivel de usabilidad percibido en los distintos grupos.

#### 4. DISCUSIÓN

En la primera de las iniciativas se realizó una evaluación mediante cuestionarios y puesta en común de los equipos del diseño metodológico del que se partía. Los resultados se resumen en los siguientes puntos.

- Equipo de personas mayores: Adecuado en número y composición. El reparto de tareas no supuso mayores dificultades.

- Técnicas de dinamización utilizadas:
  - «Presentación por Parejas»: Es necesario que las dinamizadoras cuenten con información previa en cuanto al equipo, ya que si hay varias personas que ya se conocen entre sí, habría o bien, que emparejarlas con personas desconocidas o bien, diseñar otra dinámica que se ajuste mejor. El documento diseñado para la recogida de información sobre los participantes («Perfil del Participante»), ha resultado útil y adecuado.
  - «Reflexión en grupo»: El ejercicio no sólo resultó gratificante para el equipo por la posibilidad de expresar sus experiencias, sino que además arroja información acerca del grado de entendimiento de la tarea que tenían que realizar.
  - «Diagrama de Afinidad»: Es una herramienta de dinámicas grupales que sintetiza un conjunto de datos verbales (destinos frecuentes) agrupándolas en función de la relación que tienen entre sí. Se basa en el principio de que muchos de estos datos son afines, por lo que pueden reunirse, bajo unas pocas ideas generales (rutas cortas, largas - importancia - frecuencia). La dinámica ha resultado totalmente apropiada para el fin que se perseguía.
  - «Sesión de evaluación»: En general, se han mostrado satisfechas. Únicamente, valorarían la posibilidad de aumentar el tiempo en algunas de las sesiones. Se considera absolutamente necesario mantener este ejercicio de evaluación, ya que su opinión es fundamental para diseñar adecuadamente futuras ediciones.
- Planificación: El número de sesiones llevadas a cabo es suficiente para alcanzar los objetivos propuestos; no obstante, de cara a futuras ediciones, se propone realizar una sesión más (entre la Sesión I y II). En cuanto a la duración, se propone aumentar cada sesión de 1,30 horas a 2,00 horas. El horario (09,30-11,00) también resultó adecuado.
- Ejecución: Todo el proceso ha resultado adecuado sin presentar mayor dificultad que el tiempo disponible para ello. Para ediciones futuras, se propone dividir al equipo en dos, de manera que pueda optimizarse el tiempo dedicado a ello.

- Acuerdos por consenso: Todas las decisiones se han tomado mediante consenso. En algunos casos ha sido necesaria la utilización de técnicas diseñadas para ello («Diagrama de Afinidad») que han sido descritas anteriormente, pero para el resto de decisiones se ha utilizado el diálogo y debate en el aula, mediante la participación de todos los componentes del grupo.

La creación de grupos más allá de ajustarse a los perfiles anteriores, no ha generado ningún problema en ninguno de los 3 distritos. Esto no sólo contribuye al carácter participativo del colectivo de personas mayores, sino también a la disponibilidad de una red de centros de mayores donde colaboran y acuden regularmente. A partir de la selección de los participantes, la creación de un grupo capaz de trabajar de forma coordinada se ve facilitada, por un lado, por la existencia de un facilitador, que promueve esta dinámica, así como por la propia experiencia de los mayores en el trabajo con otros grupos de personas. La facilidad para conseguir estos dos primeros aspectos en el proceso de co-creación permite un proceso ágil que, como se ha mencionado en otras ocasiones, cuenta con instrumentos y herramientas técnicas que, sin excesiva complejidad, han demostrado ser útiles y eficaces para promover estos procesos de co-creación. La transferencia de estos instrumentos, herramientas y técnicas a otras personas o facilitadores de grupos no representa, por su sencillez, un nivel de dificultad excesivo.

La metodología propia del proyecto- basada en la estimulación de la participación y la toma de acuerdos por consenso, uniendo la experiencia y el conocimiento de los participantes del entorno físico en el que se desarrolla la actividad- ofrece un estímulo permanente en el que todos los participantes implicados en todo el proceso tuvieron en todos los términos.

Entendiendo que las decisiones tomadas se basaron en el acuerdo del grupo, añadiendo además una valoración técnica sobre las mismas, se asume que las decisiones más importantes tomadas- como las de las mejoras a proponer- son adecuadas no sólo a los objetivos del proyecto, en cuanto a estimular la participación y la co-creación, sino también en cuanto a la mejora del entorno urbano.

Con respecto a la segunda de las iniciativas, la evaluación de usabilidad de la página web, se recogieron los siguientes resultados:

#### Utilización del acceso a Internet:

- Las personas mayores en general disponen de mucho tiempo para dedicarlos a las TIC y sacar provecho de ello, si dispusieran de una formación y capacitación adecuada.
- El uso de ordenadores y de la red Internet no se muestran como cuestiones prioritarias pero cada vez les cuesta menos acercarse a estas tecnologías de la información, ya que cuando superan las barreras iniciales tienden a desarrollar gran interés ante las posibilidades que se les ofrece, lo que facilita su paulatino entusiasmo por el uso de esta herramienta.
- Resultó de gran interés para las personas mayores cada pequeño avance. Agradecieron que se contase con su opinión en algo que les afecta directamente y poder interactuar en la página web.

#### Usabilidad de la página web:

- Las personas mayores no rechazan la incorporación de tecnología.
- Las personas mayores son capaces de aprender a usar la tecnología.
- Los aspectos de diseño juegan un papel más importante que la facilidad de uso.
- La barra de scroll les desconcierta. Les cuesta intuir que hay más información en una página que la que se ve en ese momento en la pantalla y que han de usar la barra de scroll para visualizarla.
- Tienden a pinchar sobre una imagen, no sobre el texto subrayado debajo de la misma.
- A las personas principiantes mayores la lupa les induce a pensar que es una herramienta para aumentar el tamaño.
- Los menús desplegados son difíciles de utilizar.
- Los iconos o imágenes relacionadas con un texto en concreto les resultan útiles

- Aunque no era objeto de este estudio, se consideró de interés preguntar a los mayores por el uso de redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram). La mayor parte de las personas participantes en los grupos focales no eran usuarios de redes sociales, y además tenían la percepción de que era muy "peligrosas".

La inclusión de proyectos de este tipo en un plan de acción destinado a mejorar la "amigabilidad" de la ciudad en todos sus aspectos es una importante motivación inicial para los participantes mayores. La producción concreta de mejoras que luego trascienden al ámbito de la gestión pública que se presta a las personas mayores exclusivamente, como por ejemplo la difusión de estas rutas en la página web, la implicación de los servicios locales de parques y jardines y de urbanismo y la inclusión de sus propuestas a través de las juntas de representantes en procesos como los presupuestos participativos, contribuyen definitivamente a la relevancia de este proceso para los participantes.

Teniendo en cuenta que las innovaciones tecnológicas suponen facilitar el acceso a la ciudadanía en diferentes tipos de servicios, sin duda están promocionando la participación social. La creación de una ciudad segura y accesible para las personas mayores les permite permanecer en sus comunidades y barrios y, además, conectarse e interactuar con otros habitantes y formar parte de una "red de seguridad" y contar con información sobre la ubicación de recursos específicos.

La información sobre los recursos en el vecindario, parece ser un buen punto de partida adecuado para involucrar a la ciudadanía mayor en la co-creación de servicios digitales que satisfagan sus necesidades y que ofrezcan gratificaciones a un grupo más amplio de personas mayores.

## **5. CONCLUSIONES**

Con la presentación de estas dos experiencias se ha pretendido evaluar la participación de las personas mayores en el aprendizaje de TRIC, y se ha puesto de manifiesto que son el grupo de mayor desventaja a la hora de obtener y seleccionar información veraz. Y, además, según las experiencias descritas, cuanto mayor es la persona, mayor la brecha que existe.

Las personas que no tienen acceso a las TRIC no sólo están en desventaja ante la información, también lo están ante las posibilidades de ocio y de relación social que las TRIC permiten: vídeollamadas, redes sociales, etc.

Los recursos actuales sobre TRIC, que se iniciaron en el manejo de ordenadores para uso de internet, ofimática, fotografía, etc., progresivamente se ha ido derivando hacia el uso de los móviles y de multitud de aplicaciones que éstos ofrecen, por ser la herramienta más disponible para las personas mayores, pero sobre la que tienen usos bastante limitados. En este sentido, el acceso a las redes sociales es todavía muy limitado, el móvil se usa para la comunicación con familias y amistades, como teléfono y como medio de mensajería a través de Whatsapp.

El manejo de las TRIC ofrece múltiples oportunidades a las personas mayores, que en su mayoría no están explotando: comida a domicilio, compras online, relación no sólo con sus contactos más cercanos, sino también con personas de todo el mundo. Ocupar el tiempo libre de forma ordenada, obtener información cierta y actual, etc. La falta de acceso a las mismas les sitúa en situación de desventaja y de vulnerabilidad frente a otros colectivos de menor edad.

Durante el confinamiento y las restricciones por la pandemia de COVID-19 las personas mayores están siendo víctimas del aislamiento, más aún de lo habitual en muchos casos. La falta de acceso a las TRIC genera mayor aislamiento todavía, lo que deriva en angustias, depresiones, deterioros cognitivos y de salud. Todo ello tiene repercusiones en la vida, en las relaciones sociales y en la capacidad para mantenerse informado y relacionado. La no accesibilidad o falta de capacidad en el uso de TRIC impide a las personas mayores acceder a múltiples recursos disponibles de utilidad lúdica, deportiva o de salud, como por ejemplo vídeos de actividad física, juegos para el fortalecimiento de la memoria, etc.

En los grupos focales descritos anteriormente se detectó que las personas mayores que acceden a las TRIC presentan síntomas de un problema de exceso de información. No sólo se trata de acceder, sino de saber qué información necesitan y dónde las pueden conseguir de forma veraz. Las fake news pueden afectar mucho a las personas mayores, con menor capacidad de comprensión digital.

El objetivo que tienen la mayor parte de las personas mayores es tener autonomía y permanecer en el hogar el máximo tiempo posible, mantenerse en su entorno. Como elemento facilitador de dicho objetivo, que ofrece una gran cantidad de oportunidades para el logro de tal fin, es de máxima importancia la adaptación de las tecnologías digitales a las personas mayores y no lo contrario, como se está haciendo en la actualidad. En nuestra opinión, esta adaptación es más importante que las algunas medidas sanitarias que se proponen en la actualidad o los adelantos que ofrece la domótica. Es necesario que las TRIC puedan ser manejadas por cualquier persona más allá de limitaciones por criterios físicos o psíquicos. Para ello, es fundamental el desarrollo de sistemas más intuitivos y visuales, tal y como se ha detectado en la evaluación de la usabilidad de la web, donde elementos como el uso de la barra scroll o la lupa no eran indicadores claros para los participantes en los grupos. Sistemas con mejores controles y apoyo de teleasistencia, sistemas de domicilios accesibles y domésticos.

## **AGRADECIMIENTOS**

Este artículo ha sido realizado en la investigación llevada a cabo desde el Grupo de Investigación en Comunicación e Información Digital (GICID), S-115, reconocido por el Gobierno de Aragón y financiado por el Fondo Social Europeo de Desarrollo Regional, y del Grupo de Investigación en Social Media y Educación Mediática, Inclusiva y Ubicua (SMEMIU) de la Universidad de Educación a Distancia (UNED).

Ha sido realizado también con el trabajo de campo realizado en los dos proyectos mencionados con el Ayuntamiento de Zaragoza.

## 6. REFERENCIAS

- Arranz, L., Giménez-Llort, L., De Castro, N. M., Baeza, I., y De la Fuente, M. (2009). El aislamiento social durante la vejez empeora el deterioro cognitivo, conductual e inmunitario. *Revista Española de Geriátría y Gerontología*, 44(3), 137-142. <https://doi.org/10.1016/j.regg.2008.12.001>
- Callejo, J. (2001). *El grupo de discusión: introducción a una práctica de investigación*. Madrid: Ariel
- Caragliu, A., Del Bo, C., y Nijkamp, P. (2011). Smart cities in Europe. *Journal of urban technology*, 18(2), 65-82. <https://doi.org/10.1080/10630732.2011.601117>
- Díaz, J. P., y García, A. A. (2018). Envejecimiento demográfico y vejez en España. *Panorama social*, 28, 11-47. [https://www.funcas.es/wp-content/uploads/Migracion/Articulos/FUNCAS\\_PS/028art02.pdf](https://www.funcas.es/wp-content/uploads/Migracion/Articulos/FUNCAS_PS/028art02.pdf)
- Domènech, J. M. (2019). El envejecimiento de la población española y su impacto macroeconómico. *Papeles de Economía Española*, (161), 100-241. <https://www.jubilaciondefuturo.es/recursos/doc/pensiones/20180910/fondo-documental/el-envejecimiento-de-la-poblacion-espanola-y-su-impacto-macroeconomico.pdf>
- Fernández, M. C. S., y Cama, M. Á. D. (2020). Los tiempos del Covid-19 acentúan la brecha digital como brecha social en La Rioja. In *Edunovatic 2020. Conference Proceedings: 5th Virtual International Conference on Education, Innovation and ICT, December 10-11, 2020* (pp. 1274-1280). REDINE (Red de Investigación e Innovación Educativa). <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7800276.pdf>.
- Fernández-Ballesteros, R. (2011). Limitaciones y posibilidades de la edad. IMSERSO. *Libro Blanco del envejecimiento activo*, 113-148.
- Fernández-Ballesteros, R. (2011). Positive ageing: Objective, subjective, and combined outcomes. *E-Journal of Applied Psychology*, 7(1).
- Fernández-Ballesteros, R., Zamarrón, M. D., Bravo, M. D. L., Martínez, M. Á. M., del Moral, R. S., López, P. M., y Nicolás, J. D. (2011). Successful ageing: criteria and predictors. *Psychology in Spain*, 15(1), 94-101.
- Fernández del Moral, J. (2012). La tercera y definitiva brecha digital. *Telos: Cuadernos de comunicación e innovación*, 91, 6-8.

- Gabelas, J. A., Marta-Lazo, C., & González Aldea, P. (2015). El factor relacional en la convergencia mediática: una propuesta emergente. *Anàlisi: quaderns de comunicació i cultura*, (53), <https://doi.org/0020-34.10.7238/a.v0i53.2509>
- Galera, C. G., del Olmo Barbero, J., y del Hoyo Hurtado, M. (2018). Alfabetización mediática, públicos vulnerables y empoderamiento ciudadano. In *La educación mediática en España: artículos seleccionados* (pp. 287-294). Universitas.
- Gros, B., y Contreras, D. (2006). La alfabetización digital y el desarrollo de competencias ciudadanas. *Revista Iberoamericana de educación*, 42(1), 103-125.
- Havighurst, R. J. (1963). Successful aging. Processes of aging: *Social and psychological perspectives*, 1, 299-320.
- Instituto Nacional de Estadística (s.f.). Resumen de datos de Personas por sexo, características demográficas y tipo de uso de TIC. Consultado el 1 de abril de 2021. <https://www.ine.es/jaxi/Tabla.htm?tpx=39393&L=0>
- Mäkinen, M. (2006). Digital empowerment as a process for enhancing citizens' participation. *E-learning and Digital Media*, 3(3), 381-395. <https://doi.org/10.2304/elea.2006.3.3.381>
- Marta-Lazo, C. y Gabelas, J. A., (2016). *Comunicación digital: Un modelo basado en el Factor R-relacional*. Editorial UOC.
- Ministerio de Sanidad, 2020. *Demografía, indicadores de bienestar y determinantes sociales*. <https://cpage.mpr.gob.es/>
- Neves, B. B., Amaro, F., y Fonseca, J. R. (2013). Coming of (old) age in the digital age: ICT usage and non-usage among older adults. *Sociological Research Online*, 18(2), 22-35. <https://doi.org/10.5153/sro.2998>
- Nielsen, J. (2000). *Designing Web Usability*. Pearson Education
- Organización Mundial de la Salud (s.f.). *Age-friendly-environments*. Consultado el 28 de marzo de 2020. <https://www.who.int/ageing/age-friendly-environments/en/>
- Organización Mundial de la Salud. (2007). Ciudades globales amigables con los mayores: una guía. <https://www.who.int/ageing/AFCSpanishfinal.pdf?ua=1>

- O'shea, E. (2003). La mejora de la calidad de vida de las personas mayores dependientes. *Galway: Universidad Nacional de Irlanda*, 6. <http://envejecimiento.csic.es/documentos/documentos/oshea-mejora-01.pdf>
- Osorio, A. G., Rosero, M. Y. T., Ladino, A. M. M., Garcés, C. A. V., y Rodríguez, S. P. (2010). La Promoción de la Salud como Estrategia para el Fomento de Estilos de Vida Saludables. *Hacia la Promoción de la Salud*, 15(1), 128-143.
- Osuna-Acedo, S., Marta-Lazo, C. y Frau-Meigs, D. (2018). De sMOOC a tMOOC, el aprendizaje hacia la transferencia profesional: El proyecto europeo ECO. *Comunicar: Revista científica iberoamericana de comunicación y educación*, 55, 105-114. <https://doi.org/10.3916/C55-2018-10>
- Petretto, D. R., Pili, R., Gaviano, L., López, C. M., y Zuddas, C. (2016). Envejecimiento activo y de éxito o saludable: una breve historia de modelos conceptuales. *Revista española de geriatría y Gerontología*, 51(4), 229-241. <https://doi.org/10.1016/j.regg.2015.10.003>
- Pérez-Calle, B., Marta-Lazo, C., y Nogales-Bocio, A. I. (2020). Diseño de un proyecto de capacitación en competencias digitales de los colectivos vulnerables, mediadores en educación permanente y MYPES-PYMES en Aragón.
- Puig Llobet, M., Lluch Canut, M. T., y Rodríguez Ávila, N. (2009). Valoración de enfermería: detección de la soledad y del aislamiento social en los ancianos de riesgo. *Gerokomos*, 20(1), 9-14.
- Rodríguez-Porrero, C., y Gil González, S. (2014). *Ciudades amigables con la edad, accesibles e inteligentes*. Madrid Centro de Referencia Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas-CEAPAT
- Telefónica, F. (2011). *Smart Cities: un primer paso hacia la Internet de las Cosas (Vol. 16)*. Ariel.
- Triadó, C. y Villar, F. (2008). *Envejecer en positivo*. Aresta.
- Unión Democrática de Pensionistas y Jubilados de España (2019). Informe sobre indefensión y vulnerabilidad. <https://www.mayoresudp.org/wp-content/uploads/2020/03/20049ISAS01-Informe-de-resultados-NOV-Vulnerabilidad.pdf>

Unión Democrática de Pensionistas y Jubilados de España (2019). Informe sobre brecha digital. [https://www.mayoresudp.org/wp-content/uploads/2019/09/19024-19038-UDP-BM-INF-1-FEB\\_Brecha-digital.pdf](https://www.mayoresudp.org/wp-content/uploads/2019/09/19024-19038-UDP-BM-INF-1-FEB_Brecha-digital.pdf)

Wilkinson, S. (1998). Focus group methodology: a review. *International journal of social research methodology*, 1(3), 181-203. <https://doi.org/10.1080/13645579.1998.10846874>

Zamarro Cuesta, J. (2017). Red mundial de ciudades y comunidades amigables. *Autonomía personal*, 19, 47-51.



# EL DESARROLLO PERSONAL Y AUTOCONOCIMIENTO COMO HERRAMIENTAS DE APOYO EN LA ENSEÑANZA

*Autoras:*

*Bunbury Bustillo, Eva María; Marta Lazo, Carmen; Osuna Acedo, Sara*

## Resumen

El autoconocimiento sirve para fraguar el proceso de enseñanza en valores tan importantes como la determinación, la persistencia y la paciencia, en resumen, en el esfuerzo. Vivimos en la cultura de la inmediatez, donde todo lo queremos al alcance de nuestras manos al instante. Es desde esta perspectiva donde se trata de orientar y motivar al alumnado para que el recorrido en el aprendizaje sea lo más sugerente, creativo y enriquecedor, sin olvidar que todo aprendizaje requiere de un esfuerzo. En esta comunicación pondremos de manifiesto la importancia del autoconocimiento y el desarrollo personal en la enseñanza de inglés como segunda lengua. Utilizamos el ejemplo de aplicar rapport y el lenguaje no-verbal en el aprendizaje de inglés como segunda lengua.

**Palabras clave:** Autoconocimiento, Programación Neurolingüística, Lenguaje no-verbal, Rapport.

## Abstract

Self-knowledge helps to forge the process of teaching important values such as determination, persistence and patience, in short, effort. We live in the culture of immediacy, where we want everything at our fingertips instantly. It is from this perspective that we try to guide and motivate students so that the learning process is as suggestive, creative and enriching as possible, without forgetting that all learning requires effort. In this paper we will highlight the importance of self-knowledge and personal development in the teaching of English as a second language. We will use the example of applying rapport and non-verbal language in learning English as a second language.

**Key words:** Self-Knowledge, personal development, Neurolinguistic programming, Non-verbal communication.

El autoconocimiento es la capacidad de conocerse a uno mismo. Lleva implícito el aprendizaje de algunas técnicas relacionadas con la búsqueda de objetivos en la vida, el sentido de la propia existencia, la autoestima, la ansiedad, el comportamiento humano, los valores, creencias, limitaciones, etc.

Uno de los objetivos del desarrollo personal es fortalecer la confianza del alumnado, pilar fundamental en la enseñanza de idiomas. En esta línea se trata de estimular la confianza del alumnado para hablar en otro idioma diferente al materno. Se parte de la base de que al aumentar la autoestima del alumnado, al dotarle de las herramientas necesarias para sentirse mejor con el aprendizaje, al proporcionar un enfoque más positivo, al acompañarle en el proceso de conocerse en profundidad y conocer también sus actitudes autolimitantes, se genera un ambiente que acelera el proceso de aprendizaje.

Una de las técnicas más utilizadas para promocionar el autoconocimiento y desarrollo personal, es la Programación Neurolingüística. Según la Asociación Española de Programación Neurolingüística, la Programación Neurolingüística (PNL) es un modelo de comunicación, que nos explica el comportamiento humano. Constituye un conjunto de métodos y técnicas que permiten a las personas conseguir sus objetivos en diferentes campos de una manera rápida y eficaz.

Tosey & Mathison (2010) señalan cómo a pesar de que la PNL ha alcanzado una considerable popularidad como forma de abordaje en los ámbitos de la comunicación, el aprendizaje y el desarrollo personal, es sin embargo un tema sobre el que apenas se habla en el mundo académico.

La PNL permite lidiar en el aula con la autosugestión y las inseguridades, mediante técnicas como la visualización, que invitan al alumnado a imaginar un escenario de éxito y a sentirlo como si ya se hubiera logrado. Zeba Siddiqui (2018) hace referencia a ésta y a otras técnicas en su artículo "English Language Teaching through NLP: Techniques and methods".

La PNL presta especial atención a la comunicación no-verbal, asumiendo que existe una relación consistente –aunque individual– entre el comportamiento exterior y el procesamiento interior (Bandler & Grinder, 1975). Y, en este sentido, hay que destacar que la comunicación verbal no ocurre de forma aislada, sino que

son otros condicionantes como el lenguaje no verbal, los movimientos oculares, y el lenguaje corporal los que actúan como transmisores en ese proceso.

Una de las herramientas utilizadas en la PNL es el rapport, conocido como la habilidad que tenemos para sincronizar e influir en otra persona dentro de la conversación y de esta manera tener nosotros lo que se conoce como el status quo. Consiste fundamentalmente en un proceso que trata de generar empatía con la persona que tenemos delante, de construir una relación armónica y de mutuo entendimiento.

Si aprendemos las claves para descifrar estos códigos de lenguaje corporal y para-verbal, estaremos preparando el terreno, facilitando el proceso de aprendizaje del lenguaje verbal, en este caso, inglés. Si dominas el lenguaje no verbal, dominas tu manera de comunicar y si dominas tu manera de comunicar, puedes controlar la situación en la que te encuentras. Es el objetivo principal que se persigue.

Ya que cuando transmitimos un mensaje, lo hacemos no sólo mediante las palabras, sino que utilizamos el cuerpo entero para expresarlo. El aprendizaje sobre el lenguaje no-verbal tiene una repercusión inmediata en el estudio de una segunda lengua, ya que nos ayuda a entender el contexto, mediante el que podemos descifrar el mensaje con más facilidad. Nos sirve para entender la situación y saber aplicarla de manera directa y natural. Los códigos del lenguaje no-verbal son determinantes para entender al ser humano, su actitud, su predisposición, sus emociones.

La voz es un elemento primordial en la comunicación para-verbal. "Para poder persuadir la voz es un factor decisivo porque es el vehículo de transmisión del mensaje. Si no la utilizamos correctamente, el mensaje no llega." Emma Rodero analiza cuatro cualidades de la voz: la intensidad, el tono, el timbre y la duración. (Rodero, 2018).

Algunos aspectos que se pueden calibrar para entrar en sintonía con otra persona, para generar una confianza en la comunicación, son los siguientes: el primero de ellos es la respiración. Si la persona que tenemos delante mantiene una respiración agitada porque está nerviosa y nosotros, sin embargo, mantenemos una respiración calmada, entonces, se rompe la comunicación porque esa persona entiende que no estamos sintiendo lo mismo. Se trataría de ir calibrando esa respiración, de manera que gradualmente consigamos calmar a esa persona

descendiendo el ritmo en la respiración. Las pausas, el ritmo, el volumen, la profundidad de esa respiración son las pautas a seguir para influir positivamente sobre la otra persona.

Igualmente el parpadeo es otro aspecto a tener en cuenta para establecer rapport (relación). Regular el ritmo de parpadeo servirá para entrar en sintonía con la otra persona. La tensión muscular es otro ejemplo.

La postura corporal es importantísima en este proceso. Si estamos totalmente erguidos y la otra persona está totalmente encorvada; si nosotros estamos con los brazos cruzados y la otra persona está con una postura abierta; si la otra persona cambia de postura y cruza una pierna, por ejemplo, en ese momento resulta útil que nosotros cruzemos la pierna o un brazo. No se trata de imitar, si no de crear un entorno de confianza, ponernos en el mismo nivel emocional. Y cuando realmente hemos establecido rapport, seremos nosotros quienes crucemos una pierna y automáticamente la otra persona lo hará también. Ese es el mejor indicador para comprobar que hemos sido capaces de sincronizar. Lo que estamos transmitiendo es el nivel de entrega. En realidad muchas veces hacemos rapport de forma automática, sin darnos cuenta. Se trata de que ahora lo hagamos de forma más consciente, de manera que podamos sentirnos con la confianza suficiente para comunicarnos en otro idioma con mayor soltura.

En cuanto al lenguaje corporal, como señala Pablo Heinig en su TED sobre las 3 Competencias: "El modo en que configuro mi cuerpo genera emocionalidad y racionalidad en mí" (Heinig, 2015). Además propone la división en cuatro dimensiones: columna y cabeza; gestos (manos y brazos); postura (pies y piernas); respiración.

"Cada uno de esos cuatro elementos despliega cuatro estrategias básicas, que combinadas con los cuatro elementos, nos proporciona sesenta y cuatro estrategias corporales para inducir en mí y en los otros emocionalidad y racionalidad" (Heinig, 2015).

Todos esos aspectos forman parte del proceso al que nos referimos como acompasamiento, donde acompasar significa igualar la conducta de la otra persona, en inglés el término que se utiliza es el de mirroring, donde entran en juego las neuronas "espejo".

En el contexto de la PNL no podemos olvidar los sistemas representacionales, marco en el cual la persona que intenta establecer rapport encuentra una herramienta especialmente interesante para detectar la forma de procesar la información de la otra persona.

Destacan 3 sistemas, en cada uno de los cuales prima principalmente un método de procesamiento informacional: el visual, en el que la persona visualiza el concepto en forma de imagen, el auditivo, la persona descifra la información en forma de sonido o palabras pronunciadas, y el kinestésico, en el que la persona relaciona la información con sensaciones (gusto, olfato, tacto). Esta información servirá para tener un conocimiento más profundo de la persona, por tanto, tratando de ofrecer / personalizar la información en los 3 formatos. En la enseñanza de inglés, por ejemplo, la utilización de determinado lenguaje asociado a la vista (this looks good), al oído (this sounds good) o al resto de los sentidos (this feels good), calará más en unas personas que en otras. Es importante dirigir la información adecuada a cada tipo de persona. Podemos encontrar una descripción detallada de los sistemas representacionales en La Estructura de la Magia, por parte de los creadores de la PNL, Richard Bandler y John Grinder. (Bandler & Grinder, 1976).

Si somos capaces de detectar el sistema representacional más usado por la persona que tenemos delante y además, utilizarlo nosotros, más fácil será empatizar con ella y más fácil será el proceso de comunicación y por tanto, la sincronización. Esto es especialmente útil en el aula.

Los buenos programas de curso o de clase incluyen mucha variación:

Métodos auditivos: conferencias, debates, uso de casetes y laboratorio, dictados, lectura en voz alta, canciones, cualquier actividad que incluya hablar y escuchar música.

Métodos visuales: uso del retroproyector, pizarra, imágenes y colores; películas, videos, presentaciones; leer y dibujar.

Métodos cinestésicos: role-plays, ejercicios que impliquen movimiento físico, escribir; actuar, hacer algo.

El punto más fuerte para conectar con otra persona está en el campo de las creencias y valores. Es aquello a lo que nos referimos cuando decimos "hay química". Si esa persona ha realizado un viaje que nosotros también, si esa persona ha ido a nuestra misma universidad. Si ambas compartimos valores como el ecologismo, el feminismo, etc. se establece un vínculo mayor y por tanto, se

produce un fortalecimiento en la comunicación y nos resulta más fácil expresarnos en otro idioma porque hemos dejado de lado la inseguridad y el miedo a cometer errores. Pero, ¿qué ocurre si no compartimos el mismo código de creencias o los mismos valores? Posiblemente lo que ocurra es que empiece a interrumpirse o perderse ese acompañamiento del que hablamos y ese será el momento en que tomemos conciencia y volvamos a generar un ambiente de confianza mediante el acompañamiento de respiración, movimientos oculares, sistemas representacionales, movimientos corporales, etc.

El rapport no es más que una forma más de autoconocimiento. Si nuestro propósito es establecer conexión y mejorar la comunicación con nuestra interlocutora, debemos tener en cuenta aquellos aspectos donde nos comunicamos mejor y de qué forma podemos preparar una buena conversación en el idioma que sea, y resulta especialmente útil al hablar en una lengua que no es la propia, ya que la confianza en uno mismo es el pilar fundamental para comunicar con eficacia.

## REFERENCIAS

Bandler, R., & Grinder J. (2004). La estructura de la Magia. Vol. II, Cambio y congruencia. (7ª ed.) Cuatro Vientos.

Cuddy, A. (2012, junio) Your body language may shape who you are. (Ted Talks) [Archivo de Video].

[https://www.ted.com/talks/amy\\_cuddy\\_your\\_body\\_language\\_may\\_shape\\_who\\_you\\_are](https://www.ted.com/talks/amy_cuddy_your_body_language_may_shape_who_you_are)

Csikszentmihályi, M. (1990). Flow: The Psychology of Optimal Experience. Harper & Row.

Davis, F. (1989). El lenguaje de los gestos: la comunicación no-verbal. Emecé.

Rodero E. (2018, febrero) Persuade con tu voz: estrategias para sonar creíble. (Ted Talks). [Archivo de Video].

[https://www.ted.com/talks/emma\\_rodero\\_como\\_darle\\_credibilidad\\_a\\_tu\\_voz](https://www.ted.com/talks/emma_rodero_como_darle_credibilidad_a_tu_voz)

Siddiqui, Z. (2018). English language teaching through NLP: techniques and methods. Research Journal of English Language and Literature 6 (2), 181-184.

URL: <http://www.rjelal.com/6.2.18/181-184%20ZEB%20SIDDIQUI.pdf>

Skinner, B.F. (1957). Verbal Behavior. New York: Appleton-Century-Crofts.

Tosey, P., & Mathison, J. (2010). Neuro-linguistic programming as an innovation in education and teaching. *Innovations in Education and Teaching International* 47 (3), 317-326.

DOI: <https://doi.org/10.1080/14703297.2010.498183>



## CAPÍTULO 9: CONCLUSIONES GENERALES

---

El Factor Relacional tanto en su vertiente social y humana, tal y como hemos ido explicando a lo largo de esta tesis, como en su vertiente digital, constituye la piedra angular de este trabajo. Sobre ella se sustentan el resto de los conceptos. Así, las herramientas y técnicas de la PNL suponen el medio para mantener el factor relacional en marcha y las plataformas digitales han constituido el entorno en el que se han movido.

Y, como hemos visto en la cuarta publicación, la falta de relaciones, nos lleva a la soledad percibida y no elegida, convirtiéndose en factor de riesgo en la salud y bienestar físico y emocional de las personas mayores.

La eficacia de la PNL, sobre todo para fomentar la motivación, tanto en el profesorado como en el alumnado, ha quedado de manifiesto. La figura de *coach* como guía en el proceso de aprendizaje, es otro de los elementos a tener en cuenta. A través de técnicas de cambio y reestructuración cognitiva, la PNL emerge como una aliada que facilita la identificación y modificación de patrones de pensamiento y comportamiento, enriqueciendo así el proceso educativo de manera integral. Su utilización no se restringe solamente al aula, si no que, al aplicarse en grupos focales o grupos de conversación, tal y como ha ocurrido en el proyecto Nos Gusta Hablar, o como en el resto de trabajos de investigación en el marco de Ciudades Amigables con las Personas Mayores presentados en el Capítulo 8, resulta muy interesante por su gran capacidad para fomentar la comunicación en todos los sentidos. Así, en los proyectos participativos que se han presentado y analizado, se utilizaron técnicas de PNL para fomentar la inteligencia colectiva a través del consenso intelectual del grupo, buscando la suma de criterios.

El manejo de las TRIC ofrece múltiples oportunidades a las personas mayores, que en su mayoría no están explotando: relaciones no sólo con sus contactos más cercanos, si no también con personas de todo el mundo. Ocupar el tiempo libre de forma ordenada, obtener información cierta y actual, etc. La falta de acceso a las mismas les sitúa en situación de desventaja y de vulnerabilidad frente a otros colectivos de menor edad.

Por otra parte, las técnicas de PNL recogidas en las tres primeras publicaciones (el metamodelo, el anclaje, el *rapport*, los sistemas representacionales, las submodalidades, etc.) constituyen herramientas adecuadas para utilizar en la dimensión e-Learning que articulan los tMOOCs. En los entornos de enseñanza virtual se hace necesario añadir un componente de motivación personal para apoyar a las personas participantes en el proceso de aprendizaje y que resultados sean óptimos. Para ello, el autoconocimiento y el desarrollo personal se convierten en herramientas potentes que impulsan el proceso mediante las técnicas de PNL y la comunicación no-verbal, destacando el carácter intercreativo del proceso, el transnacionalismo, la temporalidad abierta y la transferencia de aprendizaje hacia la profesión.

Más allá de la mera utilización de técnicas en el aula, la eficacia de la PNL se manifiesta de manera destacada en el papel de los equipos docentes como guías en el proceso de aprendizaje. La PNL impulsa la motivación, fomenta la autoconfianza y habilita la creación de estrategias comunicativas efectivas. Además, se revela como una herramienta valiosa para abordar aspectos adicionales, tales como la resolución de conflictos y la mejora de las relaciones interpersonales. A través de técnicas de cambio y reestructuración cognitiva, la PNL emerge como una aliada que facilita la identificación y modificación de patrones de pensamiento y comportamiento, enriqueciendo así el proceso educativo de manera integral.

Como posibles líneas de investigación se propone:

- Profundizar en cada una de las técnicas de PNL y su aplicación en el proceso de aprendizaje
- Profundizar en el lenguaje no-verbal y su importancia en los procesos de aprendizaje
- El papel de las TRIC como oportunidad para los colectivos más vulnerables.

A continuación, se describe de forma resumida las conclusiones de cada una de las publicaciones.

## **PRIMERA PUBLICACIÓN**

---

La percepción general de los estudios indica que el autoconocimiento y el crecimiento personal son esenciales para mejorar el aprendizaje con técnicas de PNL. Los equipos docentes desempeñan un papel crucial al adoptar el rol de "coach" y aplicar estrategias de PNL, lo que resulta en mejoras notables en el aprendizaje del inglés como segunda lengua y fortalece valores como la determinación y la paciencia. El autoconocimiento, impulsado por herramientas de PNL, no solo promueve valores, sino que también fomenta la creencia en la capacidad del estudiante para superar desafíos educativos, evitando sentimientos de desesperanza y abandono. La PNL también fortalece la autoestima y la motivación intrínseca del estudiante.

La PNL no solo se utiliza en el aula, sino que también mejora la motivación del equipo docente, la autoconfianza y las habilidades comunicativas. Además, ayuda a resolver conflictos y mejora las relaciones interpersonales. A través de técnicas de cambio y reestructuración cognitiva, la PNL facilita la identificación y modificación de patrones de pensamiento y comportamiento, enriqueciendo el proceso educativo de manera integral.

## **SEGUNDA PUBLICACIÓN**

---

Los resultados de las entrevistas y encuestas durante el confinamiento muestran que el método utilizado no solo mejora el aprendizaje del inglés como segunda lengua, sino que también ofrece estrategias de aprendizaje para la vida. Los estudiantes han descubierto técnicas como la respiración y el lenguaje corporal para superar sus miedos, recuperar la confianza, valorar el esfuerzo y progresar hacia sus objetivos, fortaleciendo así su personalidad. El autoconocimiento juega un papel fundamental en la enseñanza al fomentar valores como la determinación, la persistencia y la paciencia, especialmente en momentos de esfuerzo. Es esencial que los estudiantes crean en su capacidad para realizar este esfuerzo, ya que la falta de creencia puede llevar a la desesperanza y al abandono del esfuerzo, lo que conlleva a creencias limitantes. La programación neurolingüística (PNL) se convierte en un recurso valioso para abordar estas creencias limitantes.

Durante el confinamiento, el método utilizado permitió a los estudiantes explorar su autoconocimiento y viaje interior, lo que resultó especialmente motivador y transformador. Este enfoque les ayudó a superar las barreras y limitaciones en el aprendizaje del inglés, mientras participaban desde la comodidad de sus hogares a través de plataformas digitales, lo que creó un ambiente favorable y familiar para sus interacciones diarias.

### **TERCERA PUBLICACIÓN**

---

Una primera conclusión es que según los resultados preliminares el método propuesto para aprender inglés puede ser compatible con los formatos tMOOC. En entornos virtuales de enseñanza, es esencial agregar un componente de motivación personal para optimizar los resultados del aprendizaje. El autoconocimiento y el desarrollo personal, respaldados por técnicas de Programación Neurolingüística (PNL) y comunicación no verbal, emergen como herramientas poderosas para impulsar el proceso de aprendizaje.

Los principios de la PNL proporcionan pautas para desarrollar estrategias que aborden aspectos como el carácter interactivo del proceso, la adaptación transnacional, la flexibilidad temporal y la transferencia de habilidades profesionales. Las técnicas de PNL, como el metamodelo, rapport, anclaje, visualización, VAK, accesos oculares, niveles lógicos, submodalidades, swish, calibración y cadena de excelencia, son herramientas efectivas para el entorno e-Learning que caracteriza a los tMOOCs. El papel del docente como guía en el proceso de aprendizaje, actuando como "coach" y empleando la PNL y el lenguaje no verbal, conduce a mejoras significativas en el aprendizaje del inglés como segunda lengua.

### **CUARTA PUBLICACIÓN**

---

La soledad no deseada no solo afecta emocionalmente a quienes la experimentan, sino que también tiene repercusiones más amplias que afectan a la sociedad en su conjunto. Este fenómeno se relaciona con problemas de salud física y mental, como falta de ejercicio, problemas para dormir, deterioro cognitivo y

malestares psicológicos. El aislamiento social y la falta de redes de apoyo contribuyen a aumentar la sensación de soledad, lo que a su vez reduce la participación comunitaria y debilita los vínculos sociales. Las investigaciones muestran que la soledad no deseada está asociada con un mayor riesgo de deterioro funcional, aumento de la mortalidad, mayor uso de servicios médicos y mayor prescripción de medicamentos. También se ha encontrado que la soledad afecta negativamente al sueño y aumenta el riesgo de enfermedades como el Alzheimer.

Reducir los sentimientos de soledad puede tener beneficios económicos y sociales, ya que disminuiría la demanda de servicios de salud y mejoraría la calidad de vida de las personas mayores. Sin embargo, es necesario realizar más investigaciones para comprender mejor este problema y desarrollar intervenciones efectivas para abordarlo. El proyecto Nos Gusta Hablar -también online-, ha demostrado ser un proyecto que apoya a las personas mayores y reduce su sentimiento de soledad.

## **ENGLISH VERSION OF GENERAL CONCLUSIONS**

The relational factor, both in its social and human aspect, as we have been explaining throughout this thesis, and in its digital aspect, constitutes the cornerstone of this work. The rest of the concepts are based on it. Thus, NLP tools and techniques are the means to keep the relational factor going and digital platforms have been the setting in which they have moved.

And, as we have seen in the fourth publication, the lack of relationships, leads to perceived and unchosen loneliness, becoming a risk factor in the health and physical and emotional well-being of the elderly.

The effectiveness of NLP, especially in promoting motivation, both in teachers and students, has been demonstrated. The figure of the coach as a guide in the learning process is another element to be taken into account. Through cognitive change and restructuring techniques, NLP emerges as an ally that facilitates the identification and modification of thought and behavior patterns, thus enriching the educational process in an integral way. Its use is not only restricted to the classroom, but when applied in focus groups or conversation groups, as has occurred in the Nos Gusta Hablar project, or as in the rest of the research work

within the framework of Friendly Cities for the Elderly presented in Chapter 9, it is very interesting due to its great capacity to foster communication in all senses. Thus, in the participatory projects that have been presented and analyzed, NLP techniques were used to promote collective intelligence through the intellectual consensus of the group, seeking the sum of criteria.

The management of R-TICs offers multiple opportunities to the elderly, which most of them are not exploiting: relationships not only with their closest contacts, but also with people from all over the world. Occupying free time in an orderly manner, obtaining accurate and up-to-date information, etc. The lack of access to them puts them at a disadvantage and makes them vulnerable compared to other younger age groups.

On the other hand, the NLP techniques collected in the first three publications (metamodel, anchoring, rapport, representational systems, submodalities, etc.) are suitable tools to be used in the e-Learning dimension articulated by tMOOCs. In e-learning environments, it is necessary to add a personal motivation component to support the participants in the learning process so that the results are optimal. To this end, self-knowledge and personal development become powerful tools that drive the process through NLP techniques and non-verbal communication, highlighting the inter-creative nature of the process, transnationalism, open temporality and the transfer of learning to the profession.

Beyond the mere use of techniques in the classroom, the efficacy of NLP manifests itself in an outstanding way in the role of the teaching teams as guides in the learning process. NLP boosts motivation, fosters self-confidence and enables the creation of effective communication strategies. It also proves to be a valuable tool for addressing additional aspects such as conflict resolution and improving interpersonal relationships. Through cognitive change and restructuring techniques, NLP emerges as an ally that facilitates the identification and modification of thought and behavior patterns, thus enriching the educational process in an integral manner.

As possible lines of further research it is proposed:

- To deepen in each of the NLP techniques and their application in the learning process.
- To deepen in the non-verbal language and its importance in the learning process.
- The role of R-TICs as an opportunity for the most vulnerable groups.

The following is a summary description of the conclusions of each of the publications.

## **FIRST PUBLICATION**

---

The general perception of studies indicates that self-knowledge and personal growth are essential to improve learning with NLP techniques. Teaching teams play a crucial role in adopting the role of "coach" and applying NLP strategies, which results in remarkable improvements in learning English as a second language and strengthens values such as determination and patience. Self-awareness, driven by NLP tools, not only promotes values, but also fosters belief in the learner's ability to overcome educational challenges, avoiding feelings of hopelessness and abandonment. NLP also strengthens the student's self-esteem and intrinsic motivation.

NLP is not only used in the classroom, but it also improves teacher motivation, self-confidence and communication skills. In addition, it helps resolve conflicts and improves interpersonal relationships. Through cognitive change and restructuring techniques, NLP facilitates the identification and modification of thought and behavior patterns, enriching the educational process in an integral way.

## **SECOND PUBLICATION**

---

The results of the interviews and surveys during the confinement show that the method used not only improves the learning of English as a second language, but also provides learning strategies for life. Students have discovered techniques such as breathing and body language to overcome their fears, regain confidence, value effort and progress towards their goals, thus strengthening their personality. Self-knowledge plays a fundamental role in teaching by fostering values such as determination, persistence and patience, especially in times of effort. It is essential that students believe in their ability to make this effort, as lack of belief can lead to hopelessness and abandonment of effort, leading to limiting beliefs. Neuro-linguistic

programming (NLP) becomes a valuable resource for addressing these limiting beliefs.

During the confinement, the method used allowed the students to explore their self-awareness and inner journey, which was particularly motivating and transformative. This approach helped them overcome barriers and limitations in learning English, while participating from the comfort of their homes through digital platforms, which created a favorable and familiar environment for their daily interactions.

### **THIRD PUBLICATION**

---

A first conclusion is that according to preliminary results the proposed method for learning English can be compatible with tMOOC formats. In virtual learning environments, it is essential to add a personal motivation component to optimize learning outcomes. Self-awareness and personal development, supported by NeuroLinguistic Programming (NLP) techniques and non-verbal communication, emerge as powerful tools to boost the learning process.

NLP principles provide guidelines for developing strategies that address aspects such as the interactive nature of the process, transnational adaptation, temporal flexibility and the transfer of professional skills. NLP techniques, such as metamodeling, rapport, anchoring, visualization, VAK, eye-access, logical levels, submodalities, swish, calibration and chain of excellence, are effective tools for the e-Learning environment that characterizes tMOOCs. The role of the teacher as a guide in the learning process, acting as a coach and using NLP and non-verbal language, leads to significant improvements in the learning of English as a second language.

### **FORTH PUBLICATION**

---

Unwanted loneliness not only affects those who experience it emotionally, but also has wider repercussions that affect society as a whole. This phenomenon is related to physical and mental health problems, such as lack of exercise, sleep problems, cognitive impairment and psychological distress. Social isolation and lack

of support networks contribute to an increased sense of loneliness, which in turn reduces community participation and weakens social ties. Research shows that unwanted loneliness is associated with increased risk of functional decline, increased mortality, increased use of medical services, and increased prescription of medications. Loneliness has also been found to negatively affect sleep and increase the risk of diseases such as Alzheimer's.

Reducing feelings of loneliness may have economic and social benefits, as it would decrease the demand for health services and improve the quality of life of the elderly. However, more research is needed to better understand this problem and develop effective interventions to address it. The *Nos Gusta Hablar- also online-* project, has proven to be a project that supports older people and reduces their sense of loneliness.



## **CAPÍTULO 10. *The Bunbury Way* como constructo industrial**

### **10.1. Estrategias de PNL para enseñanza de inglés como segunda lengua**

*The Bunbury Way* es un método de aprendizaje que se destaca por integrar estrategias fundamentales de Programación Neurolingüística (PNL) para potenciar el desarrollo personal y mejorar las habilidades comunicativas. Este enfoque abarca una amplia variedad de competencias, desde la comunicación en diferentes contextos hasta la gestión emocional y la construcción de confianza. Las técnicas de PNL se aplican para superar las limitaciones autoimpuestas y cultivar una mentalidad positiva hacia el aprendizaje. La conexión directa entre la mente y el comportamiento permite desafiar y reemplazar patrones de pensamiento negativos, promoviendo así un crecimiento personal significativo. En *The Bunbury Way*, las sesiones se centran en la exploración y aplicación de estas técnicas, facilitando la eliminación de barreras mentales y fomentando una actitud proactiva hacia el desarrollo de habilidades.

En *The Bunbury Way*, se enfatiza el papel de la persona como transmisora del mensaje, desde la preparación hasta la entrega. Se practican aspectos como el lenguaje corporal, tono de voz, entonación, ritmo y uso de silencios, así como la estructura del mensaje a transmitir. La primera impresión y el valor añadido a lo largo de la comunicación son considerados fundamentales en este proceso de aprendizaje y desarrollo personal.

El programa de *The Bunbury Way* incluye sesiones dedicadas al procesamiento de la información y técnicas de "storytelling", fundamentales para captar la atención del público y expresarse con un lenguaje conversacional y cautivador. Se emplean dinámicas basadas en la improvisación y ejercicios eficaces para mejorar la fluidez y adaptabilidad al medio, eliminando obstáculos lingüísticos que dificultan la comunicación efectiva.

Las sesiones se centran en competencias transversales y crecimiento personal, abordando temas como confianza, carisma, gestión emocional, resiliencia, establecimiento de objetivos, motivación, comunicación no verbal, lenguaje positivo, persuasión, trabajo en equipo y técnicas de presentación pública.

En primer lugar, mostramos un ejemplo de una diapositiva introductoria utilizada para estimular en una sesión inicial al alumnado, donde planteamos la necesidad de comunicar en diferentes situaciones de manera solvente, con el fin de ganar en confianza. El objetivo de esta etapa es fomentar el interés y la disposición para iniciar cualquier proceso de aprendizaje.

Figura 27. Diapositiva de motivación de “The Bunbury Way”



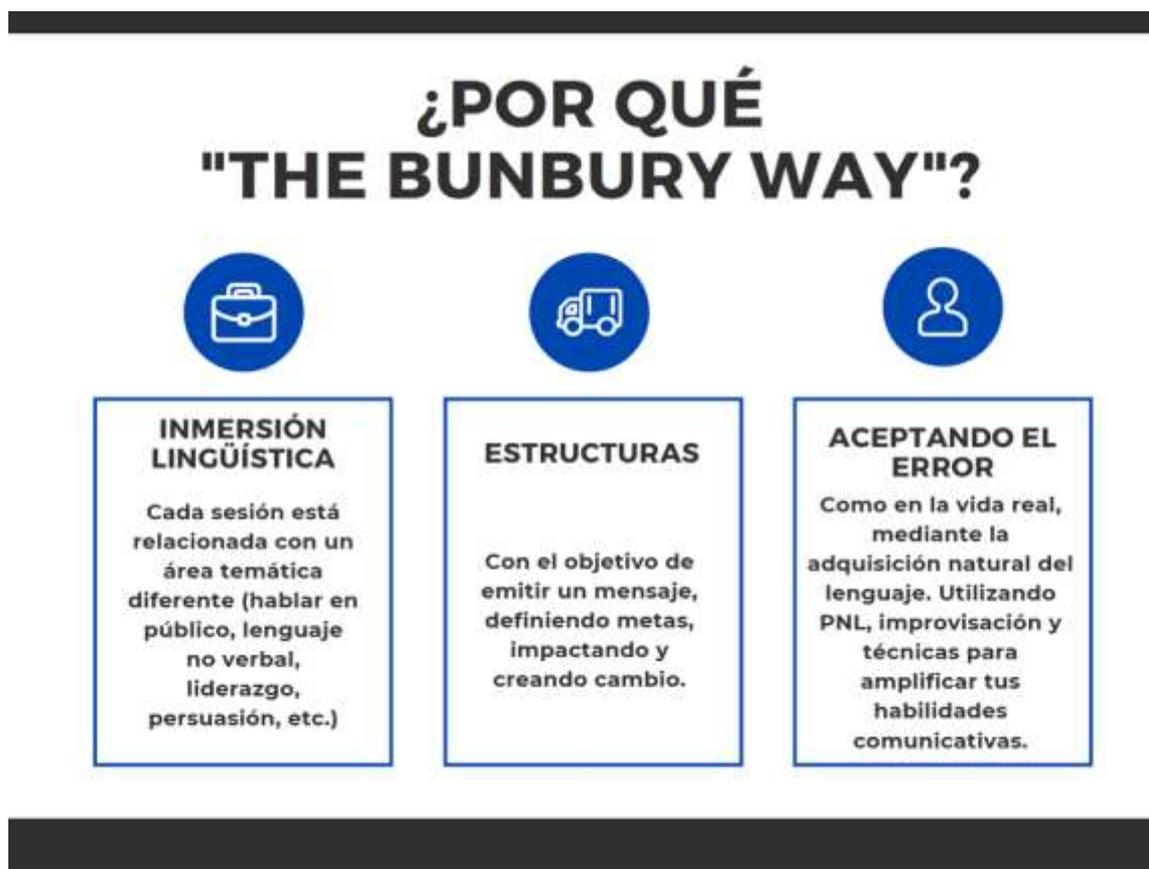
Fuente: Elaboración propia

Las principales razones por las que resulta interesante aplicar la Programación Neurolingüística (PNL) en el método *The Bunbury Way* son las que a continuación se detallan:

- Sirve para mejorar la comunicación: La PNL ofrece técnicas para mejorar la comunicación efectiva, lo que facilita la comprensión y transmisión de conocimientos en el proceso de aprendizaje.
- Potencia el autoconocimiento: A través de la PNL, el estudiantado puede desarrollar una mayor conciencia de sus propios procesos mentales y emocionales, lo que les permite optimizar sus estrategias de aprendizaje.

- **Fomenta la motivación:** La aplicación de técnicas de PNL puede ayudar a aumentar la motivación y el compromiso del alumnado con el proceso de aprendizaje, al facilitar la conexión con sus objetivos y valores personales.
- **Incrementa la confianza:** Mediante el uso de la PNL, el alumnado puede trabajar en el fortalecimiento de su autoconfianza y autoestima, lo que les permite abordar los desafíos académicos con mayor seguridad y determinación.
- **Facilita el cambio de creencias limitantes:** La PNL proporciona herramientas para identificar y modificar creencias que pueden estar limitando el potencial de aprendizaje de los estudiantes, permitiéndoles adoptar una mentalidad más positiva y abierta.
- **Optimiza las estrategias de estudio:** Al aplicar principios de PNL, los estudiantes pueden desarrollar estrategias de estudio más eficaces y adaptadas a sus propios estilos de aprendizaje, lo que mejora su rendimiento académico.
- **Promueve la resiliencia:** La PNL enseña habilidades para manejar el estrés y superar los obstáculos, lo que ayuda a los estudiantes a desarrollar una mayor resiliencia frente a los desafíos del aprendizaje.
- **Mejora las relaciones interpersonales:** Al aprender técnicas de comunicación y empatía en el contexto de la PNL, los estudiantes pueden mejorar sus relaciones con sus compañeros y profesorado, lo que favorece un ambiente de aprendizaje más colaborativo y enriquecedor.
- **Favorece el desarrollo de habilidades de liderazgo:** La PNL ofrece herramientas para desarrollar habilidades de liderazgo, como la influencia positiva y la capacidad de motivar a otros, que son valiosas tanto en el ámbito académico como en el profesional.
- **Promueve el crecimiento personal:** La PNL no solo se centra en el aprendizaje académico, sino también en el desarrollo personal integral, lo que contribuye al crecimiento y la realización personal del estudiantado en todos los ámbitos de de su vida.

Figura 28. Diapositiva con las claves de la eficacia de este método:



Fuente: Elaboración propia

En el contexto del aprendizaje de idiomas se identifican 8 ítems (Presentaciones en público, Persuasión, Impacto, Uso de Emociones, Liderazgo, "La Guinda del Pastel", Flexibilidad y Carisma). Estos elementos definen las habilidades cultivadas que caracterizan las habilidades que se desarrollan en el proceso de aprendizaje utilizando el método *The Bunbury Way*. A continuación, se detalla la estructura de las 50 sesiones diseñadas, distribuidas de manera que cada una se centra en el desarrollo específico de competencias asociadas a dichos ítems.

Figura 29. Diapositivas con las 50 sesiones de “The Bunbury Way”

50 SESIONES			
PRESENTACIONES EN PUBLICO	PERSUASION	IMPACTO	EL USO DE LAS EMOCIONES
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Anxiety, how to handle it</li> <li>2. How to breathe when delivering a presentation. Use of voice, intonation, silences.</li> <li>3. Body Language 1: learn how to give a good impression.</li> <li>4. Body Language 2: learn how to interpret others.</li> <li>5. How to prepare a presentation.</li> <li>6. Set your goals.</li> <li>7. How to practice</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sound more confident in your speech</li> <li>2. Convincing and persuasive communication</li> <li>3. Power, the secret language to it</li> <li>4. Active listening. Emotional intelligence.</li> <li>5. Building rapport.</li> <li>6. Building trust with your audience</li> <li>7. Who gets heard. Ways to be respected.</li> <li>8. How to speak more articulately.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ways to opening your presentation</li> <li>2. How to end your presentation with a bang</li> <li>3. How to structure your message</li> <li>4. Define your objectives. Move the audience for action</li> <li>5. How to make audiences have faith in you as a leader</li> <li>6. How to captivate your audience</li> <li>7. How to increase your influence</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Storytelling in the 21st Century</li> <li>2. Conversational presentations</li> <li>3. The triangle of emotions</li> <li>4. Elevator pitch</li> <li>5. Spot rehearsal</li> <li>6. Representational systems: Auditive, visual and kinesthetic</li> <li>7. How to make a toast speech</li> <li>8. Anchoring as a technique for negotiation</li> </ol>

SESIONES			
LIDERAZGO	LA CUINDA DEL PASTEL	FLEXIBILIDAD	CARISMA
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Preparing your team for the next meeting</li> <li>2. Top Change Management Speakers</li> <li>3. How to speak in a job interview</li> <li>4. How to negotiate your salary</li> <li>5. Business presentations: Rule of three</li> <li>6. How to conduct a great meeting</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Productivity tips</li> <li>2. How to interpret body language</li> <li>3. Killer sales techniques</li> <li>4. The essential leadership skills</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. How to handle difficult situations and questions</li> <li>2. Social skills to help you win in life</li> <li>3. How to conduct a conference as a facilitator</li> <li>4. How to deal with difficult people at work</li> <li>5. Be aware of your own style. Feedback as an essential to grow</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. How to gain respect.</li> <li>2. Famous motivational speakers</li> <li>3. How to build self-discipline</li> <li>4. Charisma matters</li> <li>5. Where your attention goes, your energy goes</li> </ol>

Fuente: Elaboración propia

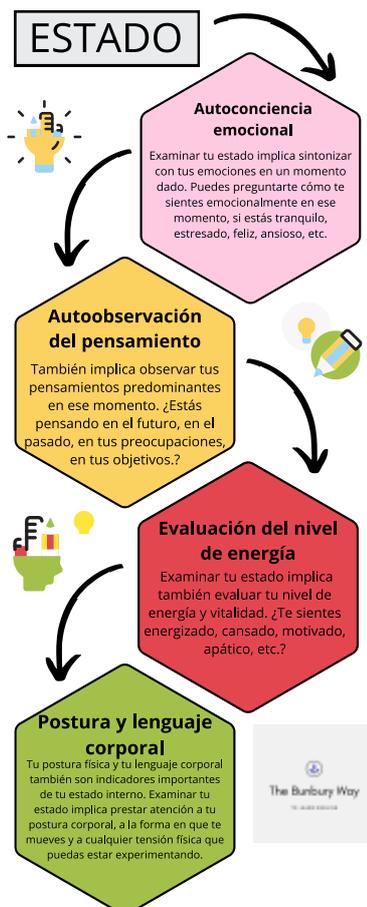
El Método *The Bunbury Way*, en su aplicación de técnicas de Programación Neurolingüística (PNL) al aprendizaje de idiomas, ofrece un enfoque innovador y efectivo para mejorar la adquisición y dominio de lenguas extranjeras. A través de una cuidadosa integración de principios fundamentales de la PNL, este método proporciona al estudiantado herramientas prácticas para potenciar su capacidad de comunicación en el idioma meta.

Como ejemplo, se emplean estrategias de visualización y anclaje para reforzar la memoria y la retención de vocabulario y estructuras gramaticales. Asimismo, se fomenta la creación de asociaciones positivas y emocionalmente significativas con el idioma objetivo, lo que aumenta la motivación y el compromiso del estudiante con el proceso de aprendizaje. Además, se utilizan técnicas de modelado para identificar y replicar los patrones de habla de hablantes nativos, facilitando así el desarrollo de una pronunciación y entonación más auténticas.

En resumen, la aplicación de la PNL en el Método *The Bunbury Way* proporciona a los estudiantes una sólida base para alcanzar un dominio fluido y natural del idioma, potenciando su confianza y competencia comunicativa. Veamos algunos ejemplos de ejercicios.

Figura 30. Ejemplos de ejercicios

### EXAMINA TU ESTADO



Fuente: Elaboración propia

La implementación de una sesión centrada en el rapport en el contexto de clases de aprendizaje de idiomas es crucial para promover un ambiente de aprendizaje positivo y efectivo. El establecimiento de rapport, entendido como la conexión empática y armoniosa entre el estudiantado y profesorado, constituye un pilar fundamental en la facilitación del proceso de enseñanza y aprendizaje de idiomas. Esta sesión se concibe como una oportunidad para cultivar relaciones sólidas entre los participantes, fomentar la confianza y el respeto mutuo, y crear un entorno propicio para la comunicación efectiva. A través de una combinación de actividades interactivas, ejercicios de construcción de relaciones y prácticas de comunicación auténtica, esta sesión tiene como objetivo principal fortalecer los vínculos interpersonales y mejorar la dinámica de interacción en el aula, lo que, a su vez, optimiza el proceso de adquisición y práctica del idioma.

*Figura 31. Diapositivas del Rapport como técnica PNL de “The Bunbury Way”*



# RAPPORT

Rapport is a sense of connection, acceptance and openness between people; which allows communication to happen on a subtler, automatic level.



Fuente: Elaboración propia



**Building rapport** is something that happens naturally, you can be aware of it or not. So here are **3 NLP Techniques** that once you are aware of, you can use to have a meaningful, deeply intimate conversation, asking someone on a date, providing feedback, or asking for that pay rise.



Have you ever seen a couple, sitting at a restaurant or café – sharing a meal or a coffee... looking deeply into each other's eyes, laughing, smiling and matching body language? It's usually pretty obvious to see, and a clear indicator that they are in rapport.

The opposite is also true, if the couple begins to have an argument, or one is paying attention to their phone, their body language is usually mismatched, right down to the feet. Having an understanding of this, a person can match and mirror another person's physiology to quickly create rapport.

To be clear, matching and mirroring is NOT mimicking or copying. Matching and mirroring is natural and subtle way where mimicking is obvious and unnatural.



## 1. Matching and Mirroring the Outside

Some of the things we can match and mirror on the outside are:

### Physiology

- Body language (legs, head tilt, hands, arms, torso)
- Posture (straight or slumped, leaning one way or another)
- Gestures (– how do you gesture "tomorrow" for example)
- Breathing rate
- Voice (tone, pitch, volume, speed).



Matching and mirroring a person's representation system along with their eye accessing cues can help build rapport by speaking the same "language".



## Language

- **Visual** – "It looks good"
- **Auditory** – "It sounds good"
- **Kinaesthetic** – "It feels right"
  
- Matching and mirroring a person's key words for what is important to them, loaded with meaning.



An example of this is when someone is speaking about something that is important to them, they will **EMPHASISE particular words**, repeat them or have a different physiology when talking about something important to them. If you can see it and hear it, you can begin to feed it back to them.

## ACCESSING EYE CUES

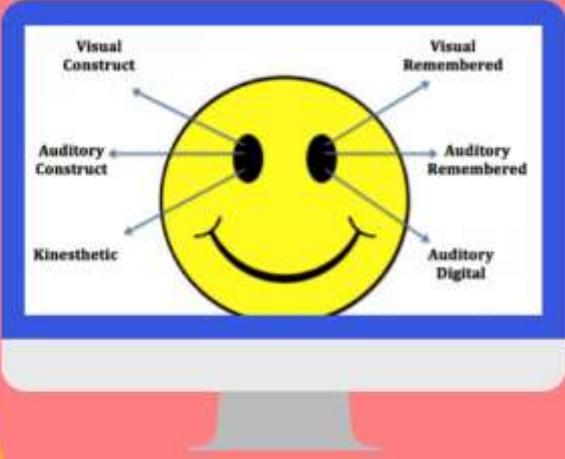


Eye cues aren't so much something to match and mirror but more of something to be aware of. We move our eyes in a patterned way, which is an indication on the outside about what is happening in the inside.

Generally speaking, if a person is looking down to their right, they are accessing emotions. Down to the left, they're doing self-talk. Up to the right, they're remembering an image.

Using this information, you can begin to match and mirror their primary representational system – gaining an understanding in which they process the world.





Why is this so effective? The other person sees themselves in you. Using these techniques, you can **become a mirror** for the other person to see themselves – and they gain a sense that you really understand them, hear them and see them. Outside of awareness, we tend to like people who are like us.



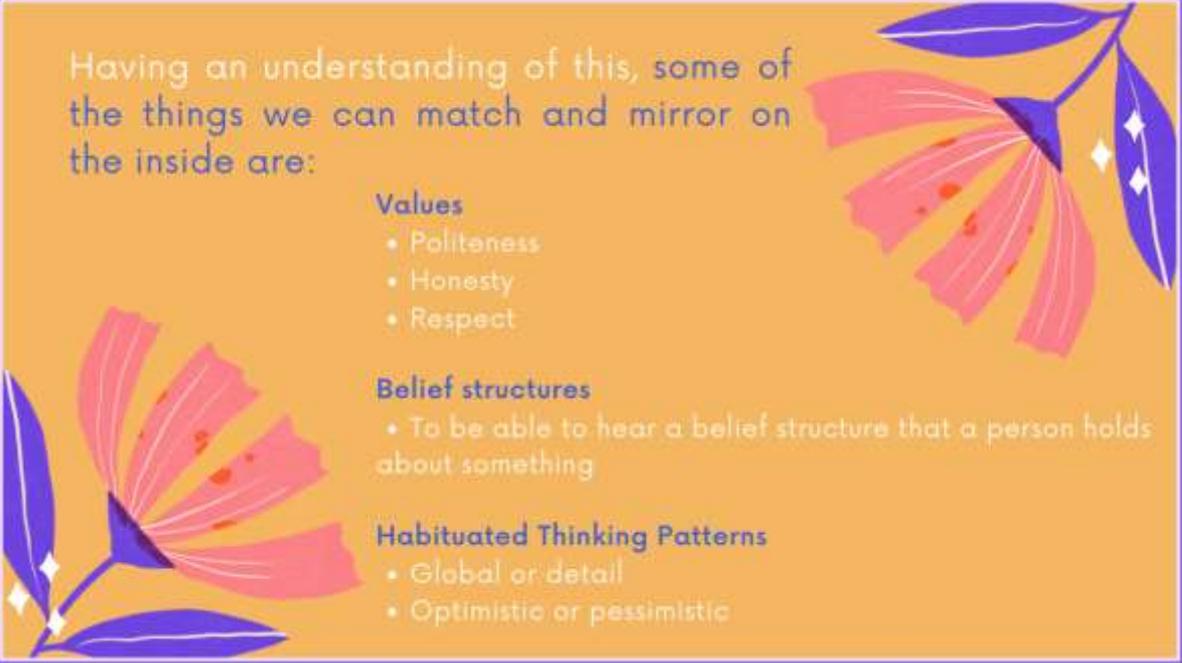
## 2. Matching and Mirroring the Inside

Have you ever had the experience of being **deeply understood** by another person who seems to be "on the same page"? Then there is a tendency to like that person because they seem to understand you unlike other people.

How about the opposite – where the other person just does not see, hear or understand where you're coming from?

You're trying to connect and relate but one person is so detailed in their explanation and the other is not. **One has a belief that the other person completely disagrees with and will fight to defend it.**

A skilled and subtle way of creating rapport quickly is to match and mirror a person's interior – which is expressed on the exterior.



Having an understanding of this, some of the things we can match and mirror on the inside are:

**Values**

- Politeness
- Honesty
- Respect

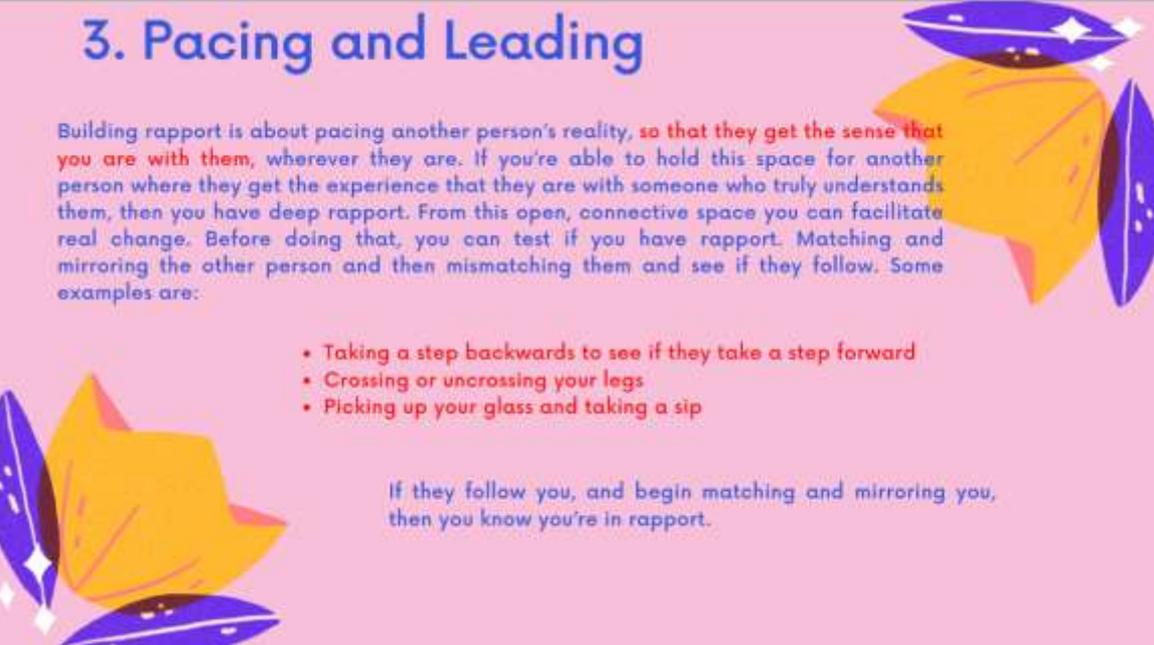
**Belief structures**

- To be able to hear a belief structure that a person holds about something

**Habituated Thinking Patterns**

- Global or detail
- Optimistic or pessimistic

### 3. Pacing and Leading



Building rapport is about pacing another person's reality, so that they get the sense that you are with them, wherever they are. If you're able to hold this space for another person where they get the experience that they are with someone who truly understands them, then you have deep rapport. From this open, connective space you can facilitate real change. Before doing that, you can test if you have rapport. Matching and mirroring the other person and then mismatching them and see if they follow. Some examples are:

- Taking a step backwards to see if they take a step forward
- Crossing or uncrossing your legs
- Picking up your glass and taking a sip

If they follow you, and begin matching and mirroring you, then you know you're in rapport.

Fuente: Elaboración propia

## 10.2. Competencias digitales y lenguaje no verbal

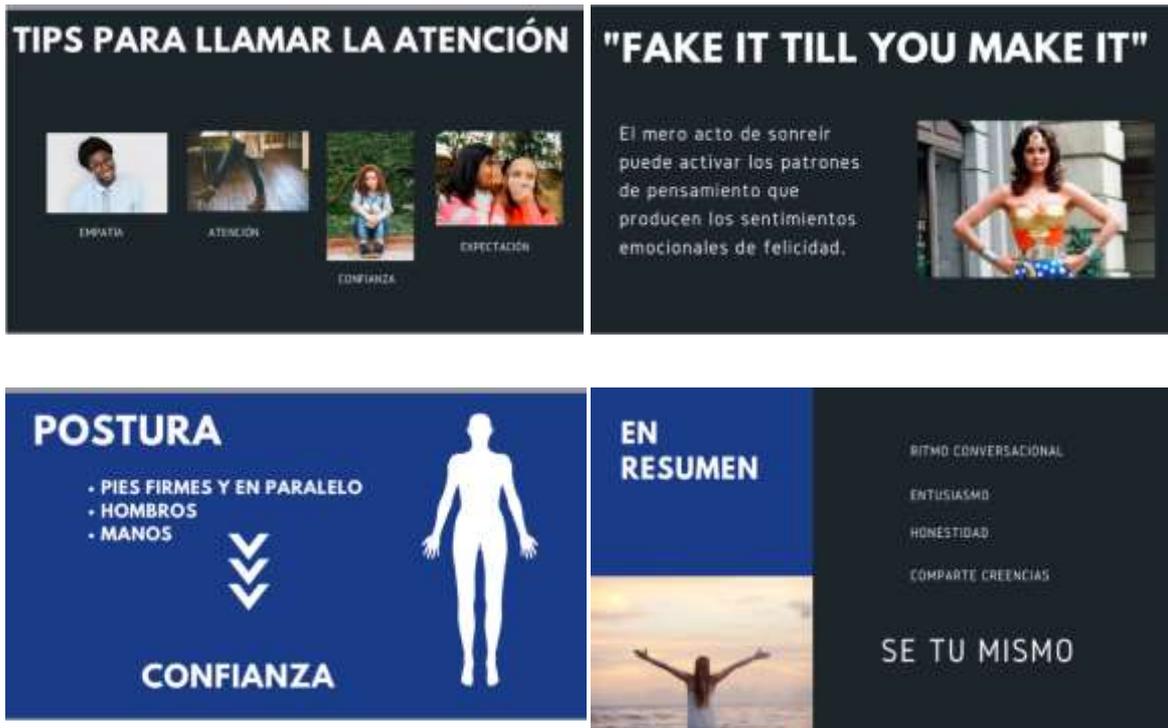
En la aplicación del método *The Bunbury Way* al aprendizaje de habilidades comunicativas se desarrollan técnicas que resultan muy eficaces como podemos ver en el ejemplo que presentamos a continuación.

La sesión que se presenta constituye un análisis detallado del papel crucial que desempeñan el lenguaje verbal y no verbal en la regulación y gestión de las emociones, desde la perspectiva de la Programación Neurolingüística (PNL). En este contexto, se explorarán las técnicas y estrategias fundamentales de la PNL que permiten a los individuos ejercer un mayor control sobre sus estados emocionales y sus expresiones, fomentando así una mayor autoconciencia y una gestión más efectiva de las interacciones sociales.

A lo largo de esta sesión, se abordarán aspectos clave del lenguaje verbal y no verbal, tales como el tono de voz, la expresión facial, el lenguaje corporal y el uso de palabras específicas, examinando cómo estos elementos influyen en la percepción y transmisión de emociones. Además, se presentarán técnicas prácticas de la PNL, como el anclaje emocional, la reestructuración cognitiva y la visualización creativa, que permiten a los individuos modificar sus respuestas emocionales y establecer estados mentales más positivos y equilibrados. Esta sesión tiene como objetivo proporcionar a los participantes herramientas efectivas para gestionar sus emociones, mejorar sus habilidades de comunicación y cultivar relaciones interpersonales más saludables y satisfactorias.

Figura 33. Diapositivas de Lenguaje Verbal y No Verbal





Fuente: Elaboración propia

### 10.3. El Factor Relacional. Zaragoza Ciudad Amigable con las personas mayores

La aplicación de técnicas de Programación Neurolingüística (PNL) en una investigación centrada en Zaragoza como una ciudad amigable para las personas mayores ofrece una perspectiva innovadora para abordar las brechas y mejorar la calidad de vida de este grupo demográfico. Al integrar los principios de la PNL, como la observación de patrones de comportamiento y la influencia del lenguaje en la percepción, se puede investigar cómo las personas mayores experimentan y se relacionan con el entorno urbano zaragozano. Por ejemplo, el modelado de comportamientos positivos podría identificar acciones y actitudes que promuevan la inclusión y la participación activa de las personas mayores en la vida comunitaria.

Además, las estrategias de comunicación empática pueden emplearse para facilitar la comprensión y el acceso a los servicios y recursos disponibles en la ciudad, reduciendo así las brechas de información y participación que enfrentan este grupo poblacional. Esta investigación no solo contribuye a crear un entorno más acogedor y accesible para las personas mayores en Zaragoza, sino que

también proporcionaría herramientas prácticas para fomentar la integración y el bienestar de este segmento de la población.

## **FUNDAMENTOS ORGANIZACIÓN GRUPOS FOCALES PROYECTO SIBdev**

Las actuaciones y servicios del Ayuntamiento de Zaragoza, conforme al punto V de la Ley 10/2017, de 30 de noviembre, de régimen especial del municipio de Zaragoza como capital de Aragón, **con el exclusivo objeto de ampliar y mejorar la calidad de los servicios para los ciudadanos de Zaragoza**, destinadas a promover el envejecimiento saludable, se llevan a cabo en el marco de la **Red Mundial de Ciudades Amigables de la OMS**, de la que Zaragoza forma parte. La participación de las personas mayores y la integración en su entorno social son objetivos de trabajo de los planes de acción de envejecimiento activo.

Este es precisamente el marco de actuación donde se viene desarrollando desde hace varios años como una herramienta útil para prevenir y paliar la soledad no deseada, el proyecto "Nos Gusta Hablar". Se trata de un espacio permanente y de entrada libre donde cualquier persona, especialmente las socias y socios del Centro de Convivencia para Personas Mayores, pueden acudir a mantener una buena conversación.

El Ayuntamiento de Zaragoza, aprovechando el impulso del proyecto EU **URBACT SIBdev** (Social Impact Bods development) decidió dar un paso más y poner en marcha el proyecto "Nos Gusta Hablar -también online-", que tiene por objetivos reducir el sentimiento de soledad no deseada, disminuir el nivel de aislamiento social de las personas mayores usuarias, mejorar sus competencias cognitivas y fomentar el envejecimiento saludable a través de nuevas tecnologías.

**La medición de resultados** y del impacto de NGHO fue realizada por la Universidad de Zaragoza. Teniendo en cuenta que la brecha digital afecta de forma importante y transversal a las personas mayores, desde el grupo de investigación GICID de la Universidad de Zaragoza se elaboró una escala propia de medición de la Soledad No Deseada, resultado de la valoración de tres escalas de amplio uso y de eficiencia reconocida: Escala de Soledad de UCLA3, Escala de Soledad de Jong Gierveld y Escala de Soledad ESTE II.

Para afrontar el reto al que nos enfrenta la soledad no elegida así como la brecha digital, se precisa una adaptación de las estrategias de actuación, especialmente en materia de envejecimiento activo, que promueva actuaciones para con las personas mayores basadas en apoyar y facilitar los recursos necesarios para facilitar el desarrollo de una vida plena, desde el fomento de sus capacidades y recursos, respeto a sus derechos y dignidad, asegurando la libre toma de decisiones desde sus propios valores.

En este momento el proyecto URBACT SIBdev está llegando a su fin y es requisito fundamental presentar un **pequeño plan de acción** relacionado con la soledad no deseada (y las nuevas tecnologías). Para ello se han organizado dos grupos focales. Tienen por objetivo conocer la opinión de personas mayores que puedan estar relacionadas con el tema y la de otros profesionales y grupos de interés.

## **BLOQUE 1:**

### **DETECCIÓN DE PERSONAS QUE VIVEN EN SOLEDAD NO DESEADA**

¿Cómo pensáis que podemos llegar a aquellas personas que viven en esta situación?

- Llamadas telefónicas
- Comercios
- Atención primaria
- Servicios sociales
- Comunidades de vecinos, asociaciones de vecinos...

## **BLOQUE 2:**

### **CÓMO HACERLES LLEGAR LA INFORMACIÓN SOBRE ACTIVIDADES Y ACTUACIONES QUE PUEDEN INTERESARLES**

Una vez identificadas, ¿cómo podemos hacerles llegar la información sobre actividades y actuaciones?

- voluntariado
- nuevas tecnologías

- medios comunicación
- redes vecinales

### **BLOQUE 3: QUÉ ACTIVIDADES/ACTUACIONES PUEDEN RESULTAR MÁS INTERESANTES**

- NGH
- Actividad física
- Sesiones informativas
- Sesiones formativas
- Atención primaria

### **PRINCIPALES CONCLUSIONES GRUPO DE PROFESIONALES QUE TRABAJA CON PERSONAS MAYORES**

#### **Servicios prestados por la administración pública de forma directa o por medio de entidades sociales.**

Existen en la actualidad dos servicios fundamentales para poder detectar a las personas que viven en soledad no deseada, como como son los servicios de ayuda a domicilio y la tele-asistencia. No obstante, sigue habiendo un grupo de personas que no accede a esos servicios y son precisamente los que viven en aislamiento social.

Los centros de salud son también un servicio que tiene un papel fundamental en la detección de casos de aislamiento.

Sería necesario destacar la falta de personal, de tiempo, y de coordinación entre centros.

#### **Servicios prestados por entidades sociales o empresas privadas**

Servicios de tele-asistencia, reparto de comidas a domicilio, etc.

Servicios de los que hacen uso las personas mayores con cierta frecuencia, como pueden ser los comercios de proximidad, farmacia, etc.

### **Apoyo por parte de toda la comunidad**

Las Asociaciones de Vecinos pueden hacer un gran papel en la detección de personas que viven en aislamiento social. Es un asunto de toda la comunidad. Sería necesario apoyar mediante campañas de sensibilización.

### **Posibles pasos**

La creación de una Secretaría de Estado de Personas Mayores sería una forma de sensibilizar a la población de la importancia de los asuntos que conciernen a este colectivo y además de poner en valor la contribución de las personas mayores a la sociedad.

Como una de las conclusiones fundamentales del grupo se subraya la necesidad de actuar de forma coordinada entre las distintas administraciones públicas (Salud, Servicios Sociales, etc.). Tenemos ya algunos ejemplos que están funcionando (Salud en Barrios, Activos de Salud...).

El trabajo en red es un concepto que se repite en el grupo focal. Tanto de manera informal en los barrios, como de manera formal, a través de las instituciones. Es necesario la participación activa de muchas partes interesadas. Solos no podemos hacer nada.

Se propone como una posible solución para la detección de personas que viven en soledad no deseada el barrido puerta por puerta. Ya sea mediante profesionales o voluntarios.

Desde los Centros de Convivencia de Personas Mayores con el apoyo de otras personas mayores. Puesta en marcha de un pequeño grupo en cada centro de convivencia dedicado a la detección de personas que viven en soledad no deseada.

Por último, se insiste en la idea de aprender y analizar las experiencias de otras ciudades, europeas, nacionales o internacionales. En Zaragoza ya se han puesto en marcha proyectos que pueden servir como punto de partida o como experiencia de las que aprender (Quien es quien en Arrabal, Barrio San José,

Comisión del Mayor, Barrios amigos, proyectos intergeneracionales con jóvenes con Síndrome de Down...).

### **GRUPO FOCAL SOLEDAD NO DESEADA PERSONAS MAYORES**

Las personas mayores que han participado en el grupo focal hablan de sus propias experiencias de vida, muchas de ellas viven solas. Sería importante destacar que han tenido que aprender solos a vivir solos y solas. Lo que se traduce en que la sociedad no está preparada ni para envejecer ni para vivir en soledad. Sería necesario el apoyo por parte de las instituciones mediante charlas, talleres, etc. para prevenir esta situación.

Para todas las personas que han asistido al grupo focal el Centro de Convivencia es un espacio fundamental para socializar con otras personas. Es como su segunda casa. Entienden que es allí donde tendrían que ir todas las personas que se encuentran en soledad no deseada. Por eso es tan importante que los centros cuenten con comedor, es un momento que puedes compartir con otra persona. Los Centros de Convivencia, por tanto, tendrían que publicitarse más en sitios donde las personas mayores van habitualmente como en el comercio de proximidad, farmacias, centros de salud, etc.

Para la detección de personas que viven en soledad no deseada, proponen hacerlo a través de la palabra. El boca a boca. Al salir a pasear por el barrio, estar atento a aquellas personas que ven solas, acercarse a ellas y preguntarles si se encuentran solas.

La tele-asistencia ocupa gran parte del tiempo del grupo focal. Hablan de la necesidad de universalizar el servicio. Ha sido un gran apoyo para ellas.

Proponen la creación de un **grupo de voluntariado** en el centro de convivencia que cumplan la función de arropar. Que creen un ambiente de ayuda. Que la persona que necesite ayuda pueda recurrir a una de esas personas voluntarias. Podrían ser los encargados de captar a las personas que viven en soledad en el barrio, quizá mediante la organización de paseos en grupo.

Finalmente, se insiste en la responsabilidad ciudadana. La necesidad de sensibilizar a la toda la población porque es necesario el apoyo de toda la sociedad para poder paliar la situación.

Por otra parte, el Ayuntamiento de Zaragoza decide hacer un segundo diagnóstico de la ciudad para seguir formando parte de la Red de Ciudades y Comunidades Amigables con las Personas Mayores de la O.M.S. y realiza un análisis cualitativo en el año 2022-2023, donde se organizan 16 grupos focales con distintas características.

## GRUPOS FOCALES DE PERSONAS MAYORES

<p><b>GRUPO 1</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mujeres</li> <li>• De 60 a 74 años</li> <li>• Barrio renta baja</li> </ul>	<p><b>GRUPO 2</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mujeres</li> <li>• De 60 a 74 años</li> <li>• Barrio renta media</li> </ul>	<p><b>GRUPO 3</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mujeres</li> <li>• De 75 o más años</li> <li>• Barrio renta baja</li> </ul>	<p><b>GRUPO 4</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mujeres</li> <li>• De 75 o más años</li> <li>• Barrio renta media</li> </ul>
<p><b>GRUPO 5</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hombres</li> <li>• De 60 a 74 años</li> <li>• Barrio renta baja</li> </ul>	<p><b>GRUPO 6</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hombres</li> <li>• De 60 a 74 años</li> <li>• Barrio renta media</li> </ul>	<p><b>GRUPO 7</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hombres</li> <li>• De 75 o más años</li> <li>• Barrio renta baja</li> </ul>	<p><b>GRUPO 8</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hombres</li> <li>• De 75 o más años</li> <li>• Barrio renta media</li> </ul>
<p><b>GRUPO 9</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mujeres y hombres</li> <li>• De 60 a 74 años</li> <li>• Barrio renta baja</li> </ul>	<p><b>GRUPO 10</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mujeres y hombres</li> <li>• De 60 a 74 años</li> <li>• Barrio renta media</li> </ul>	<p><b>GRUPO 11</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mujeres y hombres</li> <li>• De 75 o más años</li> <li>• Barrio renta baja</li> </ul>	<p><b>GRUPO 12</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mujeres y hombres</li> <li>• De 75 o más años</li> <li>• Barrio renta media</li> </ul>

En los grupos focales se tratan 8 temas que afectan la vida diaria de las personas mayores y estas áreas vienen definidas por la propia O.M.S para realizar el diagnóstico y posterior plan de acción. La ciudad de Zaragoza decide añadir un área más: la soledad no deseada, precisamente por la importancia que ha cobrado en los últimos años. En este capítulo, y a modo de ejemplo, se incorporan solamente las conclusiones a las que se llegaron en esta novena área.

La soledad no deseada en el colectivo de las personas mayores es un fenómeno social presente en la mayoría de los países avanzados, lo que supone para los distintos gobiernos, organizaciones y sociedades tener que afrontar nuevos retos. Prolongar la autonomía, la salud y la calidad de vida de las personas mayores, fomentando a su vez un envejecimiento activo, se constituye en una prioridad en este sentido. Para el logro de estos objetivos, y visto los efectos que dejó la COVID 19, surge como una necesidad imperiosa enfrentarnos con este reto.

El aislamiento social y la soledad se reconocen cada vez más como un problema prioritario de salud pública y una cuestión política para las personas mayores. En el transcurso del Decenio de las Naciones Unidas para el Envejecimiento Saludable (2021-2030), la Unidad de Cambio Demográfico y Envejecimiento Saludable abordará el aislamiento social y la soledad como uno de los temas que atraviesan las cuatro áreas de acción principales del Decenio.

### **La opinión de las personas mayores respecto al tema de la soledad.**

El último tema, LA SOLEDAD NO DESEADA, sección añadida por el Ayuntamiento de Zaragoza a las 8 áreas señaladas en el Protocolo de Vancouver, dada la importancia que está cobrando en los últimos años.

La mayor parte de los grupos focales coincide en que una buena manera de combatir la soledad no deseada es la asistencia a los Centros de Convivencia de Personas Mayores y los comedores habilitados en los mismos. El problema es llegar a estas personas. Para ello se han realizado algunas propuestas relacionadas, sobre todo, con el vecindario, ya que muchas personas mantienen todavía una buena relación. En su opinión, es deber de toda la ciudadanía preocuparse por esta situación con el apoyo de las Administraciones Públicas, que serían responsables de realizar campañas publicitarias, de sensibilización a la ciudadanía, habilitación de un teléfono para informar de estos casos, etc.

Las propuestas de acción de “*The bunbury Way*” para el estudio de Zaragoza como ciudad amigable, fueron las que se reflejan en la tabla 16 y no sólo se limitan al área de soledad no deseada, si no al resto de las áreas definidas en el proyecto de la O.M.S.

Tabla 16: Propuestas de Acción de Zaragoza como ciudad amigable

01	Promover entornos al aire libre como espacios ciudadanos para la convivencia, mediante una adecuada dotación y distribución del mobiliario urbano, creando espacios para la tertulia y relación social.	08	Sensibilización a usuarios y conductores de transporte público, sobre normas de comportamiento y limitaciones de las personas mayores en el acceso al transporte.
02	Mejorar y acondicionar los parques impulsando las vías verdes y mejorando iluminación, equipamientos y limpieza	09	Establecer acuerdos de transporte (taxis) que bonifiquen a las personas mayores.
03	Favorecer el uso de los aparatos de exterior de actividad física para mayores	10	Universalizar el servicio de tele-asistencia para personas mayores, así como mejorar e innovar con servicios que faciliten la permanencia de las personas mayores en sus domicilios.
04	Instalación de baños públicos en zonas verdes y/o concurridas por personas mayores	11	Mantener y aumentar las actividades para personas mayores especialmente relacionadas con actividades e informáticas, actividades al aire libre, actividades intergeneracionales y participación como voluntarios, facilitando el acceso a las programaciones culturales y ciudadanas.
05	Incorporar contadores de tiempo en los semáforos y botones de seguridad ante emergencias.	12	Reforzar la imagen y participación de las personas mayores en medios de comunicación y valorar el papel que desempeñen en la sociedad como personas activas y participativas.
06	Sensibilizar a la población sobre la limpieza urbana especialmente en zonas verdes y en relación con los animales de compañía.	13	Creación de puntos de información y apoyo para personas mayores para tramitación de gestiones administrativas online, solicitud de citas previas, sistema de la promoción de autonomía personal, alternativas y ayudas para la vivienda y simplificación del lenguaje administrativo, así como acceso a wifi en los centros públicos.
07	Impulsar acciones de seguridad vial, especialmente en cuanto a patinetes y bicicletas, además de acciones de reciclaje de las personas mayores sobre seguridad vial.	20	Apoyar el comercio de proximidad, teniendo en cuenta las necesidades de las personas mayores.
14	Promover la seguridad en el hogar previniendo accidentes	21	Promover la atención presencial en entidades bancarias, ampliando el horario de atención destinado a personas mayores, así como promover la formación en gestiones bancarias de interés para las personas mayores.
15	Mejorar la detección de casos de soledad no deseada, especialmente de aquellas personas con limitaciones de movilidad, promoviendo coordinación entre entidades públicas y privadas, así como los servicios de salud, seguridad y envejecimiento saludable.	22	Mejorar el acceso de las personas mayores a los servicios digitales así como el acceso a wifi.
16	Promover campañas de sensibilización y apoyo a los movimientos vecinales para abordar la soledad no deseada.	23	Aumentar el número de plazas en los comedores de personas mayores.
17	Promover la participación de personas voluntarias, especialmente en el apoyo a casos de soledad no deseada.	24	Reforzar el papel de las Juntas de Representantes, como medio para difundir la información en los centros de mayores.
18	Sensibilizar sobre la igualdad de género.	25	Realizar una aplicación móvil donde se puedan acceder a la información para personas mayores sobre envejecimiento saludable.
19	Crear servicios comunes de proximidad para personas mayores (lavandería, comida...) con el fin de facilitar el mantenimiento de sus entornos.		

Fuente: Elaboración propia

En última instancia, la interconexión entre las técnicas de Programación Neurolingüística (PNL) aplicadas al aprendizaje del inglés, la enseñanza de la comunicación verbal y no verbal, y la investigación centrada en Zaragoza como una ciudad amigable para las personas mayores, representa un enfoque integral para promover la inclusión, la participación y el bienestar en diferentes contextos. Al integrar las estrategias de la PNL en la enseñanza de idiomas, se facilita el desarrollo de habilidades comunicativas efectivas, tanto verbales como no verbales, que son esenciales para la interacción en la vida cotidiana y comunitaria.

Por otra parte, esta misma atención a la comunicación y la conexión interpersonal se extiende a la investigación sobre Zaragoza, donde las técnicas de PNL pueden ayudar a identificar y promover comportamientos y actitudes que fomenten la inclusión y la colaboración entre las personas mayores, contribuyendo así a la construcción de una ciudad más acogedora y accesible para todos sus residentes.

En conjunto, estas perspectivas convergentes resaltan el potencial de la PNL para generar cambios positivos y significativos en la manera en que aprendemos, nos comunicamos y nos relacionamos con nuestro entorno.

Dentro del ámbito de investigación, se sugieren diversas líneas para profundizar en el entendimiento y aplicación de herramientas que potencien el proceso de aprendizaje.

En primer lugar, se propone investigar en detalle cada una de las técnicas de Programación Neurolingüística (PNL) y su relevancia en el contexto educativo. Comprender a fondo cómo estas técnicas pueden influir en la adquisición de conocimientos y habilidades podría arrojar luz sobre métodos más efectivos de enseñanza y aprendizaje.

Asimismo, se plantea la necesidad de profundizar en el estudio del lenguaje no verbal y su impacto en los procesos de enseñanza y aprendizaje. Explorar la importancia de la comunicación no verbal en el aula y en otros entornos educativos podría proporcionar información valiosa sobre cómo mejorar la interacción entre docentes y estudiantes, así como la comprensión y retención de la información.

Por último, se destaca la relevancia de investigar el papel de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TRIC) como una oportunidad para los colectivos más vulnerables en el ámbito educativo. Analizar cómo el acceso y la utilización de las TRIC pueden contribuir a cerrar brechas educativas y promover la

inclusión de grupos marginados o desfavorecidos permitiría identificar estrategias para maximizar su impacto positivo en la igualdad de oportunidades educativas.

Estas líneas de investigación representan áreas fundamentales para avanzar en la comprensión y mejora de los procesos de enseñanza y aprendizaje, así como en la promoción de una educación más equitativa e inclusiva.

## REFERENCIAS GLOBALES

En este epígrafe se relacionan en orden alfabético las referencias introducidas en las cuatro publicaciones que componen esta tesis doctoral por compendio, que son:

- Alroudhan, H.E. (2018). The effect of neuro-linguistic programming coaching on learning English. *International Journal of Applied Linguistics and English Literature*, 7(4), 184-190. <https://doi.org/10.7575/aiac.ijalel.v.7n.4p.184>
- Ampuero, E. (2021). *The impact of the Neuro Linguistic Programming spelling strategy in the teaching of Content and Language Integrated Learning subjects in bilingual schools*. Tesis Doctoral, Universidad de Alcalá de Henares. <https://www.educacion.gob.es/teseo/mostrarRef.do?ref=469710>
- Aristóteles (1990). *Retórica*. Edición de Quintín Racionero. Gredos.
- Asociación Bienestar y Desarrollo (ABD). (2021). *Soledad no deseada en personas mayores: Informe general 2019-2020*. [https://abd.org/wp-content/uploads/2021/06/0.-Informe\\_general\\_IMP.pdf](https://abd.org/wp-content/uploads/2021/06/0.-Informe_general_IMP.pdf)
- Ayuntamiento de Zaragoza. (2022). *Cifras Zaragoza: datos demográficos del padrón municipal de habitantes obtenidos a fecha 01-01-2022*. <https://www.zaragoza.es/cont/paginas/noticias/revistacifraszaragoza2022.pdf>
- Bandler, R., & Grinder, J. (1975). *The Structure of Magic: A Book about Language and Therapy*. Science and Behavior Books.
- Bandler, R., & Grinder J. (2004). *La estructura de la Magia. Vol. II, Cambio y congruencia* (7ª ed.) Cuatro Vientos.
- Bronfenbrenner, U. (1987). *La ecología del desarrollo humano: experimentos en entornos naturales y diseñados*. Paidós.
- Caballero, D.R., & Rosado, N. (2018). Neurolinguistic programming and regular verbs past tense pronunciation teaching. *English Language Teaching*, 11(11), 1-18. <http://doi.org/10.5539/elt.v11n11p1>
- Cacioppo, J.T., Hawkley, L.C., Crawford, L.E., Ernst, J.M., Burleson, M.H., Kowalewski, R.B., Malarkey, W.B., Van Cauter, E., & Berntson, G.G. (2002). Loneliness and health: Potential mechanisms. *Psychosomatic Medicine*, 64(3), 407-417. <https://doi.org/10.1097/00006842-200205000-00005>

- Camarero-Cano, L., & Cantillo-Valero, C. (2016). La evaluación de los aprendizajes en los sMOOC. Estudio de caso en el Proyecto Europeo ECO. *Revista Mediterránea de Comunicación*, 7(2), 21-35. <http://doi.org/10.14198/MEDCOM2016.7.2.2>
- Calvo, M.A., Rodríguez, C., & Fernández, E.M. (2016). ¿Cómo son los MOOC sobre educación? Un análisis de cursos de temática pedagógica que se ofertan en castellano. *Digital Education Review*, 29, 298-311. <https://doi.org/10.1344/der.2016.29.298-311>
- Castellanos, N. (2023). *Las emociones compartidas y la sincronización de cerebros y cuerpos*. [Video]. Youtube. <https://www.youtube.com/watch?v=OTXNjX2wUbU>
- Ceballos, K., Dávila N., Espinoza, J., & Ramírez, M. (2014). *Factores que inciden en el aprendizaje del idioma inglés en los alumnos de Segundo Año Medio de la ciudad de Chillán*. Universidad del Bío-Bío.
- Celona, G. (2017). *El aprendizaje eficaz: La programación neurolingüística en la enseñanza de L2*. Tesis Doctoral, Universidad de Extremadura. <https://www.educacion.gob.es/teseo/mostrarRef.do?ref=1495848>
- Chomsky, N. (1965). *Aspects of the Theory of Syntax*. MIT Press.
- Clabby, J., & O'Connor, R. (2004). Teaching learners to use mirroring: Rapport lessons from neurolinguistic programming. *Family Medicine*, 36(8), 541-543. <https://www.stfm.org/familymedicine/vol36issue8/Clabby541>
- Cottam, H. (2018). *Radical help: How we can remake the relationships between us and revolutionise the welfare state*. Virago.
- Csikszentmihályi, M. (1990). *Flow: The Psychology of Optimal Experience*. Harper & Row.
- Cuddy, A. (2012). *Your body language may shape who you are*. [Video]. Ted Talks. Youtube. [https://www.ted.com/talks/amy\\_cuddy\\_your\\_body\\_language\\_may\\_shape\\_who\\_you\\_are](https://www.ted.com/talks/amy_cuddy_your_body_language_may_shape_who_you_are)
- Cuddy, A.J.C., Wilmuth, C.A., Yap, A.J., & Carney, D.R. (2015) Preparatory power posing affects nonverbal presence and job interview performance. *Journal of Applied Psychology*, 100(4), 1286-1295. <https://doi.org/10.1037/a0038543>

- Dash, P.K., & Rahaman, A. (2021). Using the tenets of neuro-linguistic programming (NLP) in alignment with desuggestopedia to assess the second language acquisition (SLA) of secondary level students: a case study of selected schools in Cuttack and Bhubaneswar, India. *International Journal of ELT, Linguistics and Comparative Literature*, 9(3), 12-27. <https://dx.doi.org/10.33329/elt.9.3.12>
- Davidesco, I. (2020). Brain-to-brain synchrony in the stem classroom. *CBE Life Sciences Education*, 19 (3), es8. <https://dx.doi.org/10.1187/cbe.19-11-0258>
- Davis, F. (1989). *El lenguaje de los gestos: la comunicación no-verbal*. Emecé.
- Delors, J. (1994). Los cuatro pilares de la educación. En *La Educación encierra un tesoro. Informe a la UNESCO de la Comisión Internacional sobre la Educación para el Siglo XXI* (pp. 91-103). El Correo de la UNESCO.
- Departamento de Salud del Gobierno Vasco (2019). *Tarifas para facturación de servicios sanitarios y docentes de Osakidetza para el año 2020*. Gobierno Vasco. [https://www.osakidetza.euskadi.eus/contenidos/informacion/osk\\_servic\\_para\\_empresas/es\\_def/adjuntos/LIBRO-DE-TARIFAS\\_2020\\_osakidetza.pdf](https://www.osakidetza.euskadi.eus/contenidos/informacion/osk_servic_para_empresas/es_def/adjuntos/LIBRO-DE-TARIFAS_2020_osakidetza.pdf)
- Díez, E. (2021). Eficacia de un Curso de Programación Neurolingüística en la Autoestima: Implicaciones de la Programación Neurolingüística en el Aprendizaje [Efficacy of a Course in Neurolinguistic Programming on the Self-Esteem: Implications of Neurolinguistic Programming in Learning]. *Revista de estilos de aprendizaje [Journal of Learning Styles]* 14(27), 97-111. <https://doi.org/10.55777/rea.v14i27.2209>
- Dzugaeva Z.R. (2020). Use of elements of neurolinguistic programming in the process of teaching English language. *Journal of Critical Reviews*, 7(5), 439-440. <http://dx.doi.org/10.31838/jcr.07.05.92>
- Farahani, F. (2018). The effect of Neuro-Linguistic Programming (NLP) on reading comprehension in English for specific purposes courses. *International Journal of Education & Literacy Studies*, 6(1), 79-85. <http://dx.doi.org/10.7575/aiac.ijels.v.6n.1p.79>

- Fernández-Ballesteros, R. (2011a). Limitaciones y posibilidades de la edad. En *Libro Blanco del envejecimiento activo*, 113-148. IMSERSO.
- Fernández Ballesteros, R. (2011b). Positive ageing: Objective, subjective, and combined outcomes. *E-Journal of Applied Psychology*, 7(1), 22-30. <http://dx.doi.org/10.7790/ejap.v7i1.238>
- Fernández-Ballesteros, R., Zamarrón, M. D., López-Bravo, M.D., Molina-Martínez, M.Á., Díez-Nicolás, J.D., Montero-López, P., & Schettini del Moral, R.S. (2010). Envejecimiento con éxito: criterios y predictores. *Psicothema*, 22(4), 641-647.
- Fidinillah, M.A. (2017). The effects of Neurolinguistic Programming (NLP) methods towards students' speaking skill. *Journal of English Language Teaching*, 2(1), 56-68. <http://dx.doi.org/10.30998/scope.v2i01.2273>
- Freire, P. (1983). *Pedagogía del oprimido*. Siglo Veintiuno Editores.
- Freire, P. (2012). *Pedagogía de la indignación: cartas pedagógicas en un mundo revuelto*. Siglo Veintiuno Editores.
- Gené-Badía, J., Comice, P., Belchín, A., Erdozain, M.Á., Cáliz, L., Torres, S., & Rodríguez, R. (2020). Perfiles de soledad y aislamiento social en población urbana. *Atención Primaria*, 52(4), 224-232. <https://dx.doi.org/10.1016/j.aprim.2018.09.012>
- Gergen, K.J. (2015). *El ser relacional: Más allá del yo y de la comunidad*. Desclée De Brouwer.
- Giraldo Osorio, A., Toro-Rosero, M.Y., Macías Ladino, A.M., Valencia Garcés, C.A., & Palacio Rodríguez, S. (2010). La promoción de la salud como estrategia para el fomento de estilos de vida saludables. *Hacia la Promoción de la Salud*, 15(1), 128-143. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=309126693010>
- Havighurst R.J. (1961). Successful aging. *The Gerontologist*, 1(1), 8-13. <https://doi.org/10.1093/geront/1.1.8>
- Heckman, J.J., & Kautz, T. (2012). Hard evidence on soft skills. *Labour Economics* 19(4), 451-464. <https://doi.org/10.1016/j.labeco.2012.05.014>
- Heinig, P. (2015). *Tres competencias básicas para el futuro*. [Video]. Ted Talks. Youtube. <https://www.youtube.com/watch?v=cQVg1LfmGhE>
- Holt-Lunstad, J., Smith, T.B., & Layton, J.B. (2010). Social relationships and mortality risk: a meta-analytic review. *PLoS Medicine*, 7(7), e1000316. <https://doi.org/10.1371/journal.pmed.1000316>

- Hosseinzadeh E., & Baradaran A. (2015). Investigating the relationship between Iranian EFL teachers' autonomy and their neuro-linguistic programming. *English Language Teaching*, 8(7), 68-75. <http://dx.doi.org/10.5539/elt.v8n7p68>
- Innerarity, D. (2020). *Una teoría de la democracia compleja: Gobernar en el siglo XXI*. Galaxia Gutenberg.
- Keezhatta M.S. (2020). Exploring nascent trends and developments emanating in the domain of learning and assessment of English as a Foreign Language at undergraduate English majors of Saudi Arabia. *Asian EFL Journal*, 27(42), 41-62. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85096046555&origin=inward>
- Kök, I. (2010). The relationship between students' reading comprehension achievement and their attitudes towards learning English and their abilities to use reading strategies with regard to hemispheric dominance. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 3, 144-151. <https://dx.doi.org/10.1016/j.sbspro.2010.07.026>
- Kovalevska, T., & Kovalevska, A. (2020). Utilizing the Neurolinguistic Programming technologies in foreign languages teaching practice in Ukrainian universities. *Arab World English Journal: Special Issue on English in Ukrainian Context*: 184-193. <https://dx.doi.org/10.24093/awej/elt3.16>
- Lashkarian, A., & Sayadian, S. (2015). The effect of Neuro Linguistic Programming (NLP) techniques on young Iranian EFL Learners' motivation, learning improvement, and on teacher's success. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 199, 510-516. <https://dx.doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.07.540>
- Manemann, S.M., Chamberlain, A.M., Roger, V.L., Boyd, C., Cheville, A., Dunlay, S.M., Weston, S.A., Jiang, R., & Rutten, L.J.F. (2018). Multimorbidity and functional limitation in individuals with heart failure: A prospective community study. *Journal of the American Geriatrics Society*, 66(6), 1101-1107. <https://doi.org/10.1111/jgs.15336>
- Marashi, A., & Abedi, M. (2017). The Impact of Neurolinguistic Programming on EFL teachers' reflective teaching. *I-manager's Journal on English Language Teaching*, 7(3), 22-28. <https://dx.doi.org/10.26634/jelt.7.3.13589>

- Marijuán P.C., Montero-Marín J., Navarro J., García-Campayo J., & del Moral R. (2017). The “sociotype” construct: Gauging the structure and dynamics of human sociality. *PLoS ONE*, 12(12), e0189568. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0189568>
- Marta-Lazo, C., & Gabelas, J.A. (2016). *Comunicación digital. Un modelo basado en el Factor Relacional*. UOC Press.
- Marta-Lazo, C., & Gabelas-Barroso, J.A. (2023). *Diálogos posdigitales: Las TRIC como medios para la transformación social*. Gedisa.
- Martín Sánchez, M.Á. (2009). Historia de la metodología de enseñanza de lenguas extranjeras. *Tejuelo: Didáctica de la Lengua y la Literatura* 5, 54-70.
- Mosquera, I. (2017, 4 de diciembre). *Metodología en la enseñanza de lenguas: presente y futuro*. UNIR. <https://www.unir.net/educacion/revista/noticias/metodologia-en-la-ensenanza-de-lenguas-presente-y-futuro/549203071161/>
- Navarro Martínez, Ó., Molina Díaz, A.I., & Lacruz Alcocer, M. (2016). Utilización de eye tracking para evaluar el uso de información verbal en materiales multimedia. *Pixel-Bit: Revista de Medios y Educación*, 48, 51-66. <https://doi.org/10.12795/pixelbit.2016.i48.04>
- Organización Mundial de la Salud. (2007). *Ciudades globales amigables con los mayores: una guía*. [https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/43805/9789243547305\\_spa.pdf](https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/43805/9789243547305_spa.pdf)
- Organización Mundial de la Salud (2022). *Age-friendly-environments*. <https://www.who.int/teams/social-determinants-of-health/demographic-change-and-healthy-ageing/age-friendly-environments>
- Osuna-Acedo, S., Marta-Lazo, C., & Frau-Meigs, D. (2018). De sMOOC a tMOOC, el aprendizaje hacia la transferencia profesional: El proyecto europeo ECO. *Comunicar: Revista científica iberoamericana de comunicación y educación*, 55, 105-114. <https://doi.org/10.3916/C55-2018-10>
- Perissinotto, C.M., Stijacic Cenzer, I., & Covinsky, K.E. (2012). Loneliness in older persons: a predictor of functional decline and death. *Archives of Internal Medicine*, 172(14), 1078-1083. <https://doi.org/10.1001/archinternmed.2012.1993>

- Petretto, D.R., Pili, R., Gaviano, L., López, C.M., & Zuddas, C. (2016). Envejecimiento activo y de éxito o saludable: una breve historia de modelos conceptuales. *Revista Española de Geriátria y Gerontología*, 51(4), 229-241. <https://doi.org/10.1016/j.regg.2015.10.003>
- Pratama, H.N., Setiyadi, B., & Nurweni, A. (2019). The implementation of neuro-linguistic programming techniques on Indonesian students' self-efficacy and writtin ability in the context of English as foreign language. *U-jet: Unila Journal of English Teaching* 8(2), 1-11. <http://jurnal.fkip.unila.ac.id/index.php/123/article/download/18674/pdf>
- Purnama, Y., Sobirov, B., Ino, L., Handayani, F., Al-Awawdeh, N., & Safitri, W. (2023). Neuro-Linguistic Programming as an instructional strategy to enhance foreign language teaching. *Studies in Media and Communication*, 11(5), 50-59. <https://doi.org/10.11114/smc.v11i5.6035>
- Rayati M. (2021). Neuro-linguistic programming and its applicability in EFL classrooms: Perceptions of NLP-trained English teachers. *Language Teaching Research Quarterly*, 24, 44-64. <https://dx.doi.org/10.32038/ltrq.2021.24.03>
- Robinson, K. (2006) Do schools kill creativity? [Video]. Ted Talks. Youtube. [https://www.ted.com/talks/sir\\_ken\\_robinson\\_do\\_schools\\_kill\\_creativity](https://www.ted.com/talks/sir_ken_robinson_do_schools_kill_creativity)
- Rodero E. (2018) *Persuade con tu voz: estrategias para sonar creíble*. [Video]. Ted Talks. Youtube. [https://www.ted.com/talks/emma\\_rodero\\_como\\_darle\\_credibilidad\\_a\\_tu\\_voz](https://www.ted.com/talks/emma_rodero_como_darle_credibilidad_a_tu_voz)
- Rumawan, M.T., & Suharti, D.G. (2018). Neurolinguistics Programming technique on student's writing narrative text. *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 3(3), 99-108. <https://www.jurnal.syntaxliterate.co.id/index.php/syntax-literate/article/view/354>
- Rustan E. (2017). Learning creative writing model based on Neurolinguistic Programming. *International Journal of Language Education and Culture Review*, 3(2), 26-42. <http://dx.doi.org/10.21009/IJLECR.032.03>
- Rustan E. (2022). Language learning with Neurolinguistic Programming: An integrative review. *Journal of Language Teaching and Research*, 13(6), 1251-1258. <https://doi.org/10.17507/jltr.1306.13>
- Sajna Beevi, S., Abilasha, R., & Ilankumaran, M. (2019). Neurolinguistic factors in English language learning: A cognitive based study. *International Journal of Recent Technology and Engineering*, 8(1C2), 1051-1058.

- Sánchez-Gordon, S., & Luján-Mora, S. (2015). An ecosystem for corporate training with accessible MOOCs and OERs. *2015 IEEE 3rd International Conference on MOOCs, Innovation and Technology in Education (MITE)*, 123-128. <https://doi.org/10.1109/MITE.2015.7375301>
- Santiuste, V. (2000). Biología, lenguaje y dificultades de aprendizaje. *Revista de Educación* 321, 199-213.
- Satbek, L.M., & Akynova, D.B. (2019). Neuro-linguistic programming as an effective tool in teaching English. *European Journal of Natural History* 3: 61-64.
- Servicio Aragonés de Salud. Dirección Gerencia (2012). *Resolución por la que se revisan las tarifas a aplicar por la prestación de servicios sanitarios a terceros obligados al pago o a usuarios sin derecho a asistencia sanitaria en la Comunidad Autónoma de Aragón*. 30 de julio de 2012. <http://www.boa.aragon.es/cgi-bin/EBOA/BRSCGI?CMD=VEROBJ&MLKOB=686810581515>
- Sharif, S., Aziz, E.R.A., & Omar, A.T. (2015) Application of Neuro-Linguistic Programming techniques to enhance the motivation of at-risk student. *International Conference on Education and Social Sciences (INTCESS14)*, 355-362. <http://ijaedu.ocerintjournals.org/tr/download/article-file/89348>
- Siddiqui, Z. (2018). English language teaching through NLP: techniques and methods. *Research Journal of English Language and Literature* 6(2), 181-184. <http://www.rjelal.com/6.2.18/181-184%20ZEBA%20SIDDIQUI.pdf>
- Siemens, G. (2005). Connectivism: A learning theory for the digital age. *International Journal of Instructional Technology and Distance Learning*, 2 (1). [http://www.itdl.org/Journal/Jan\\_05/article01.htm](http://www.itdl.org/Journal/Jan_05/article01.htm)
- Skinner, B.F. (1957). *Verbal Behavior*. Appleton-Century-Crofts.
- Tosey, P., & Mathison, J. (2010). Neuro-linguistic programming as an innovation in education and teaching. *Inovations in Education and Teaching International* 47(3), 317-326. <https://doi.org/10.1080/14703297.2010.498183>
- Triadó Tur, M.C., & Villar Posada, F. (2008). *Envejecer en positivo*. Aresta.
- Truba, H., Kovalevska, T., Kovalevska, A., Leshchenko, H., & Zozulia, I. (2021). The method of neurolinguistic approach in studying Ukrainian as a foreign language: techniques and methods of use. *Ad Alta - Journal of Interdisciplinary Research* 11(2), 83-86. [https://www.magnanimitas.cz/ADALTA/110222/papers/A\\_14.pdf](https://www.magnanimitas.cz/ADALTA/110222/papers/A_14.pdf)

- Vaezi, S., & Shahroosvand, H.R. (2015). Iranian EFL learners' and teachers' sensory preferences and the learners' speaking ability. *International Journal of English Language Education* 3(2), 14-27. <http://dx.doi.org/10.5296/ijele.v3i2.7627>
- Vygotsky, L.S. (1978). *Mind in Society: Development of higher psychological processes* (M. Cole, V. Jolm-Steiner, S. Scribner, & E. Souberman, Eds.) Harvard University Press. <https://doi.org/10.2307/j.ctvjf9vz4>
- Yameen, A., & Iftikhar, L. (2014). Neuro-linguistic programming as an instructional strategy to enhance communicative competence of Language teachers. *Journal of Applied Environmental and Biological Sciences*, 4(7S), 331-336.
- Zamarro Cuesta, J. (2017). Red mundial de ciudades y comunidades amigables. *Autonomía personal*, 19, 47-51.
- Zanuy, E. (2009). Learning generators: NLP and learning styles in English text books. *Revista Estilos de Aprendizaje*, 3(3), 3-29. <https://doi.org/10.55777/rea.v2i3.882>
- Zhang, X., Davarpanah, N., & Izadpanah, S. (2023). The effect of neurolinguistic programming on academic achievement, emotional intelligence, and critical thinking of EFL learners. *Frontiers in Psychology*, 13, 888797. <https://dx.doi.org/10.3389/fpsyg.2022.888797>