

Compromiso corporativo e inclusión social de adultos vulnerables: De la conciencia empresarial e institucional al valor de marca y la participación ciudadana

Corporate commitment and social inclusion of vulnerable adults: From corporate and institutional awareness to brand value and citizen engagement

Compromisso corporativo e inclusão social de adultos vulneráveis: Da consciência empresarial e institucional ao valor da marca e à participação cidadã

Carmen Llorente-Barroso^{1*} 

João Luis Anzanello-Carrascoza^{2**} 

Ivone Ferreira^{3***} 

¹ Universidad Complutense de Madrid (UCM), España

² Escola Superior de Propaganda e Marketing (ESPM), Brasil

³ Universidade Nova de Lisboa / ICNOVA, Portugal

* Profesora e investigadora

** Profesor e investigador

*** Profesora e investigadora

Recibido: 02/12/2022; Publicado: 01/01/2023



Para citar este artículo: Llorente-Barroso, Carmen; Anzanello Carrascoza, João Luis; & Ferreira, Ivone. (2023). Compromiso corporativo e inclusión social de adultos vulnerables: De la conciencia empresarial e institucional al valor de marca y la participación ciudadana. *ICONO 14. Revista Científica De Comunicación Y Tecnologías Emergentes*, 21(1). <https://doi.org/10.7195/ri14.v21i1.1982>

Resumen

La importancia que progresivamente han adquirido el envejecimiento y la discapacidad en las sociedades desarrolladas ha motivado iniciativas que procuran despertar y/o fortalecer el compromiso corporativo e institucional con la inclusión de los adultos vulnerables. Para alcanzar este propósito es imprescindible eliminar los estereotipos negativos sobre la vejez y la discapacidad, así como romper las diferentes barreras de exclusión que frenan la participación ciudadana de colectivos afectados por tales estigmas. En esta línea, los objetivos de desarrollo sostenible (ODS) han impulsado marcos legislativos e iniciativas corporativas encaminadas hacia la inclusión de los públicos más vulnerables. Sin embargo, no siempre existe consonancia entre el sector privado, el ámbito institucional y los ciudadanos para poder desarrollar una estrategia integral que conduzca a la deseada plena inclusión. La innovación tecnológica y la digitalización parecen tener un papel determinante en el camino hacia la integración social de *seniors* y personas con discapacidad, si bien, estos grupos sociales suelen verse especialmente afectados por brechas digitales que amplifican sus desigualdades y limitan todavía más su participación sociopolítica. Este monográfico busca impulsar un mayor conocimiento sobre los diferentes aspectos estratégicos que permitan a empresas, instituciones y administraciones avanzar en políticas orientadas a la completa integración de los adultos vulnerables en la era digital. De esta forma, se pretende contribuir al diseño y a la implementación de modelos holísticos que, utilizando el valor de la tecnología, mejoren la situación de estos segmentos poblacionales bajo la perspectiva que delinea el *win-win*.

Palabras clave: Adultos vulnerables; personas mayores; personas con discapacidad; inclusión; responsabilidad social corporativa (RSC); objetivos de desarrollo sostenible (ODS)

Abstract

The increasing prominence of ageing and disability in developed societies has led to initiatives that strive to awaken and/or strengthen corporate and institutional commitment to the inclusion of vulnerable adults. To achieve this purpose, negative stereotypes about old age and disability must be eliminated, and the multiple barriers of exclusion that hinder participation by citizen groups affected by such stigmas need to be dismantled as well. Along these lines, the sustainable development goals (SDGs) have promoted regulatory frameworks and corporate initiatives aimed at the integration of the most vulnerable audiences. However, consensus is not always achieved among the private sector, the institutional domain, and citizens in the labour of developing a comprehensive strategy that could lead to the desired condition of full inclusion. Technological innovation and digitisation seem to play a decisive role on the road toward social integration of

seniors and people with disabilities, although these social groups are often especially affected by the digital divide that exacerbates their inequality and further limits their sociopolitical participation. This monograph seeks to promote greater knowledge of the different strategic aspects that could enable companies, institutions, and administrative bodies to make further progress toward policies aimed at the complete integration of vulnerable adults in the digital era. Therefore, this work aims to contribute to the design and implementation of comprehensive models that use technology to improve the conditions of these segments of the population from the point of view of a win-win situation.

Keywords: Vulnerable adults; older people; people with disabilities; inclusion; corporate social responsibility (CSR); sustainable development goals (SDGs)

Resumo

A importância crescente do envelhecimento e da deficiência nas sociedades desenvolvidas levou a iniciativas que procuram despertar e/ou reforçar o compromisso empresarial e institucional para a inclusão de adultos vulneráveis. Para atingir este objectivo, é essencial eliminar os estereótipos negativos sobre a velhice e a deficiência, bem como quebrar as várias barreiras de exclusão que impedem a participação de grupos afectados por tais estigmas. Nesta linha, os Objectivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) promoveram quadros regulamentares e iniciativas empresariais que visam a inclusão dos públicos mais vulneráveis. Contudo, nem sempre há alinhamento entre o sector privado, a esfera institucional e os cidadãos, a fim de desenvolver uma estratégia abrangente que conduza à desejada inclusão plena. A inovação tecnológica e a digitalização parecem desempenhar um papel decisivo no caminho para a integração social de idosos e de pessoas com deficiência, embora estes grupos sociais sejam frequentemente afectados pelas clivagens digitais que amplificam as suas desigualdades e limitam ainda mais a sua participação sociopolítica. Esta edição especial procura promover um maior conhecimento dos diferentes aspectos estratégicos que permitem às empresas, instituições e administrações avançarem nas políticas que visam a integração total de adultos vulneráveis na era digital. Desta forma, pretende contribuir para a conceção e implementação de modelos holísticos que, utilizando o valor da tecnologia, melhorem a situação destes segmentos da população apresentando uma perspectiva vantajosa para todos.

Palavras-chave: Adultos vulneráveis; idosos; pessoas com deficiência; inclusão; responsabilidade social das empresas (RSE); objetivos de desenvolvimento sustentável (ODS)

1. Introducción

La creciente preocupación por la sostenibilidad ha potenciado el interés general por la inclusión social de los adultos vulnerables. En este cometido, empresas, instituciones y administraciones desempeñan un papel esencial. Los objetivos de desarrollo sostenible

(ODS) han impulsado, desde el ámbito institucional, la implementación de políticas corporativas y gubernamentales para lograr la consecución de la sostenibilidad social mediante una inclusión real de todas las personas (United Nations, 2015). Sin embargo, no siempre se produce la necesaria armonía entre el sector privado y la esfera pública para poder desarrollar una estrategia que conduzca a la plena inclusión de la población más vulnerable.

Las compañías, progresivamente, están contribuyendo a la sostenibilidad social, económica y ambiental del planeta (Chimhowu et al., 2019; Horner, 2020), buscando también una repercusión positiva en su reputación (Khan et al., 2019; Llorente-Barroso, et al., 2022; Miethlich & Oldenburg, 2020). En las narrativas corporativas del siglo XXI, la inclusión se ha convertido en un héroe protagonista que, sin embargo, puede desdibujar el verdadero compromiso del tejido empresarial con el desarrollo (Olwig, 2021) y con los adultos vulnerables. Al margen de la legislación y los incentivos económicos (Al-Kerdawy, 2019; Fasciglione, 2015; Paramio-Salcines & Kitchin, 2013) o de imagen positiva que mueven a las empresas a diseñar e implementar estrategias de inclusión (Llorente-Barroso et al., 2022; Segovia-San-Juan et al., 2017) deben plantearse modelos integrales que motiven la implicación de todos los agentes (públicos, privados y ciudadanos) (Butt et al., 2022) para conseguir la inclusión social de todas las personas.

Ante el reto de evitar la exclusión de los más vulnerables, la innovación tecnológica y la digitalización se alzan como instrumentos clave para facilitar a empresas y administraciones la puesta en marcha de fórmulas que mejoren su interacción con los colectivos más desfavorecidos. Pero, pese a las grandes posibilidades que ofrecen las tecnologías para motivar la inclusión social, tanto *seniors* como personas con discapacidad suelen verse especialmente afectados por brechas digitales de primer y segundo nivel (Hargittai, 2002, 2003; Van-Deursen & Helsper, 2015b, 2018; Van-Deursen & Van-Dijk, 2014, 2015) que amplifican sus desigualdades frente a otros ciudadanos (Mihelj et al., 2019), limitando su participación política y social (Ferrucci et al., 2020; Gilbert, 2010).

Consecuentemente, es capital desarrollar investigaciones que analicen las posibilidades de empresas e instituciones para mejorar la plena inclusión de los adultos vulnerables mediante sus políticas de sostenibilidad social, considerando las oportunidades y los condicionantes que plantean la digitalización y la innovación tecnológica. Se trata de una obligación ética que, además, favorece los potenciales vínculos entre empresas, instituciones y audiencias, bajo el paraguas del *win-win*.

2. Los desafíos sociales vinculados a la vejez y a la discapacidad

El aumento de la esperanza de vida de las personas con discapacidad (Molton & Ordway, 2019) y la adquisición de discapacidades que surgen a edades avanzadas (Ansello & Eustis,

1992; Beedon, 1992; Campbell & Putnam, 2017; Lutz & Scherbov, 2005) son dos fenómenos que han derivado en un incremento exponencial del número de personas mayores con discapacidad (Markides & Rote, 2014). Esta situación plantea nuevos retos de sostenibilidad con implicaciones socioeconómicas para atender a la dependencia (Cès et al., 2021; Trip et al., 2020) y acabar con las barreras de participación a las que se enfrentan los adultos mayores (Mitzner et al., 2018).

Las personas que envejecen con una discapacidad deben enfrentarse a un proceso de cambio que repercute en su propia identidad y les empuja a desarrollar estrategias de ajuste que varían según cada individuo, condicionando su proyecto de vida (Petretto & Pili, 2022). Los factores contextuales y personales son determinantes a la hora de garantizar sus oportunidades de bienestar, participación, salud, autonomía e independencia (Petretto & Pili, 2022; Yeung & Breheny, 2021). De forma general, la población que tiene alguna discapacidad se encuentra con barreras de exclusión que impiden su integración en todas las esferas vitales y limitan el ejercicio de sus derechos ciudadanos (Sánchez-Valle, Viñarás-Abad et al., 2022).

Para evitar la exclusión de los adultos vulnerables es preciso acabar con los estigmas y estereotipos negativos que les persiguen. Tradicionalmente, los *seniors* y las personas con discapacidad han sido sometidas a un proceso de estigmatización social y psicológica (Beedon, 1992; Pili et al., 2018; Van-Der-Horst & Vickerstaff, 2021) que, potenciada por los medios de comunicación, les ha vinculado a estereotipos negativos (Fraser & Llewellyn, 2015; Holton et al., 2014; Schnell, 2017; Tsatsou, 2020; Viñarás-Abad et al., 2021; Xu, 2022). Esta señalización negativa se puede combatir con enfoques flexibles que permitan reconceptualizar la vejez y la discapacidad en el siglo XXI. Los nuevos medios pueden dar visibilidad a estos grupos sociales, favoreciendo planteamientos que ayuden a los ciudadanos a paliar los miedos motivados por el envejecimiento y la discapacidad (Beedon, 1992). Además, una comunicación responsable por parte de mencionados medios ayudaría a los usuarios a aceptar una vida con las limitaciones propias de cada momento vital (Beedon, 1992). Dentro de esta perspectiva se requiere también una adaptación de los dispositivos tecnológicos a las particularidades que presentan estos colectivos vulnerables (Sánchez-Valle, Viñarás-Abad et al., 2022; Tsatsou, 2020; Viñarás-Abad et al., 2022).

3. El compromiso empresarial e institucional con los adultos vulnerables

La responsabilidad social corporativa (RSC) permite a las empresas contribuir activamente al bien público, reportando un beneficio social al ciudadano (Williams, 2019) y un rendimiento económico a la propia compañía (Köseoglu et al., 2021). En múltiples ocasiones, el fin reputacional es el que alienta al sector empresarial a plantear políticas de RSC, sin embargo, no siempre se percibe su compromiso real con la sociedad (Hwang et

al., 2020; Miethlich & Oldenburg, 2020). Esta forma de proceder que demuestran algunas empresas sugiere que la vertiente social de la RSC precisa mayor trabajo y maduración, particularmente, en las propuestas vinculadas al envejecimiento y a la discapacidad (Loosemore et al., 2018).

En la incentivación de las políticas empresariales de sostenibilidad social, los gobiernos y las administraciones públicas juegan un rol definitivo, pudiendo implantar incentivos en forma de ayudas y/o marcos normativos que estimulen este tipo de políticas corporativas (Al-Kerdawy, 2019). Dentro de las iniciativas gubernamentales para motivar actuaciones empresariales que impulsen la inclusión y la diversidad, destaca la Agenda 2030, un decálogo elaborado por la Asamblea General de Naciones Unidas, que tiene el propósito de alcanzar 17 objetivos de desarrollo sostenible (ODS) (United Nations, 2015). Si bien, los avances en gobernanza multinivel han priorizado medidas de asistencia sanitaria al envejecimiento y a la discapacidad, en detrimento de otras estrategias para lograr la verdadera inclusión social de estos colectivos (Dickson, 2022).

3.1. El envejecimiento como fuente de oportunidades

El envejecimiento de la población mundial, motivado por su progresiva longevidad (United Nations, 2019; WHO, 2021), requiere de enfoques intersectoriales (Heinze & Naegele, 2012) que, apoyados en medidas sociales, económicas y culturales, mejoren la inclusión de los *seniors*. Ante esta situación, la *silver economy* (economía de plata) procura imponer una percepción positiva del envejecimiento (Rogelj & Bogataj, 2019), entendiéndolo como un motor de cambio que fomenta innovaciones sociales para incrementar la calidad de vida, la participación económica y la inclusión social de las personas que envejecen (Butt et al., 2021).

La *silver economy* se ha convertido ya en la tercera economía más importante del planeta y la que ofrece más oportunidades en los sectores privados y públicos (Zsarnoczky, 2016). En Europa, la *silver economy* ha apostado por estrategias de innovación tecnológica que buscan facilitar el día a día de los adultos mayores (Butt et al., 2021). Sin embargo, para lograr que la *silver economy* se convierta en una vía de crecimiento real es preciso acometer profundos cambios culturales, sociales y políticos (Gordon, 2017).

3.2. Las políticas de sostenibilidad social vinculadas a la discapacidad

El empleo de las personas con discapacidad se ha integrado dentro de las actuaciones de inclusión y diversidad que contempla la RSC (Fasciglione, 2015; Köseoglu et al., 2021; Meacham et al., 2019; Miethlich & Oldenburg, 2020). No obstante, el impulso de esta responsabilidad corporativa con la discapacidad también es fruto de la existencia de un marco legal que actuó como revulsivo, a principios del siglo XXI, para estimular las pocas

actuaciones empresariales al respecto (Dibben et al., 2002). Así, respondiendo a esta normativa (Paramio-Salcines & Kitchin, 2013), se ha exigido a las corporaciones un creciente compromiso en la implementación de actuaciones que atiendan a los derechos de los colectivos más vulnerables (Fasciglione, 2015). Pese a los avances y la mayor implicación de las grandes compañías en la empleabilidad de las personas con discapacidad, persisten actuaciones corporativas que responden más al cumplimiento de las diversas leyes existentes o a la consecución de una buena imagen corporativa que a mostrar una verdadera voluntad de compromiso empresarial con la inclusión laboral de este colectivo (Llorente-Barroso et al., 2022; Segovia-San-Juan et al., 2017).

Las personas con discapacidad siguen encontrando múltiples obstáculos que entorpecen su acceso al mercado laboral y contribuyen a su exclusión social (Joshi & Thomas, 2019; Khan et al., 2019; Sánchez-Valle, Viñarás-Abad et al., 2022). Es necesario acabar con estas barreras, ya que una persona con discapacidad que tiene un empleo remunerado goza de mayor autonomía e independencia, se siente útil y ve más satisfecha su autoestima (Chen et al., 2012; McKinney & Swartz, 2019).

En gran medida inducidos por prejuicios y estigmas (Islam & Patwary, 2013; Viñarás-Abad et al., 2021), los empresarios están desaprovechando a un colectivo que destaca por su fidelidad e impacta positivamente en la reputación y la productividad de sus compañías (Fasciglione, 2015; Miethlich & Oldenburg, 2020). Por ello, es necesario redefinir las políticas de diversidad e inclusión en el sentido que marcan los objetivos de sostenibilidad social (Khan et al., 2019; Llorente-Barroso et al., 2022). Las compañías deben apostar por garantizar la igualdad entre todos sus empleados, activando fórmulas de contratación que eviten la discriminación y promuevan la diversidad e inclusión de sus plantillas (Ellinger et al., 2020; Joshi & Thomas, 2019). Esta máxima pasa por la implantación de una cultura corporativa inclusiva que, apoyándose en la formación de todos los empleados (Nelissen et al., 2016; Volker, 2013), luche contra los estigmas de la discapacidad en el ámbito laboral (Ellinger et al., 2020; Fasciglione, 2015; Islam & Patwary, 2013). Solamente de esta forma se puede conseguir una normalización de la discapacidad (Pérez-Conesa et al., 2020), capaz de inspirar una actitud integradora (Bengisu & Balta, 2010; Kwan, 2020).

4. El papel de la digitalización en la inclusión de los adultos vulnerables

Durante la última década del siglo XX emergen las primeras investigaciones focalizadas en la llamada brecha digital de primer nivel, que identifica desigualdades entre personas con y sin acceso material a las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) según sus posibilidades de conexión a la Red (Hargittai, 2002, 2003; Van-Deursen & Van-Dijk, 2015, 2019). Cuando Internet logra una expansión casi universal en los países desarrollados, el interés de los expertos en este objeto de estudio se focaliza en identificar divergencias en el grado de competencias digitales y en los tipos de uso de las TIC. Al respecto, se evidencia

una brecha digital de segundo nivel que también afecta a personas con poder adquisitivo (Hargittai, 2002, 2003; Van-Deursen & Van-Dijk, 2014, 2015). Finalmente, se ha detectado una brecha digital de tercer nivel que revela una disparidad en el logro de los diversos beneficios (personales, económicos, sociales y culturales) derivados del aprovechamiento real que los usuarios hacen de las TIC (Van-Deursen & Helsper, 2015b, 2018).

En general, tanto la edad como la discapacidad son factores que impactan negativamente en el capital digital (Ragnedda et al., 2020), por lo que adultos mayores y las personas con discapacidad suelen verse afectados por brechas digitales de los tres niveles, aunque las de segundo y tercer nivel son las más extendidas entre estos grupos sociales en las sociedades desarrolladas. Estas brechas digitales pueden amplificar las desigualdades preexistentes a las que ya se enfrentan muchos ciudadanos vulnerables (Mihelj et al., 2019), limitando su participación en las decisiones sociales y políticas (Ferrucci et al., 2020; Gilbert, 2010). Por ello, es importante explotar las posibilidades de la digitalización para lograr la inclusión de los adultos vulnerables, evitando que mencionadas brechas potencien su exclusión social.

4.1. El valor de los recursos tecnológicos y digitales para los *seniors*

Numerosos estudios han señalado las posibilidades que ofrecen las TIC para estimular un envejecimiento autónomo, activo e inclusivo (González-Oñate et al., 2015; Llorente-Barroso et al., 2021; Shapira et al., 2007; Tirado-Morueta et al., 2016). En este sentido, la digitalización ha contribuido a mejorar la situación personal y social de los adultos mayores, empoderándoles y reportándoles resultados tangibles en diferentes esferas de su vida (Van-Deursen & Helsper, 2018).

Las políticas europeas han procurado aprovechar el potencial transformador de su mercado digital, implementando acciones conjuntas entre los países miembros para optimizar los beneficios que pueden ofrecer las innovaciones tecnológicas a la población senior (Banks, 2017; Butt et al., 2021). Dentro de la *silver economy*, el éxito de las plataformas digitales y otras soluciones vinculadas al uso de las TIC orientadas a adultos mayores pasa por la colaboración tanto de los sectores implicados (empresas, administraciones e instituciones académicas) como del consumidor final (Butt et al., 2022). Sin embargo, actualmente, persisten barreras que frenan la implementación y/o el desarrollo de soluciones de innovación tecnológica y de modelos de negocio orientados a conseguir un enfoque realista en el que se prioricen las necesidades de los usuarios *seniors* (Cornet, 2015; Gordon, 2017). Por ejemplo, ni la administración digital (*e-government*) ni el comercio electrónico (*e-commerce*) han sabido responder a las necesidades específicas que los diferentes perfiles de adultos mayores tienen como ciudadanos (Sánchez-Valle, Llorente-Barroso et al., 2022) y consumidores (Viñarás-Abad et al., 2022), lo que requiere reflexionar sobre sus políticas de accesibilidad digital e inclusión.

A pesar de las dificultades, el colectivo *senior* demuestra una actitud positiva hacia las TIC, al reconocer los beneficios socioemocionales que les reportan (Llorente-Barroso et al., 2021). Por ello, muchos adultos mayores están abiertos a aceptar las soluciones de innovación tecnológica que les beneficien en su envejecimiento (Barska & Snihur, 2017). En cualquier caso, las soluciones TIC dirigidas a los adultos mayores para ayudarles a tener una vida saludable, generan cierta resistencia entre los que tienen un nivel bajo de habilidades digitales (Butt et al., 2021). Otro de los motivos que lleva a las personas mayores a rechazar determinadas tecnologías asistivas responde a la imagen que quieren proyectar de sí mismos. El deseo que comparten muchos *seniors* por parecer jóvenes, autónomos y competentes puede empujarles al rechazo de ciertos dispositivos que, sin embargo, podrían favorecer su bienestar y/o su participación social (Astell et al., 2020). Consecuentemente, es imprescindible detectar las prioridades y los deseos de los adultos mayores para ofrecerles propuestas tecnológicas que realmente les resulten útiles, e incorporen medidas de recreación terapéutica que contribuyan a su crecimiento personal, su participación ciudadana y su calidad de vida (Ansello & Eustis, 1992; Astell et al., 2020; Cornet, 2015).

En el contexto del proyecto OSIRIS, el *Digital Silver Hub* nace como una plataforma digital colaborativa con el propósito de promover el intercambio de conocimientos y la cocreación de soluciones tecnológicas innovadoras para mejorar la calidad de vida de los adultos mayores (Butt et al., 2022). En esta línea, el *TechSAGE* es un modelo de intervención que impulsa el rediseño *senior friendly* (Mitzner et al., 2018) y el *AgeTech* propone el uso de los medios digitales para mantener a las personas mayores conectadas mediante servicios comunitarios y de salud (Sixsmith, 2020).

Al margen de las características demográficas y socioculturales, el nivel de habilidades digitales de los adultos mayores y las actividades *online* que realizan pueden comportarles beneficios a nivel social, económico, cultural y personal (Van-Deursen & Helsper, 2018). Ahora bien, las tareas online que implican importantes resultados en la vida *offline* de los *seniors*, como el uso de los servicios públicos, requieren más experiencia tecnológica que actividades más sencillas y cotidianas (Sánchez-Valle, Llorente-Barroso et al., 2022; Van-Deursen & Helsper, 2015a; Viñarás-Abad et al., 2022).

De forma general, los *social media* mejoran el capital social de las personas mayores (Hsu et al., 2021; O'Brien et al., 2021; Yu, 2020; Yu et al., 2018), impactando positivamente en su autonomía y su bienestar (Jones et al., 2015; Llorente-Barroso et al., 2021; Simons et al., 2021; Zhang et al., 2021). Desde una perspectiva ciudadana, las redes sociales permiten al colectivo *senior* la posibilidad de realizar un intercambio de ideas dentro de una comunidad virtual (Xu, 2022). Iniciativas como *miOne*, fundamentadas en el funcionamiento propio de las plataformas sociales, procuran dar apoyo a los adultos mayores para que puedan sacar todo el rendimiento a las TIC y se animen a participar en iniciativas sociales y culturales (Ferreira & Veloso, 2019).

4.2. La inclusión digital de las personas con discapacidad para evitar su exclusión social

La inclusión digital de las personas con discapacidad es uno de los mecanismos sociales en la lucha contra su exclusión social (Lin et al., 2018). De hecho, en términos de justicia social, el acceso a Internet es una de las claves para conseguir la participación social de las personas con discapacidad (Jaeger, 2012). El medio digital facilita las relaciones de este colectivo con las administraciones, las instituciones y los gobiernos (Sylvester & McGlynn, 2010), determinando su participación económica, social y política (Williams, 2019). Por ello, la accesibilidad de las personas con discapacidad a servicios urbanos *online* es uno de los grandes retos que debe afrontar una gobernanza ética y responsable (Kolotouchkina et al., 2022).

Además, el rol socializador de los *social media* permite a las personas con discapacidad satisfacer su derecho de participación civil en la toma de decisiones que afectan a la sociedad en la que viven (Lord et al., 2014). Mediante el desarrollo de las competencias sociales, digitales y ciudadanas que permiten estos espacios *online* (Lin et al., 2018), las personas con discapacidad pueden optimizar su sentido de pertenencia a una comunidad (Lord et al., 2014).

Desde el punto de vista gubernamental, un mayor liderazgo en materia de accesibilidad digital puede inspirar un cambio transformador hacia ciudades inclusivas regidas por una lógica urbana digital sin barreras (Kolotouchkina et al., 2022). Sin embargo, no siempre las administraciones y las empresas favorecen entornos digitales accesibles y las personas con discapacidad encuentran importantes obstáculos en el contexto *online* (Hussain et al., 2015; Llorente-Barroso et al., 2022; Oh & Chen, 2015). En este sentido, algunas investigaciones han puesto de manifiesto la necesidad de concienciar a las empresas para mejorar la accesibilidad de sus diseños *online* dentro de sus compromisos de RSC (Hussain et al., 2015; Oh & Chen, 2015).

5. Conclusiones y discusión

Ante el número creciente de personas mayores que adquieren discapacidades asociadas a su momento vital (Ansello & Eustis, 1992; Beedon, 1992; Campbell & Putnam, 2017; Lutz & Scherbov, 2005), uno de los grandes desafíos que deben enfrentar las sociedades actuales para lograr la plena inclusión de los adultos vulnerables es acabar con la estigmatización de la vejez (Gordon, 2017) y la discapacidad (Beedon, 1992; Pili et al., 2018; Schnell, 2017; Van-Der-Horst & Vickerstaff, 2021). En este sentido, es preciso apoyar a estos colectivos en su proceso de tránsito para que puedan implementar estrategias de ajuste que les permitan adaptar su proyecto vital a su situación (Petretto & Pili, 2022). Además, es importante que el sistema haga un esfuerzo por eliminar las diferentes barreras de exclusión que limitan su participación ciudadana y que, consecuentemente, dificultan el ejercicio de sus derechos

(Sánchez-Valle, Viñarás-Abad et al., 2022). En este cometido, los medios juegan un papel determinante, ya que deben inspirar percepciones positivas que contribuyan a visibilizar y normalizar el envejecimiento y la discapacidad, abandonando fórmulas tradicionales que han contribuido a difundir estereotipos estigmatizantes (Beedon, 1992; Fraser & Llewellyn, 2015; Holton et al., 2014; Sánchez-Valle, Viñarás-Abad et al., 2022; Tsatsou, 2020; Viñarás-Abad et al., 2021; Xu, 2022).

El marco normativo diseñado para alcanzar los ODS (United Nations, 2015) ha impulsado a los diferentes gobiernos al desarrollo de incentivos económicos y legales para estimular actuaciones empresariales comprometidas con la sostenibilidad social (Al-Kerdawy, 2019). Pero para poder hacer frente a las necesidades específicas de la población *senior* se precisan enfoques políticos intersectoriales (Heinze & Naegele, 2012) que, dentro del contexto de la *silver economy*, potencien una visión productiva del envejecimiento (Rogelj & Bogataj, 2019) y capaz de revalorizar la labor de los adultos mayores en la sociedad. En una línea de reflexión próxima, se requieren estrategias corporativas y gubernamentales que, más allá de la legislación vigente (Fasciglione, 2015; Paramio-Salcines & Kitchin, 2013) o del impulso de la reputación corporativa, motiven la inclusión de las personas con discapacidad (Llorente-Barroso et al., 2022; Segovia-San-Juan et al., 2017), reconociendo su potencial personal y profesional (Fasciglione, 2015; Miethlich & Oldenburg, 2020). Para ello, las empresas deben implantar una cultura corporativa inclusiva (Ellinger et al., 2020; Islam & Patwary, 2013) y orientada a los objetivos de sostenibilidad social (Khan et al., 2019; Llorente-Barroso et al., 2022).

En Europa se han promovido estrategias que aprovechan la capacidad transformadora de la digitalización para ofrecer innovaciones tecnológicas que beneficien la calidad de vida de los adultos mayores (Banks, 2017; Butt et al., 2021) y su envejecimiento activo y autónomo (González-Oñate et al., 2015; Llorente-Barroso et al., 2021; Shapira et al., 2007; Tirado-Morueta et al., 2016). Sin embargo, el éxito de estas soluciones digitales depende de la implicación de empresas, instituciones, académicos y consumidores (Butt et al., 2022), que deben colaborar de forma integrada para diseñar propuestas que prioricen las necesidades de los *seniors* (Cornet, 2015; Gordon, 2017). Por ello, se precisa una revisión de los actuales modelos de *e-government* y de *e-commerce* para adaptarlos a las necesidades de accesibilidad de los diversos perfiles de adultos mayores (Sánchez-Valle, Llorente-Barroso et al., 2022; Viñarás-Abad et al., 2022). En este proceso de actualización y desarrollo de soluciones de innovación tecnológica para *seniors*, conviene implicar a las propias personas mayores (Butt et al., 2022) para garantizar que puedan aceptarlas como accesibles y verdaderamente útiles (Ansello & Eustis, 1992; Astell et al., 2020; Hsu et al., 2021; Jones et al., 2015; Llorente-Barroso et al., 2021; O'Brien et al., 2021; Simons et al., 2021; Yu, 2020; Yu et al., 2018; Zhang et al., 2021). De modo análogo, las TIC se han catapultado como herramientas esenciales para la inclusión de las personas con discapacidad (Lin et al., 2018), al facilitar su participación en la sociedad (Jaeger, 2012; Lord et al., 2014; Williams, 2019) y permitirles una conexión con las administraciones públicas y los gobiernos (Sylvester & McGlynn, 2010). De ahí, la prioridad que los sistemas de gobernanza deben dar a la accesibilidad de los servicios urbanos *online* para garantizar

la participación digital de las personas con discapacidad (Kolotouchkina et al., 2022) y potenciar su sentido de pertenencia a la comunidad (Lord et al., 2014). En este compromiso comunitario por reducir las brechas digitales y favorecer la inclusión de las personas con discapacidad, las empresas deben hacer un esfuerzo por optimizar la accesibilidad de sus entornos *online* como parte de sus estrategias de RSC (Hussain et al., 2015; Oh & Chen, 2015).

La Figura 1 resume el flujo de reflexión planteado en este artículo, procurando motivar investigaciones desde diferentes áreas que profundicen en las líneas de interés que se han apuntado para inspirar un avance hacia la plena inclusión de los adultos vulnerables en las sociedades desarrolladas.

Figura 1. Modelo de reflexión sobre el papel del compromiso corporativo e institucional para conseguir la inclusión social de los adultos vulnerables en la era digital



Fuente: Elaboración propia.

Contribución de autores

Carmen Llorente-Barroso: Conceptualización, Investigación, Supervisión, Redacción - Borrador original, Redacción - Revisión y edición. **João Luis Anzanello Carrascoza:**

Conceptualización, Investigación, Redacción - Borrador original, Redacción - Revisión y edición. **Ivone Ferreira:** Conceptualización, Investigación, Redacción - Borrador original, Redacción - Revisión y edición.

Todos los autores han leído y están de acuerdo con la versión publicada del manuscrito. Los autores declaran no tener conflicto de intereses.

Agradecimientos

Esta investigación se enmarca en el proyecto “Discapacidad y Competencias Digitales en el Sector Audiovisual - COMPENSA” (Ref. PID2019-105398RB-C21), financiado por el Ministerio de Ciencia e Innovación y la Agencia Estatal de Investigación. Por otro lado, mencionado artículo desarrolla una de las líneas de estudio del Grupo de Investigación *UCM Brand Lab* de la Universidad Complutense de Madrid (UCM).

Referencias:

- Al-Kerdawy, Mostafa Mohamed Ahmed (2019). The role of corporate support for employee volunteering in strengthening the impact of green human resource management practices on corporate social responsibility in the Egyptian firms. *European Management Review*, 16(4), 1079-1095. <https://doi.org/10.1111/emre.12310>
- Ansello, Edward F.; & Eustis, Nancy N. (1992). A common stake? Investigating the emerging “intersection” of aging and disabilities. *Generations*, 16(1), 5-8. <http://www.jstor.org/stable/44877047>
- Astell, Arlene J.; McGrath, Colleen; & Dove, Erica (2020). “That's for old so and so's!”: Does identity influence older adults' technology adoption decisions? *Ageing and Society*, 40(7), 1550-1576. <https://doi.org/10.1017/S0144686X19000230>
- Banks, Jim (2017). The “age” of opportunity: European efforts seek to address the challenges of an aging population and also create opportunities for economic growth and innovation. *IEEE Pulse*, 8(2). <https://doi.org/10.1109/MPUL.2017.2649038>
- Barska, Anetta; & Snihur, Janusz (2017). Senior as a challenge for innovative enterprises. *Procedia Engineering*, 182, 58-65. <https://doi.org/10.1016/j.proeng.2017.03.115>
- Beedon, Laurel (1992). Autonomy as a policy goal for disability and aging. *Generations*, 16(1), 79-81. <http://www.jstor.org/stable/44877064>
- Bengisu, Murat; & Balta, Sabah (2010). Employment of the workforce with disabilities in the hospitality industry. *Journal of Sustainable Tourism*, 19(1), 35-57. <https://doi.org/10.1080/09669582.2010.499172>
- Butt, Sidra A.; Elhadjamor, Emna A.; Pappel, Ingrid; Ounapuu, Enn; & Draheim, Dirk (2021). A knowledge map for ICT integration in the silver economy. *Procedia Computer Science*, 181, 693-701. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2021.01.220>
- Butt, Sidra Azmat; Suran, Shweta; Krimmer, Robert; Smærup, Michael; & Draheim, Dirk (2022). A digital collaborative platform for the silver economy: Functionalities required by stakeholders in a multinational Baltic Sea region project. TechRxiv. <https://doi.org/10.36227/techrxiv.19875040.v1>

- Campbell, Margaret L.; & Putnam, Michelle (2017). Reducing the shared burden of chronic conditions among persons aging with disability and older adults in the United States through bridging aging and disability. *Health Care*, 5(3), 56. <https://doi.org/10.3390/healthcare5030056>
- Cès, Sophie; Lambert, Anne-Sophie; De-Almeida-Mello, Johanna; Declercq, Anja; Speybroeck, Niko; Annemans, Lieven; & Macq, Jean (2021). The direct cost of disability of community-dwelling older persons in Belgium. *Ageing and Society*, 41(10), 2214-2241. <https://doi.org/10.1017/S0144686X20000045>
- Chen, Chao-Chien; Lin, Shih-Yen; Cheng, Chia-Hsin; & Tsai, Chia-Ching (2012). Service quality and corporate social responsibility, influence on post-purchase intentions of sheltered employment institutions. *Research in Developmental Disabilities*, 33(6), 1832-1840. <https://doi.org/10.1016/j.ridd.2012.05.006>
- Chimhowu, Admos O.; Hulme, David; & Munro, Lauchlan T. (2019). The 'New' national development planning and global development goals: Processes and partnerships. *World Development*, 120, 76-89. <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2019.03.013>
- Cornet, Gerard (2015). Europe's "silver economy": A potential source for economic growth? *Gerontechnology*, 13(3), 319-321. <https://doi.org/10.4017/gt.2015.13.3.001.00>
- Dibben, Pauline; James, Phil; Cunningham, Ian; & Smythe, David (2002). Employers and employees with disabilities in the UK: An economically beneficial relationship? *International Journal of Social Economics*, 29(6), 453-467. <https://doi.org/10.1108/03068290210426566>
- Dickson, Daniel (2022). Multilevel governance and the implementation of inclusion policy for older adults with intellectual and developmental disabilities in Canada. *Journal of Policy and Practice in Intellectual Disabilities*, 19(2), 183-192. <https://doi.org/10.1111/jppi.12397>
- Ellinger, Alexander E.; Naidoo, Jeffrey; Ellinger, Andrea D.; Filips, Karli; & Herrin, Gregory D. (2020). Applying blue ocean strategy to hire and assimilate workers with disabilities into distribution centers. *Business Horizons*, 63(3), 339-350. <https://doi.org/10.1016/j.bushor.2020.01.009>
- Fasciglione, Marco (2015). Corporate social responsibility and the right to employment of persons with disabilities. In: Della-Fina, Valentina; & Cera, Rachele (Eds). *Protecting the rights of people with autism in the fields of education and employment* (pp. 171-193). Springer. https://doi.org/10.1007/978-3-319-13791-9_7
- Ferreira, Sónia; & Veloso, Ana Isabel (2019). Older adults in ICT contexts: Recommendations for developing tutorials. In: Zhou, Jia, & Salvendy, Gavriel (Eds.). *Human aspects of IT for the aged population. Design for the elderly and technology acceptance. HCII 2019. Lecture notes in computer science*, vol. 11592 (pp. 376-387). Springer. https://doi.org/10.1007/978-3-030-22012-9_27
- Ferrucci, Patrick; Hopp, Toby; & Vargo, Chris J. (2020). Civic engagement, social capital, and ideological extremity: Exploring online political engagement and political expression on Facebook. *New Media & Society*, 22(6), 1095-1115. <https://doi.org/10.1177/1461444819873110>
- Fraser, Vikki; & Llewellyn, Gwynnyth (2015). Good, bad or absent: Discourses of parents with disabilities in Australian news media. *Journal of applied research in intellectual disabilities*, 28(4), 319-329. <https://doi.org/10.1111/jar.12142>
- Gilbert, Melissa (2010). Theorizing digital and urban inequalities. *Information. Communication & Society*, 13(7), 1000-1018. <https://doi.org/10.1080/1369118X.2010.499954>
- González-Oñate, Cristina; Fanjul-Peyró, Carlos; & Cabezuelo-Lorenzo, Francisco (2015). Use, consumption and knowledge of new technologies by elderly people in France, United Kingdom and Spain. *Comunicar*, 45, 19-28. <https://doi.org/10.3916/C45-2015-02>

- Gordon, Carole (2017). *A silver economy: The value of living longer*. SUPA-NZ National Convenor. <http://www.smartgrowthbop.org.nz/media/2034/silver-economy-report-final-a8179931-compressed-002-a8694352.pdf>
- Hargittai, Eszter (2002). Second-level digital divide: Differences in people's online skills. *First Monday*, 7(4). <https://doi.org/10.5210/fm.v7i4.942>
- Hargittai, Eszter (2003). The digital divide and what to do about it. In: Jones, Derek C. (Ed). *New economy handbook* (pp. 821-841). Academic Press.
- Heinze, Rolf G.; & Naegele, Gerhard (2012). Social innovations in ageing societies. In: Franz, Hans-Werner; Hochgerner, Josef; & Howaldt, Jürgen (Eds). *Challenge social innovation* (pp. 153-167). Springer. https://doi.org/10.1007/978-3-642-32879-4_10
- Holton, Avery E.; Farrell, Laura C.; & Fudge, Julie L. (2014). A threatening space?: Stigmatization and the framing of autism in the news. *Communication studies*, 65(2), 189-207. <https://doi.org/10.1080/10510974.2013.855642>
- Horner, Rory (2020). Towards a new paradigm of global development? Beyond the limits of international development. *Progress in Human Geography*, 44(3), 415-436. <https://doi.org/10.1177/0309132519836158>
- Hsu, Long-Jing; Yueh, Hsiu-Ping; & Hsu, Shih-Hsien (2021). Subjective social capital and loneliness for the elderly: The moderator role of Line and Facebook Use. *Social Media+ Society*, 7(3). <http://doi.org/10.1177/20563051211043906>
- Hussain, Amjad; Ahmad, Aftab; & Case, Keith (2015). Inclusive design drivers and barriers. A manufacturing perspective from Pakistan. *Production & Manufacturing Research*, 3(1), 289-309. <https://doi.org/10.1080/21693277.2015.1094757>
- Hwang, Jinsoo; Kim, Jinkyung Jenny; & Lee, Seokhoon (2020). The importance of philanthropic corporate social responsibility and its impact on attitude and behavioral intentions: The moderating role of the barista disability status. *Sustainability*, 12(15), 6235-6235. <https://doi.org/10.3390/su12156235>
- Islam, Rabiul; & Patwary, Ataul Karim (2013). Factors Influencing to the policy and strategies used to disabled employment in hospitality industry. *Advances in Environmental Biology*, 7(9), 2598-2605. <https://bit.ly/3C9nYzG>
- Jaeger, Paul T. (2012). *Disability and the Internet: Confronting a digital divide*. Lynne Rienner Publishers.
- Jones, Ray B.; Ashurst, Emily J.; Atkey, Jo; & Duffy, Barbara (2015). Older people going online: Its value and before-after evaluation of volunteer support. *Journal of Medical Internet Research*, 17(5), e122. <https://doi.org/10.2196/jmir.3943>
- Joshi, Bharat; & Thomas, Bigi (2019). Barriers faced by persons with disabilities in formal employment in India. *Disability, CBR & Inclusive Development*, 30(3), 125-132. <http://doi.org/10.5463/dcid.v30i3.823>
- Khan, Nadeem; Korac-Kakabadse, Nada; Skouloudis, Antonis; & Dimopoulos, Andreas (2019). Diversity in the workplace: An overview of disability employment disclosures among UK firms. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, 26(1), 170-185. <https://doi.org/10.1002/csr.1669>
- Kolotouchkina, Olga; Llorente-Barroso, Carmen; & Manfredi-Sánchez, Juan Luis (2022). Smart cities, the digital divide, and people with disabilities. *Cities*, 123, 103613. <https://doi.org/10.1016/j.cities.2022.103613>
- Köseoglu, Mehmet Ali; Hon, Alice; Kalargyrou, Valentini; & Okumus, Fevzi (2021). Hiring people with disabilities as a CSR strategy in the tourism industry. *Tourism Analysis*, 26(1), 41-56. <https://doi.org/10.3727/108354220X15758302602547>

- Kwan, Chi Kin (2020). Socially responsible human resource practices to improve the employability of people with disabilities. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, 27(1), 1-8. <https://doi.org/10.1002/csr.1768>
- Lin, Zhongxuan; Yang, Liu; & Zhang, Zhi'an (2018). To include, or not to include, that is the question: Disability digital inclusion and exclusion in China. *New Media & Society*, 20(12), 4436-4452. <https://doi.org/10.1177/1461444818774866>
- Llorente-Barroso, Carmen; Kolotouchkina, Olga; & Mañas-Viniegra, Luis (2021). The enabling role of ICT to mitigate the negative effects of emotional and social loneliness of the elderly during COVID-19 pandemic. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(8), 3923. <https://doi.org/10.3390/ijerph18083923>
- Llorente-Barroso, Carmen; Mena-Moreno, Jesús; Ferreira, Ivone; & García-García, Francisco (2022). El compromiso social de las grandes empresas con la discapacidad en España y Portugal: Análisis de las iniciativas de empresas del IBEX35 y del PSI20. *Prisma Social*, (36), 4-36. <https://revistaprismasocial.es/article/view/4567>
- Loosemore, Martin; Lim, Benson T. H.; Ling, Florence Y. Y.; & Zeng, Hy Y. (2018). A comparison of corporate social responsibility practices in the Singapore, Australia and New Zealand construction industries. *Journal of Cleaner Production*, 190, 149-159. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2018.04.157>
- Lord, Janet E.; Stein, Michael Ashley; & Fiala-Butora, János (2014). Facilitating an equal right to vote for persons with disabilities. *Journal of Human Rights Practice*, 6(1), 115-139. <https://doi.org/10.1093/jhuman/hut034>
- Lutz, Wolfgang; & Scherbov, Sergei (2005). Will population ageing necessarily lead to an increase in the number of persons with disabilities? Alternative scenarios for the European Union. *Vienna Yearbook of Population Research*, 3, 219-234. <http://www.jstor.org/stable/23025468>
- Markides, Kyriakos S.; & Rote, Sunshine (2014). Aging, minority status, and disability. *Generations*, 38(4), 19-24. <https://www.jstor.org/stable/26556072>
- McKinney, Emma Louise; & Swartz, Leslie (2019). Employment integration barriers: Experiences of people with disabilities. *The International Journal of Human Resource Management*, 32(10), 2298-2320. <https://doi.org/10.1080/09585192.2019.1579749>
- Meacham, Hannah; Cavanagh, Jillian; Bartram, Timothy; & Laing, Jennifer (2019). Ethical management in the hotel sector: Creating an authentic work experience for workers with intellectual disabilities. *Journal of Business Ethics*, 155(3), 823-835. <https://doi.org/10.1007/s10551-017-3499-1>
- Miethlich, Boris; & Oldenburg, Anett (2020). Employment of persons with disabilities as competitive advantage: An Analysis of the competitive implications. *Proceedings of the 33rd International Business Information Management Association Conference (IBIMA). Education Excellence and Innovation Management through Vision 2020* (pp. 7146- 7158). <https://doi.org/10.33543/16002/71467158>
- Mihelj, Sabina; Leguina, Adrian; & Downey, John (2019). Culture is digital: Cultural participation, diversity and the digital divide. *New Media & Society*, 21(7), 1465-1485. <https://doi.org/10.1177/146144481882281>
- Mitzner, Tracy L; Sanford, Jon A; & Rogers, Wendy A. (2018). Closing the capacity-ability gap: Using technology to support aging with disability. *Innovation in Aging*, 2(1), 008. <https://doi.org/10.1093/geroni/igy008>

- Molton, Ivan R.; & Ordway, Anne (2019). Aging with disability: Populations, programs, and the new paradigm. An introduction to the special issue. *Journal of Aging and Health*, 31(10_suppl), 3. <https://doi.org/10.1177/0898264319880120>
- Nelissen, Philippe T. J. H.; Hulsheger, Ute R.; Van-Ruitenbeek, Gemma M. C.; & Zijlstra, Fred R. H. (2016). How and when stereotypes relate to inclusive behavior toward people with disabilities. *International Journal of Human Resource Management*, 27(14), 1610-1625. <https://doi.org/10.1080/09585192.2015.1072105>
- O'Brien, Nicole; Yuan, Yufei; & Archer, Norman (2021). The impact of Social Network Sites on social capital for older adults. *Gerontechnology*, 20(2), 1-11. <https://doi.org/10.4017/gt.2021.20.2.22.08>
- Oh, Lih-Bin; & Chen, Jing (2015). Determinants of employees' intention to exert pressure on firms to engage in web accessibility. *Behaviour & Information Technology*, 34(2), 108-118. <https://doi.org/10.1080/0144929X.2014.936040>
- Olwig, Mette Fog (2021). Sustainability superheroes? For-profit narratives of "doing good" in the era of the SDGs. *World Development*, 142, 105427. <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2021.105427>
- Paramio-Salcines, Juan Luis; & Kitchin, Paul James (2013). Institutional perspectives on the implementation of disability legislation and services for spectators with disabilities in European professional football. *Sport Management Review*, 16(3), 337-348. <https://doi.org/10.1016/j.smr.2012.11.002>
- Pérez-Conesa, Francisco J.; Romeo, Marina; & Yepes-Baldó, Montserrat (2020). Labour inclusion of people with disabilities in Spain: The effect of policies and human resource management systems. *The International Journal of Human Resource Management*, 31(6), 785-804. <https://doi.org/10.1080/09585192.2017.1380681>
- Petretto, Donatella R.; & Pili, Roberto (2022). Ageing and disability according to the perspective of clinical psychology of disability. *Geriatrics*, 7(3), 55. <https://doi.org/10.3390/geriatrics7030055>
- Pili, Roberto; Gaviano, Luca; Pili, Lorenzo; & Petretto, Donatella Rita (2018). Ageing, disability, and spinal cord injury: Some issues of analysis. *Current Gerontology and Geriatrics Research*, 2018, 4017858. <https://doi.org/10.1155/2018/4017858>
- Ragnedda, Massimo; Ruiu, Maria Laura; & Addeo, Felice (2020). Measuring digital capital: An empirical investigation. *New Media & Society*, 22(5), 793-816. <https://doi.org/10.1177/1461444819869604>
- Rogelj, Valerija; & Bogataj, David (2019). Social infrastructure of silver economy: Literature review and research agenda. *IFAC-PapersOnLine*, 52(13), 2680-2685. <https://doi.org/10.1016/j.ifacol.2019.11.612>
- Sánchez-Valle, María; Llorente-Barroso, Carmen; & Abad-Alcalá, Leopoldo (2022). Perceptions and attitudes of Spanish "digital seniors" towards e-government. *International Journal of Electronic Government Research (IJEGR)*, 18(1), 1-19. <http://doi.org/10.4018/IJEGR.297228>
- Sánchez-Valle, María; Viñarás-Abad, Mónica; & Vázquez-Barrio, T. (2022). Las barreras invisibles para las personas con discapacidad en el sector de la comunicación. *Prisma Social*, (36), 166-194. <https://revistaprismasocial.es/article/view/4576>
- Schnell, Susanne (2017). Aging and disability: Overcoming the "polite" divide. *Generations: Journal of the American Society on Aging*, 41(4), 92-96. <https://www.jstor.org/stable/26556323>
- Segovia-San-Juan, Ana Isabel; Saavedra, Irene; & Fernández-De-Tejada, Victoria (2017). Analyzing disability in socially responsible companies. *Social Indicators Research*, 130(2), 617-645. <https://doi.org/10.1007/s11205-015-1198-9>

- Shapira, Noa; Barak Azy; & Gal, Iddo (2007). Promoting older adults' well-being through Internet training and use. *Aging & Mental Health*, 11(5), 477-484. <https://doi.org/10.1080/13607860601086546>
- Simons, Marianne; Reijnders, Jennifer; Peeters, Sanne; Janssens, Mayke; Lataster, Johan; & Jacobs, Nele (2021). Social network sites as a means to support personal social capital and well-being in older age: An association study. *Computers in Human Behavior Reports*, 3, 100067. <https://doi.org/10.1016/j.chbr.2021.100067>
- Sixsmith, Andrew (2020). Covid-19 and AgeTech. *Quality in Ageing and Older Adults*, 21(4), 247-252. <https://doi.org/10.1108/QAOA-07-2020-0029>
- Sylvester, Dari E.; & McGlynn, Adam J. (2010). The digital divide, political participation, and place. *Social Science Computer Review*, 28(1), 64-74. <https://doi.org/10.1177/0894439309335148>
- Tirado-Morueta, Ramón; Hernando-Gómez, Ángel; & Aguaded-Gomez, J. Ignacio (2016). The capacity of elderly citizens to access digital media in Andalusia (Spain). *Information, Communication & Society*, 19(10), 1427-1444. <https://doi.org/10.1080/1369118X.2015.1111401>
- Trip, Henrietta; Whitehead, Lisa; & Crowe, Marie (2020). Perceptions of ageing and future aspirations by people with intellectual disability: A grounded theory study using photo-elicitation. *Ageing and Society*, 40(5), 966-983. <https://doi.org/10.1017/S0144686X18001460>
- Tsatsou, Panayiota (2020). Is digital inclusion fighting disability stigma? Opportunities, barriers, and recommendations. *Disability & Society*, 36(5), 702-729. <https://doi.org/10.1080/09687599.2020.1749563>
- United Nations (2015, 25 de septiembre). Historic new sustainable development agenda unanimously adopted by 193 UN members. *Sustainable Development Goals*. <https://bit.ly/3nBLvnl>
- United Nations (2019). *Prospects 2019: Highlights* (ST/ESA/SER.A/423). Department of Economic and Social Affairs, Population Division World Population. https://population.un.org/wpp/publications/files/wpp2019_highlights.pdf
- Van-Der-Horst, Mariska; & Vickerstaff, Sarah (2021). Is part of ageism actually ableism? *Ageing and Society*, 42(9), 1979-1990. <https://doi.org/10.1017/S0144686X20001890>
- Van-Deursen, Alexander J. A. M.; & Helsper, Ellen J. (2015a). A nuanced understanding of Internet use and non-use among the elderly. *European Journal of Communication*, 30(2), 171-187. <https://doi.org/10.1177/0267323115578059>
- Van-Deursen, Alexander J. A. M.; & Helsper, Ellen J. (2015b). The third-level digital divide: Who benefits most from being online? In: Robinson, Laura; Cotton, Shelia R.; Schulz, Jeremy; Hale, Timothy M.; & Williams, Apryl (Eds.). *Communication and information technologies annual. Studies in media and communications, vol. 10* (pp. 29-52). Emerald Group Publishing Limited. <https://doi.org/10.1108/S2050-206020150000010002>
- Van-Deursen, Alexander J. A. M.; & Helsper, Ellen J. (2018). Collateral benefits of Internet use: Explaining the diverse outcomes of engaging with the Internet. *New Media & Society*, 20(7), 2333-2351. <https://doi.org/10.1177/1461444817715282>
- Van-Deursen, Alexander J. A. M.; & Van-Dijk, Jan A. G. M. (2014). The digital divide shifts to differences in usage. *New Media & Society*, 16(3), 507-526. <https://doi.org/10.1177/1461444813487959>
- Van-Deursen, Alexander J. A. M.; & Van-Dijk, Jan A. G. M. (2015). New media and the digital divide. In: Wright, James D. (Ed.). *International encyclopedia of the social & behavioral sciences* (pp. 787-792). Elsevier. <https://doi.org/10.1016/B978-0-08-097086-8.95086-4>

- Van-Deursen, Alexander J. A. M.; & Van-Dijk, Jan A. G. M. (2019). The first-level digital divide shifts from inequalities in physical access to inequalities in material access. *New Media & Society*, 21(2), 354-375. <https://doi.org/10.1177/1461444818797082>
- Viñarás-Abad, Mónica; Pretel-Jiménez, Marilé; & Quesada-González, Carlos (2022). E-commerce, social media and social inclusion: A typology of users over 60 years of age in Spain. *Communication & Society*, 35(3), 141-154. <https://doi.org/10.15581/003.35.3.141-154>
- Viñarás-Abad, Mónica; Vázquez-Barrio, Tamara; & Sánchez-Valle, María (2021). Situación de las personas con discapacidad en el sector de la Comunicación en España: Aspectos laborales, profesionales y académicos. *Profesional de la Información*, 30(2), e300202. <https://doi.org/10.3145/epi.2021.mar.02>
- Volker, Maria Paz (2013). Supported employment and the current labor situation for people with disabilities in Argentina. *Journal of Vocational Rehabilitation*, 38(3), 207-214. <https://doi.org/10.3233/JVR-130635>
- WHO (2021, 4 de octubre). *Ageing and health*. World Health Organization. <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/ageing-and-health>
- Williams, Joshua R. (2019). The use of online social networking sites to nurture and cultivate bonding social capital: A systematic review of the literature from 1997 to 2018. *New Media & Society*, 21(11-12), 2710-2729. <https://doi.org/10.1177/146144481985874>
- Xu, Wenqian (2022). (Non-)Stereotypical representations of older people in Swedish authority-managed social media. *Ageing and Society*, 42(3), 719-740. <https://doi.org/10.1017/S0144686X20001075>
- Yeung, Polly; & Breheny, Mary (2021). Quality of life among older people with a disability: The role of purpose in life and capabilities. *Disability and Rehabilitation*, 43(2), 181-191. <https://doi.org/10.1080/09638288.2019.1620875>
- Yu, Rebecca Ping (2020). Use of messaging apps and social network sites among older adults: A mixed-method study. *International Journal of Communication*, 14(21), 4453-4478. <https://ijoc.org/index.php/ijoc/article/view/14435>
- Yu, Rebecca Ping; Ellison, Nicole B.; & Lampe, Cliff (2018). Facebook use and its role in shaping access to social benefits among older adults. *Journal of Broadcasting & Electronic Media*, 62(1), 71-90. <https://doi.org/10.1080/08838151.2017.1402905>
- Zhang, Kunyu; Kim, Kyungmin; Silverstein, Nina M.; Song, Qian; & Burr, Jeffrey A. (2021). Social media communication and loneliness among older adults: The mediating roles of social support and social contact. *The Gerontologist*, 61(6), 888-896. <https://doi.org/10.1093/geront/gnaa197>
- Zsarnoczky, Martin (2016). Innovation challenges of the silver economy. *Vadyba. Journal of Management*, 28(1), 105-109. [https://old.ltvk.lt/file/zurnalai/Vadyba%20Nr.%201\(28\)%20-%20016.pdf](https://old.ltvk.lt/file/zurnalai/Vadyba%20Nr.%201(28)%20-%20016.pdf)