

Urbina Carreño, Alfredo

**LA IMPORTANCIA DE LA INCLUSIÓN DIGITAL DE LAS PERSONAS  
MAYORES EN CHILE EN ENTORNOS DE ORGANIZACIONES CON  
SERVICIOS DIGITALES**

Urbina Carreño, Alfredo  
Universidad de las Américas  
[alfredo.urbina@edu.udla.cl](mailto:alfredo.urbina@edu.udla.cl)  
[alfredourb.c@gmail.com](mailto:alfredourb.c@gmail.com)

Material inédito y original para su primera publicación en la Revista Académica  
Hologramática

Fecha de recepción: 13-11-2023

Fecha de aceptación: 13-11-2023

**RESUMEN**

Desde la llegada del Covid-19 a Chile y al mundo, la forma de comunicación del grupo de las personas mayores cambió generando diversos efectos, entre ellos a la salud debido a la exclusión social digital. El objetivo de este trabajo es evidenciar las problemáticas y las causas de la falta de una mayor conectividad y comunicación social de las personas mayores en Chile, según el uso y acceso a las TIC y algunos de sus efectos, entre ellos en la salud. La metodología utilizada, el estudio descriptivo mediante una revisión bibliográfica de literatura sobre la relación del uso del TIC y los efectos en la salud. Se consideró la Teoría de los Determinantes de la Salud para explorar esta relación. Como resultados se concluyó que los problemas y las causas se focalizan en los determinantes estructurales,

Urbina Carreño, Alfredo

específicamente en la falta de políticas de inclusión social digital, en las diferencias educacionales, el nivel socio-económico y el territorio. Estos determinantes intervienen en el uso y acceso a las TIC, lo que podría afectar a los problemas de salud por la falta de interacción social y el acceso a servicios digitales en entornos organizacionales. Como conclusión: se requiere una mayor incorporación de políticas públicas que vayan en directa relación con la alfabetización digital y acceso de calidad a dispositivos tecnológicos de este grupo en Chile, que cada día aumenta en su densidad poblacional.

**PALABRAS CLAVE:** inclusión digital - personas mayores – TIC - Determinantes Sociales de la Salud

## **ABSTRACT**

Since the arrival of COVID-19 in Chile and the world, the form of communication for older people has changed, generating diverse effects, among them health, due to digital social exclusion. Objective: To demonstrate the problems and causes of the lack of excellent connectivity and social communication among older people in Chile, according to the use and access to ICT, and some of its effects, among them on health. Methodology: Descriptive study through a literature review on the relationship between ICT use and health effects. The Health Determinants Theory was considered to explore this relationship. Results: The problems and causes focus on structural determinants, specifically the lack of digital social inclusion policies, educational differences, socioeconomic level and territory. These determinants intervene in using and accessing ICTs, which could affect health problems due to the lack of social interaction and access to digital services in organizational environments. Conclusion: A greater incorporation of public policies directly related to digital literacy and quality access to technological devices is required for this group in Chile, whose population density is increasing daily.

**KEY WORDS:** Digital inclusion - elderly people – ICT - Social Determinants in health.

## INTRODUCCIÓN

La llegada de la pandemia Covid-19 a Chile y al mundo demostró la importancia de estar conectados a través de las plataformas digitales, como las redes sociales e internet. Estas herramientas que permiten nuevas formas de comunicación generaron nuevos desafíos para la creciente población de personas mayores. Este grupo tuvo que adaptar y comprender el uso de las TIC (Tecnologías de la información y la Comunicación) como un nuevo recurso comunicativo para generar puentes de conexión con su entorno social (León, Martos, Galiana, 2020). El presente estudio aborda la problemática y las causas de la falta de una mayor conectividad social que se fue desarrollando en el transcurso del tiempo, tanto por las restricciones sanitarias iniciales debido al Covid-19, como también por los cambios que se fueron generando en el sistema social digital de entornos organizacionales, tanto públicos como privados que cada día ofrecen sus servicios de manera digital. Este nuevo sistema digital puede a la vez afectar a la salud de las personas mayores. Específicamente por la falta de una mayor interacción social digital, con sus grupos de amigos, familiares, con la sociedad en general, lo que podría llevar a un mayor aislamiento, así como también generar sentimientos de soledad por la misma razón.

Según la Sexta Encuesta Nacional de Calidad de Vida en la Vejez 2022 de la UC-Caja Los Andes mencionan que la sociedad chilena está viviendo un proceso de envejecimiento avanzado, en donde el porcentaje de la población mayor aumento de un 12,4% el 2007 a un 18,1% el año 2022. Esto es debido a que la población se encuentra inmersa en un proceso demográfico que se relaciona con el descenso de la fecundidad y el aumento de la esperanza de vida (INE, 2018). Lo que significa grandes desafíos en términos de conectividad social

Urbina Carreño, Alfredo

y mayor inclusión digital.

Acá las Tecnologías de la información y la comunicación (TIC) juegan un rol central, tanto para la comunicación con su entorno social, lo que significaría un mayor bienestar debido a la interacción social, como también para facilitar los accesos a los trámites que puedan realizar estas personas en las plataformas de bancos, de supermercados, de organizaciones públicas, entre otras o bien para poder tener opciones laborales, de ocio o acceso a la cultura.

En el informe del Observatorio del Envejecimiento UC (2022) se reporta un efecto positivo entre uso de las TIC en la salud física y mental de las personas mayores, así como en su percepción de autoeficacia y en su participación, ya que reduce el aislamiento, escenario a veces común durante la vejez.

Con respecto al uso del *smartphone* en una investigación de Rubio *et al.* (2021) informan que está fuertemente segmentado por edad, de tal forma que, durante el año 2021, el 71% de las personas de 60 a 69 años era usuaria, bajando a un 36% entre los de 70 a 79 años y sólo una de cada cinco personas de 80 o más años utilizaba el aparato.

También en la Sexta Encuesta Nacional de Calidad de Vida en la Vejez 2022 de la UC-Caja Los Andes, entre las personas mayores, el 91% usa el celular para hablar con otras personas; 60% ocupa chat o WhatsApp; 51% saca fotos o videos. La realización de trámites por Internet sólo alcanza a un 23% en el 2022 y no supera el 5% entre los mayores de 80 años y entre los que tienen educación básica.

## **LA IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN Y CONECTIVIDAD**

La utilización de plataformas de comunicación existentes y gratuitas (como WhatsApp, FaceTime, Zoom y WeChat) permite a los adultos mayores permanecer físicamente

Urbina Carreño, Alfredo

distantes, pero emocionalmente conectados. En este sentido, los autores Ng, Y. T. *et al.* (2021) mencionan “que los amigos podrían ser influyentes para el bienestar de los adultos mayores (a pesar de que los miembros de la familia son la principal fuente de apoyo)” (p. 552). Sin embargo, en la actualidad, existen todavía las brechas digitales lo que “podrían conducir a un mayor aislamiento social de los adultos mayores y también a un menor acceso a la sociedad en general, especialmente a medida que más servicios dependen de la tecnología” (Rogers, W.A., y Mitzer, T. 2017, p. 3). En consecuencia, una autopercepción de soledad, sentimiento que se relaciona con un problema de salud pública según lo declarado por la Organización Mundial de la Salud (OMS) en su informe “Aislamiento social y Soledad entre las personas mayores”.

En el estudio de Urbina, A. (2023) se menciona que existe una asociación entre el sentimiento de soledad y la salud y que diversos autores han evidenciado que el sentimiento de soledad provoca resultados negativos en la salud para las personas mayores. Para Ong, Uchino y Wethington (2016), la soledad está asociada a peores prácticas de salud, menos comportamientos que promuevan la salud, una disminución del sueño en la edad adulta avanzada y que la soledad intensa y persistente están vinculada a diversas formas de morbilidad psicológica y física.

En el estudio de la Sexta Encuesta Nacional de Calidad de Vida en la Vejez 2022 de la UC-Caja Los Andes se presentó un aumento en la percepción de soledad en las personas mayores en Chile, alcanzando un 44% en el año 2019 a un 49% en el año 2022.

Por lo tanto, algunas preguntas que surgen son, ¿Cuáles son los problemas y las causas para una mayor conectividad y comunicación con el entorno social y organizacional lo que podría generar un mayor aislamiento social y aumentar el sentimiento de soledad?

## **METODOLOGÍA**

Urbina Carreño, Alfredo

Estudio descriptivo se realizó una revisión bibliográfica de literatura de artículos científicos internacionales y chilenos, junto a informes que abordan la relación entre el uso de algunas TIC (tecnología, celular, internet, medios sociales) y los posibles efectos, incluyendo la salud de las personas mayores. Luego de esta revisión se consideró la teoría de los determinantes sociales de la salud como base para explorar las causas y las problemáticas más representativas de la falta de una mayor conectividad y comunicación social con el entorno social, cultural, organizacional y de salud, lo que podría afectar al sentimiento de soledad.

## **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

La OMS (2021) menciona que son factores no médicos los que influyen en los resultados sanitarios de las personas. Es decir, son los Determinantes Sociales de la Salud los que pueden afectar la salud, aquellas condiciones en que las personas nacen, crecen, trabajan, viven y envejecen y el conjunto más amplio de fuerzas y sistemas que conforman las condiciones de la vida cotidiana. Estas fuerzas y sistemas incluyen las políticas y sistemas económicos, las agendas de desarrollo, las normas sociales, las políticas sociales y los sistemas políticos. En este sentido, la teoría de los Determinantes Sociales de la Salud (Solar y Irwin, 2010) constituye una forma integral para comprender el acceso y entendimiento de las tecnologías de la información y la comunicación y su efecto en la salud debido a la exclusión digital considerando las condiciones en que viven las personas mayores y su relación con los entornos organizacionales que proveen servicios digitales, por ejemplo, como acceder a información digital de salud.

En otras palabras, esta teoría nos permite pensar y profundizar cómo las personas mayores en Chile están experimentando el sentimiento de soledad que tiene consecuencias en la salud mental y física, así como también, nos permite problematizar la falta de una mayor conectividad y comunicación social con sus relaciones interpersonales y cómo el uso de las

Urbina Carreño, Alfredo

TIC, específicamente el uso del celular, facilitaría tener mayores o menores posibilidades de interacción social, en consecuencia un mayor o menor bienestar subjetivo.

Estos determinantes se dividen según los contextos socioeconómicos y políticos, los Determinantes Estructurales y posición socioeconómica y los Determinantes Intermedios que pueden afectar finalmente en el resultado de salud. Por lo tanto, la relación encontrada en el uso de las TIC y soledad más representativos según los Determinantes son los siguientes:

### **A-Determinantes estructurales**

Según el reporte del Observatorio del Envejecimiento UC (2022) a través de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE), los países con menores recursos económicos tienen menor población mayor digitalizada. Este estudio muestra que el promedio en OCDE sobre el uso de internet es de 71%, mientras que para Islandia es de un 99%, Reino Unido 88%, España 76%, Brasil 57%, Chile 52%, Colombia 39% y para México con un 32%. Esto es una gran preocupación para Chile ya que cada día es más frecuente hacer los trámites públicos de manera digital como, por ejemplo, la utilización de la clave única (una forma digital de acceder a los registros personales establecidas por el sistema público chileno). Esto limitaría a muchas personas a acceder a la información personal ya que no todas las personas mayores comprenden o saben utilizar estas plataformas, aumentando las brechas digitales en la población adulta mayor. Lo que podría generando un mayor aislamiento social; asimismo, aumentar el sentimiento de soledad. Esto limitaría a muchas personas a acceder a la información personal ya que no todas las personas mayores comprenden o saben utilizar estas plataformas, aumentando las brechas digitales en la población adulta mayor. Muchas de las personas mayores se están perdiendo la posibilidad de poder encontrar acceso a información de salud, a temáticas

Urbina Carreño, Alfredo

culturales, entre otras posibilidades que brindan las diversas organizaciones a nivel digital. Otro determinante encontrado es la cultura, normas y valores sociales. Este punto se relaciona con el cómo percibe la sociedad a las personas mayores. Aquí surgen conceptos como el edadismo y los estereotipos sobre la vejez. El edadismo, considerado como los prejuicios o discriminación hacia las personas por edad pueda afectar a la población mayor tanto en su motivación para acceder a los dispositivos digitales como también podría afectar al sentimiento de soledad, ya que según el reporte del Observatorio del Envejecimiento UC (2022) hay “una discriminación hacia el segmento 60+, como que no son capaces” (p. 3)

El último determinante estructural encontrado, es el territorio. En el documento Observatorio del Envejecimiento UC (2022) se evidencia que “existen muchos lugares del país que no cuentan con conexión o bien esta es pésima, como ocurre en las zonas rurales donde viven muchas personas mayores” (p. 2). Para continuar con el análisis, a continuación, se presentarán los determinantes intermedios encontrados.

### **B-Determinantes Intermedios**

Los Determinantes Intermedios se relacionan principalmente con las circunstancias materiales, psico- sociales, y los factores conductuales y/o biológicos (Solar y Irwin, 2010). Por ejemplo, con respecto al entorno físico, hay lugares rurales donde no llega señal o porque la señal que llega es de muy mala calidad (Observatorio del Envejecimiento UC, 2022), En cuanto a los factores psico-sociales, en el estudio de Rubio et al. (2021) se menciona que las personas con autopercepción de salud “mala” tienen menor uso del aparato móvil, pasando de un 32% en 2019 a un 40% en 2021 y que las personas con salud “buena” utilizan el teléfono móvil de un 57% en 2019 a un 68% en 2021. En cuanto los factores o conductuales y/o biológicos, se estima que cerca de 460 mil personas mayores viven en viviendas unipersonales (Ministerio de Desarrollo Social y Familia, 2020) esto confirma según el estudio de Herrera *et al.* (2021) que las personas “que viven solos sienten



Urbina Carreño, Alfredo

más soledad en comparación con aquellos que no viven solos” (p. 101).

## CONCLUSIÓN

El estudio muestra que existen diferentes determinantes que pueden afectar la forma de uso del aparato móvil, como el acceso a internet para la inclusión social digital y que, a la vez, puede afectar a los problemas de salud, en este caso al sentimiento de soledad considerado como problema de salud pública. Es necesario notar que los problemas que afectan a la población adulta mayor hoy en día en Chile son de cohorte, ya que muchas de estas personas no crecieron con el uso intensivo de la tecnología. Se hace necesario revertir estos problemas que pueden estar asociados a la educación para generar nuevas competencias digitales, por ejemplo, con mayores capacitaciones o entrenamiento. Las personas mayores son un grupo heterogéneo, por lo tanto, hay muchas personas que quieren seguir aprendiendo y seguir conectando con sus vínculos sociales más significativos.

El estudio muestra que existen diferentes determinantes que pueden afectar la forma de uso del aparato móvil, como el acceso a internet para la inclusión social digital y que a la vez puede afectar al sentimiento de soledad. En este primer acercamiento investigativo surgen nuevas preguntas sobre ¿cómo las organizaciones pueden adoptar de mejor manera los servicios digitales a la población?, ¿Cómo las organizaciones de salud se pueden hacer cargo del sentimiento de soledad y de mayor inclusión digital? ¿Serán los propios familiares que tienen que buscar las formas adecuadas de comunicación con sus seres queridos? ¿serán que los proveedores de dispositivos móviles quienes deben establecer sistemas de interfaces más amigables con respecto al segmento de la población?

## BIBLIOGRAFÍA

Urbina Carreño, Alfredo

Instituto Nacional de Estadísticas. (2018). Estimaciones y proyecciones de la población de Chile 1992- 2050. Síntesis de Resultados. Instituto Nacional de Estadísticas. Recuperado en: <https://www.censo2017.cl/descargas/proyecciones/sintesis-estimaciones-y-proyecciones-de-la-poblacion-chile-1992-2050.pdf>

León Latorre, M., Martos Enrique, M., y Galiana Camacho, T. (2020). Técnicas de comunicación en las personas adultas mayores ante el aislamiento social y la soledad. *Revista Española de Comunicación en Salud*, 11(2), pp. 268-277. doi: <https://doi.org/10.20318/recs.2020/4870>

Ministerio de Desarrollo Social y Familia. (2020). Observatorio Social. Personas mayores, envejecimiento y cuidados. Recuperado en: [http://observatorio.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/storage/docs/grupos poblacion/Documento de resultados Personas mayores envejecimiento y cuidados\\_31.07.2020.pdf](http://observatorio.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/storage/docs/grupos poblacion/Documento de resultados Personas mayores envejecimiento y cuidados_31.07.2020.pdf)

Ng, Y. T., *et al.* (2021). Friendships in Old Age: Daily Encounters and Emotional Well-Being. *The journals of gerontology. Series B, Psychological sciences and social sciences*, 76(3), pp. 551–562.

Observatorio del Envejecimiento UC. (2022). Uso de Internet y Tecnologías de la Información y Comunicación en las Personas Mayores. Centro de Estudios de Vejez y Envejecimiento de la Pontificia Universidad Católica de Chile y Compañía de Seguros Confuturo. Recuperado en: <https://observatorioenvejecimiento.uc.cl/wp-content/uploads/2022/06/Observatorio- Reporte-TICS.pdf>

Rogers, W. A., y Mitzner, T. L. (2017). Envisioning the Future for Older Adults: Autonomy, Health, Well-being, and Social Connectedness with Technology Support. *Futures*, 87, pp. 133–139. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.futures.2016.07.002>

Rubio, M., Herrera, S., Reyes, V. (2021). Pandemia de COVID-19: una oportunidad para relevar la importancia y los beneficios de la conectividad social a través del uso de la tecnología en personas mayores. *Temas de la Agenda Pública*, 16(148), pp. 1-27. Centro de Políticas Públicas UC.

Sexta Encuesta de Calidad de Vida en la Vejez, 2022 UC Caja Los Andes (2023). Chile y sus mayores. Recuperado de [https://encuestacalidaddevidaenlavejez.uc.cl/wp-content/uploads/2023/08/Libro-completo-VI-Encuesta\\_compressed.pdf](https://encuestacalidaddevidaenlavejez.uc.cl/wp-content/uploads/2023/08/Libro-completo-VI-Encuesta_compressed.pdf)

Solar, O. & Irwin, A. (2010) A conceptual framework for action on the social determinants of health. *Social Determinants of Health Discussion Paper 2 (Policy and Practice)*.

LA IMPORTANCIA DE LA INCLUSIÓN DIGITAL DE LAS PERSONAS MAYORES EN CHILE EN ENTORNOS DE ORGANIZACIONES CON SERVICIOS DIGITALES

Urbina Carreño, Alfredo

Retrieved from [https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/44489/9789241500852\\_eng.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/44489/9789241500852_eng.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Urbina Carreño, A. (2023). La relación entre el uso de las TIC y el sentimiento de soledad: Una mirada desde los Determinantes Sociales de la Salud de las personas mayores en Chile. Revista Española de Comunicación en Salud, pp. 74-80. Recuperado de <https://doi.org/10.20318/recs.2023.7229>