

LA INCORPORACIÓN DEL ADULTO MAYOR EN EL USO DE LAS TICS Y SU  
REPERCUSIÓN EN LAS TECNOLOGÍAS DE SERVICIO DE LAS ORGANIZACIONES

1

**La incorporación del adulto mayor en el uso de las tics y su repercusión en las  
tecnologías de servicio de las organizaciones**



**Zuly Mayerly Muñoz García**

**Trabajo de grado para optar el título de Especialista en Mercadeo de Servicios**

**Director**

**Mélida Castro Castaño**

**Psicóloga Especialista en Gerencia de Proyectos**

**Universidad Militar Nueva Granada**

**Especialización Mercadeo de Servicios**

**Facultad de Ciencias Económicas**

**2019**

LA INCORPORACIÓN DEL ADULTO MAYOR EN EL USO DE LAS TICS Y SU  
REPERCUSIÓN EN LAS TECNOLOGÍAS DE SERVICIO DE LAS ORGANIZACIONES

2

**Dedicatoria**

Este trabajo lo quiero dedicar a Dios por estar conmigo siempre y apoyarme en todo momento, a mis padres que son mi motor de vida para afrontar grandes retos y por último a mi novio que se ha convertido en esa fuerza motivante para cumplir todos mis sueños.

## Contenido

	<b>pág.</b>
Introducción.....	8
1. Objetivos.....	10
1.1 Objetivo General.....	10
1.2 Objetivo Específicos.....	10
2. Evolución de las TICS en relación con el adulto mayor en Colombia durante los últimos cinco años .....	11
2.1 Brecha digital en Colombia sobre el uso de las TICS en el adulto mayor .....	15
2.1.1 Ámbito económico .....	16
2.1.2 Ámbito cultural.....	17
2.1.2.1 Falta de conocimiento y aprendizaje .....	18
2.1.3 Ámbito social.....	20
2.2 Algunos programas de gobierno frente al uso de las TICS en el adulto mayor en Colombia durante los últimos cinco años.....	21
2.3 El uso que el adulto mayor le da a las tecnologías de servicio al cliente en las organizaciones de Colombia.....	24
2.3.1 Tecnologías de servicio al cliente utilizadas actualmente en Colombia .....	26
2.3.2 Análisis de las tecnologías de servicio al cliente adulto mayor desde la perspectiva de Pizarro y Prensky.....	28
2.4 Propuestas para disminuir la brecha digital entre el adulto mayor y las TICS.....	33
2.4.1 Sector público.....	33
2.4.2 Sector privado.....	34
3.Conclusiones.....	36
Referencias Bibliográficas.....	39

LA INCORPORACIÓN DEL ADULTO MAYOR EN EL USO DE LAS TICS Y SU  
REPERCUSIÓN EN LAS TECNOLOGÍAS DE SERVICIO DE LAS ORGANIZACIONES

4

**Lista de figuras**

**pág.**

Figura 1. Población de Colombia entre los 60 y 79 años de edad. 2018.....	12
Figura 2. Porcentaje de personas mayores a 59 años de edad, según estrato socioeconómico. SABE 2015.....	17
Figura 3. Aprendizaje en el adulto mayor.....	19
Figura 4. ¿Cuál es el objetivo de incorporar la tecnología de servicio?.....	29

## **Glosario**

**ADULTO MAYOR:** De acuerdo al Ministerio de Salud y protección (s.f.), es toda persona mayor de 60 años de edad.

**ALFABETIZACIÓN DIGITAL:** Proceso de enseñanza para formar habilidades en el uso de las tecnologías.

**ANALFABETISMO:** Sin conocimientos sobre alguna disciplina.

**BOTS:** “Es un software que sirve para comunicarse con el usuario, imitando un comportamiento humano” (Revista CQ, 2017).

**CHATBOT:** Alternativa de tecnología de servicio al cliente utilizada por entidades públicas y privadas, que se encarga de simular una conversación con el fin de responder las inquietudes de los clientes.

**COGNITIVO:** Información recolectada que surge de un proceso de aprendizaje.

**ENVEJECIMIENTO:** De acuerdo a la Organización Mundial de Salud “es la consecuencia de la acumulación de una gran variedad de daños moleculares y celulares a lo largo del tiempo, lo que lleva a un descenso gradual de las capacidades físicas y mentales”. (OMS, 2018)

**GERONTAGOGÍA:** Ciencia que se encarga de la educación hacia los adultos mayores.

**PSICOSOCIAL:** Es el reflejo del comportamiento humano, enfocado hacia la parte social.

**SMARTPHONE:** Teléfono celular que se caracteriza por tener funcionalidades a la vanguardia tecnológica como la conexión a internet y ubicación del usuario.

**TECNOFOBIA:** Es el rechazo hacia las tecnologías.

**TICS:** Tecnologías de la Información y la Comunicación.

## **Resumen**

El siguiente documento muestra la brecha digital de los adultos mayores en Colombia, desde una perspectiva económica, social y cultural. Adicionalmente, se podrán apreciar tres programas gubernamentales que se han implementado en el transcurso de los últimos cinco años, evidenciando la repercusión actual del adulto mayor hacia el uso de las tecnologías de servicio al cliente en las organizaciones, asimismo se mostrará un análisis cognitivo y organizacional por los autores Prensky y Pizarro. Para finalizar, se propondrán soluciones propias en el sector público y privado para disminuir la brecha digital entre el adulto mayor y las TICS.

**Palabras Clave:** Adulto mayor, Brecha digital, Tecnologías de servicio al cliente, TICS, Viejismo.

LA INCORPORACIÓN DEL ADULTO MAYOR EN EL USO DE LAS TICS Y SU  
REPERCUSIÓN EN LAS TECNOLOGÍAS DE SERVICIO DE LAS ORGANIZACIONES

7

**Abstract**

The next document shows the actual digital gap of the elderly age in Colombia. Since a social perspective cultural perspective and economic perspective. Joined, the lector will observe three governmental programs that have been implemented for the last five years. Evidencing the actual repercussion in the elderly age with the use of customer service technology in the companies. Likewise, the investigation shows Prensky and Pizarro analysis with a cognitive and organizational perception. Finally, it will proposed own solutions with the public and private sector for reduce the digital gap between elderly age and TICS.

**Key words:** Elderly, Digital gap, Customer service technology, TICS, Oldness.

## **Introducción**

Durante la última década, el avance de la tecnología se ha convertido en un tema de vanguardia para la sociedad. Este fenómeno ha causado en los seres humanos, la necesidad de adaptarse frente a las TICS para mejorar su calidad de vida y a su vez retribuir al desarrollo de la economía y progreso mundial. Por este motivo, la implementación tecnológica en las áreas de servicio al cliente ha llegado a posicionarse muy fuerte en las organizaciones, convirtiéndose en el mecanismo principal que apuesta al incremento de la satisfacción de los clientes, reducción de procesos y propagación de canales de comunicación.

Según Castillo (s.f.), en el portal web Lifeder.com uno de los fines de la tecnología, es la universalidad, que se define por ser una fuerza totalizadora capaz de expandirse a todos los aspectos de la vida. Sin embargo, durante el transcurso de los últimos cinco años, se ha generado un analfabetismo digital en la tercera edad; generando en las empresas una inequidad respecto al uso de las tecnologías de servicio y una ruptura con los clientes adultos mayores, debido a la carencia de estrategias de sensibilización por parte pública y privada, para generar una utilidad completa de los recursos tecnológicos de servicio, sin poner en riesgo la satisfacción, fidelización y servucción de este segmento.

En este ensayo, se evidenciará una investigación cualitativa con la finalidad de plasmar la situación actual del adulto mayor y su interacción durante los últimos cinco años con las TICS en entidades públicas y privadas en Colombia. En primera instancia se explicará el perfil actual del adulto mayor en términos de población y definición dando explicación a la brecha digital que ha formado una barrera tecnológica entre las TICS y los adultos mayores desde una perspectiva



# LA INCORPORACIÓN DEL ADULTO MAYOR EN EL USO DE LAS TICS Y SU REPERCUSIÓN EN LAS TECNOLOGÍAS DE SERVICIO DE LAS ORGANIZACIONES

9

económica, social y cultural. Por otro lado se mostrarán las acciones que ha tomado el sector público para resolver la brecha actual, mediante tres programas aplicados en el Plan de Vive digital para la gente y convenios entre alcaldías con universidades para promover la alfabetización digital. Posteriormente, se mostrarán cuatro herramientas de tecnologías de servicio implementadas en empresas colombianas, seguido por un análisis tecnológico desde el enfoque de Prensky y Pizarro, finalmente se formularán soluciones propias para generar cambios en cuanto a la inclusión del adulto mayor frente a las TICS y a las tecnologías de servicio.

## **1. Objetivos**

### **1.1 Objetivo General**

Realizar un análisis de la situación de los últimos cinco años en Colombia respecto al efecto que han tenido las TICS y las herramientas tecnológicas de servicio en los clientes adultos mayores.

### **1.2 Objetivo Específicos**

Describir la situación de los últimos cinco años del adulto mayor respecto al uso de las TICS y las tecnologías de servicio.

Presentar algunos programas aplicados por entidades públicas en Colombia, para promover el uso de las TICS en los adultos mayores.

Analizar las tecnologías de servicio al cliente que se han implementado en las organizaciones de Colombia.

Proponer iniciativas a nivel público y privado para facilitar el uso de herramientas tecnológicas de servicio en clientes adultos mayores, que puedan ser aplicadas por las organizaciones.

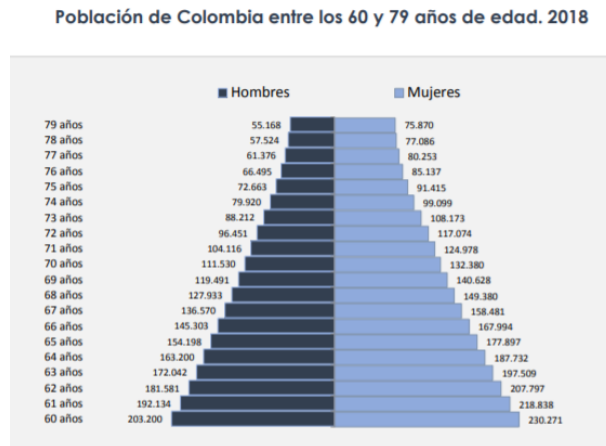
## **2. Evolución de las TICS en relación con el adulto mayor en Colombia durante los últimos cinco años**

Para dar inicio, es importante enfatizar el significado actual de adulto mayor dentro del marco colombiano. Según el Ministerio de Salud y Protección social (s.f.), define a las personas adultas mayores como “Sujetos de derecho, socialmente activos, con garantías y responsabilidades respecto de sí mismas, su familia y su sociedad, con su entorno inmediato y con las futuras generaciones. Generalmente, una persona adulta mayor es una persona de 60 años o más de edad”.

En Colombia, con base al reporte del Ministerio de Salud y Protección Social, (2018) denominado Sala situacional de la población del adulto mayor, la cantidad de habitantes proyectados para el año 2018 era de 49.834.240 habitantes, de esta población, se obtuvo que aproximadamente el 11% de ese segmento, es decir 5.970.956 tiene más de 59 años de edad, donde se estimó que el 55% (3.150.613) son mujeres, y el 45% (2.602.345) son hombres, demostrando una mayor concentración de población adulta mayor en las mujeres. El rango de edades con mayor población de adultos mayores fue entre los 60 y 66 años de edad.

A continuación en la Figura 1 se puede observar la cantidad de adultos mayores por edades en Colombia registrados de acuerdo al censo del DANE en el año 2018, plasmados en el informe de la Sala Situacional actual del adulto mayor realizado por el Ministerio de Salud y Protección Social.

**Figura 1. Población de Colombia entre los 60 y 79 años de edad. 2018**



Fuente: Población de Colombia entre los 60 y 79 años de edad. 2018 según la Sala situacional de la población adulta mayor de Ministerio de Salud y Protección Social Oficina de Protección Social 2018 extraído de Proyecciones DANE para el 2018, p.3. Recuperado de:

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/PS/sala-situacion-envejecimiento-2018.pdf>

De acuerdo con las estadísticas anteriores, se puede establecer que el índice de población de los adultos mayores en Colombia ha aumentado, debido a los cambios de estilo de vida en la población joven, es así como un estudio denominado “Termómetro de la familia de Colombia” realizado por la Universidad de la Sabana, (2017) establece que seis de cada diez jóvenes ya no quieren tener hijos, esto se debe a las situaciones socioeconómicas del país y adicionalmente por dos megatendencias predominantes a nivel mundial que son la protección del medio ambiente y el pet friendly, causando en el país un envejecimiento de la población muy acelerado respecto a años anteriores.

Esta situación desafortunadamente tiende a empeorar, según el Estudio Nacional de Salud, Bienestar y Envejecimiento (Sabe) (2018), estima que antes del año 2021, en Colombia habrá una persona mayor de 60 años por cada dos adolescentes. Por lo tanto, este hecho obliga a las

entidades públicas y privadas a priorizar sus procesos internos, enfocándose no sólo en la atención preferencial de los adultos mayores sino también en la implementación de tecnologías en el servicio al cliente, con la condición de que sean amigables para las personas tercera edad, otorgando la facilidad de cubrir el alto grado de demanda que se prospecta para los próximos tres años.

No obstante, el adulto mayor en la actualidad desde un punto de vista tradicional transmite experiencia y sabiduría, sin embargo cada persona envejece de maneras diferentes dependiendo de los eventos cruciales y transiciones afrontadas durante sus cursos de vida, es decir, implica procesos de desarrollo y de deterioro. En efecto, la salud se ha convertido en un factor de gran influencia y dependencia para los adultos, afectando de manera directa el estado emocional para ejercer actividades de la vida cotidiana y retomar o empezar quehaceres anhelados en la juventud. Por lo tanto la Organización Mundial de la Salud estableció lo siguiente: “Si las personas mayores pueden vivir años adicionales de vida en buena salud y en un entorno propicio, podrán hacer lo que más valoran de forma muy similar a una persona joven.” (OMS,2018)

Por este motivo, si una persona adulta mayor registra una disminución en su capacidad física y mental, las implicaciones emocionales para ellos y para la sociedad son negativas, teniendo en cuenta que el envejecimiento es un proceso biológico en el cual los seres humanos, se enfrentan a cambios estructurales y funcionales que aumentan el riesgo de enfermedad y muerte.

Es así como la sociedad colombiana ha relacionado la vejez con debilidad, causando un tipo de maltrato indirecto social conocido como el viejismo que según (Martínez, Vivaldo y Mendoza, s.f, p.2) este tipo de maltrato “Se caracteriza por prejuicios, estereotipos y

## LA INCORPORACIÓN DEL ADULTO MAYOR EN EL USO DE LAS TICS Y SU REPERCUSIÓN EN LAS TECNOLOGÍAS DE SERVICIO DE LAS ORGANIZACIONES

14

discriminación contra personas adultas mayores sustentados en la creencia de que en la vejez las personas son menos atractivas, capaces, inteligentes y productivas.”

Este tipo de maltrato se ha visto reflejado de manera muy fuerte en cuanto al dominio de las TICs, partiendo en que la tecnología hoy en día ha transformado tanto el comportamiento del mercado, que el principal medio de comunicación son los teléfonos móviles, del mismo modo en Colombia se ha visto que aparte del fenómeno del viejismo, los adultos mayores han tomado una postura que según Prensky (2001) se define como inmigrantes digitales denominados como personas que vivieron en una era análoga e inmigraron al mundo digital, viéndose en la obligación de tenerse que adaptar a los altos progresos de la tecnología.

En consecuencia, durante los últimos años en Colombia las organizaciones han promovido el uso de hashtags directamente hacia sus targets, de igual modo el gobierno y las universidades han implementado programas de alfabetización digital dirigidos al adulto mayor.

Sin embargo, en el Periódico para los empleados de la Universidad de la Sabana (2017) muestra que en Colombia hay un déficit de personas que se sienten interesadas por dedicar su trabajo con la tercera edad, registrando solamente 80 geriatras a nivel nacional y de esos solo 30 siendo residentes, para atender a un promedio de cinco millones de personas adultas mayores que hay en Colombia. Estimando que el 41% de esta población, ha pasado por situaciones de depresión y maltrato por el olvido de sus familias.

Tal es así que, el Viceministro de Salud en el portal web Crónica del Quindío (2017) recalcó la importancia de la gerontología como un curso de vida para establecer una cultura positiva en la vejez, donde la capacitación y formación se reconozca por el alto grado de humanismo para hacer las cosas.

Es así como en Colombia, el término tecnología al adulto mayor se ha enfocado más en herramientas de apoyo físico que ayudan a mejorar las condiciones anatómicas, como los amplificadores de audición y sillas de ruedas electrónicas, sin enfatizar en el alcance global de las herramientas tecnológicas como una respuesta para solucionar problemas socioeconómicos y culturales que ayuden a mejorar las relaciones personales y organizacionales en el entorno.

Por lo tanto, factores de maltrato indirecto social tan dominantes como el viejismo, y la falta de personal que se enfoque en la gerontología, ha causado una falta de motivación en el adulto mayor, para aprender y adquirir las habilidades para dominar las TICS. Según la Primera Gran encuesta de TICS, realizado por MinTic (2017) el 55% de las personas mayores de 55 años entrevistadas no consideran el internet importante en sus vidas, de estos el 46% no utilizan el internet porque no saben utilizarlo, sin embargo el 63% lo utilizarían si se les enseñara. Estos datos enfatizan la importancia del desarrollo cultural a nivel tecnológico, ya que demuestran que el gobierno se está preocupando más por tener una amplia cobertura de internet a nivel nacional, sin dar soportes de aprendizaje de ¿Cómo se emplea la tecnología? ¿Cómo la manejan las empresas? y ¿Cuáles son sus beneficios?, aclarando que la tecnología no debe ser vista solo para fines de entretenimiento.

## **2.1 Brecha digital en Colombia sobre el uso de las TICS en el adulto mayor**

Teniendo en cuenta, la situación actual de la tercera edad en Colombia frente al crecimiento de la población y a su vez el incremento tecnológico que ha traído la cuarta revolución industrial en las organizaciones, se ha generado un analfabetismo digital en los adultos mayores de manera constante, que ha dado lugar a una brecha digital. Este concepto surgió a principios de los años 90 y desde entonces se emplea para hacer referencia a las desigualdades que existen en cuanto al

acceso y uso de las TICS, en ese entonces la brecha digital tenía una dimensión meramente económica, es decir, el acceso a las TICS era empleado por quienes tenían los recursos necesarios para acceder a ellas. Sin embargo, a comienzos del siglo XXI, las dimensiones de la brecha digital cambiaron y se ampliaron a tres puntos determinantes como lo son: la cultura, la economía y la parte social.

### **2.1.1 Ámbito económico**

La desigualdad económica se origina desde el poder adquisitivo y la capacidad de ingresos económicos en la población colombiana, convirtiéndose en el punto de partida para establecer quién tiene la oportunidad de aprovechar los beneficios la tecnología en general.

Este factor en el mercado genera un alto grado de demanda respecto a las herramientas tecnológicas y su interacción con la población y los consumidores. Según un artículo del periódico El Espectador, la ministra de TICS Silvia Constaín afirma que “Uno de cada dos hogares colombianos no tiene internet fijo o móvil.” (Silvia Constaín, 2017). Demostrando que la brecha digital frente a la economía y los ingresos sigue siendo marcada por la falta de capacidad, conocimiento e interés de adquirir los planes de servicio.

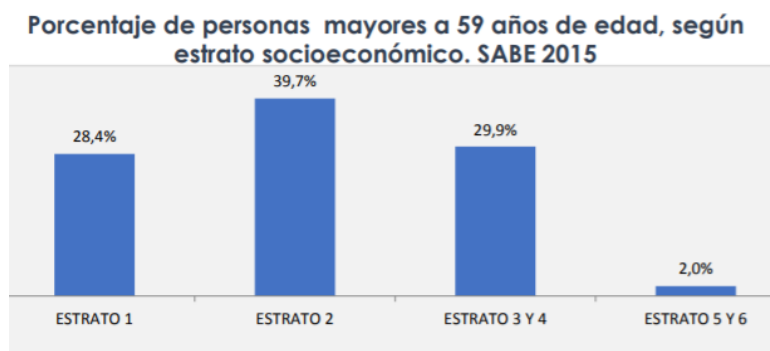
Otro detalle que resalta la ministra en el artículo del Espectador (2017) es que la penetración de los servicios TIC en los estratos 1 y 2 está muy por debajo de los 4, 5 y 6, demostrando que los estratos altos tienen un mayor acceso de TICS en un 98,8% y en los estratos más bajos en un 40%. Asimismo el informe de la Sala situacional del adulto mayor (2018) el 68,1% de los adultos mayores pertenecen a estratos bajos, demostrando que el gobierno necesita realizar un trabajo más amplio en la parte de penetración de tecnologías y ampliar las zonas gratis de Wi-Fi no sólo en las áreas urbanas sino también en las áreas rurales, para generar una mejora de



cobertura y un mayor acceso a los beneficios que traen las TICS para toda comunidad. Esto con tal de posicionar a las TICS como un derecho fundamental que no discrimine el poder adquisitivo, creencias, sexo, raza y edad de la población.

**Figura 2. Porcentaje de personas mayores a 59 años de edad, según estrato socioeconómico.**

**SABE 2015**



Fuente: Porcentaje de personas mayores a 59 años de edad, según estrato socioeconómico. SABE 2015 según la Sala situacional de la población adulta mayor de Ministerio de Salud y Protección Social Oficina de Protección Social 2018 extraído de Estudio SABE 2015 p.27. Recuperado de:

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/PS/sala-situacion-envejecimiento-2018.pdf>

### 2.1.2 Ámbito cultural

Para iniciar esta brecha en términos culturales es importante tener en cuenta la definición según Edward.B Tylor que ve a la cultura como "La cultura o civilización, en sentido etnográfico amplio, es ese todo complejo que incluye el conocimiento, las creencias, el arte, la moral, el derecho, las costumbres y cualesquiera otros hábitos y capacidades adquiridos por el hombre en cuanto miembro de una sociedad" (Tylor, 1871, p. 64)

De tal forma, el adulto mayor se refleja en la cultura como recíproco, frente a patrones de comportamientos explícitos, implícitos adquiridos y transitivos mediante símbolos, que

constituyen los logros distintivos de los grupos humanos, incluyendo su exposición y utilidad según la postura de (Kroeber y C. Kluckhohn, 1952). Un referente frente a estos símbolos en la sociedad, es el uso del celular y su posicionamiento actual como base tecnológica para la comunicación, teniendo en cuenta que este elemento ya transmite una posición social y un estilo de vida, que automáticamente termina obligando a los individuos a adaptarse al sistema social, cambiando la perspectiva de las implementaciones tecnológicas como algo novedoso que a su vez da respuesta a un fin determinado. Por esta razón el adulto mayor en la sociedad se ve tan impactado desde una perspectiva cultural, porque aparte de la complejidad de la adaptación de la tecnología, también sus acciones se están viendo enfrentadas al dinamismo acelerado que lleva la sociedad a través de las TICS, formando una presión en ellos por compaginar en el entorno.

#### **2.1.2.1 Falta de conocimiento y aprendizaje**

Otro punto es la falta de conocimientos necesarios para el uso de las TIC, el cual, de acuerdo a un estudio realizado por la Universidad Pontificia Bolivariana (2015) denominado “Aprendizaje de TIC por parte del adulto mayor”, evidencia las falencias en los sistemas de aprendizaje sobre las nuevas herramientas para la tercera edad, ya que el 85% de esta población presenta una gran dificultad con el manejo del mouse y el teclado, generado por la falta de recuerdos sobre las funciones o comandos de cada botón, lo que hace que las demás tareas se vuelvan más lentas dificultando su aprendizaje. Con base a (Gómez, Zapata, 2016) en la monografía “Aprendizaje del adulto mayor” de la Universidad Pontificia Bolivariana en la Figura 3 se podrán apreciar los factores en pro y contra, que motivan el aprendizaje en los adultos mayores. Uno de los puntos más sobresalientes de esta gráfica, son los largos periodos de tiempo en donde no se tiene una práctica de lo aprendido, que repercute de manera directa en que

el conocimiento adquirido por el adulto mayor, teniendo en cuenta que los programas de Estado que favorecen al adulto mayor y su uso con las TICS una vez finalizados no se están percatando de supervisar y analizar si el adulto mayor realmente sí está empleando el uso de la tecnología en su vida cotidiana.

**Figura 3 Aprendizaje del adulto mayor**



Fuente: Gómez,A Zapata,L (2016). Aprendizaje del adulto mayor .Monografía Universidad Bolivariana de Medellín. p.12 Recuperado de:

[https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/3313/Monograf%C3%ADa\\_Aprendizaje%20de%20TIC%20por%20parte%20del%20adulto%20mayor.pdf?sequence=1](https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/3313/Monograf%C3%ADa_Aprendizaje%20de%20TIC%20por%20parte%20del%20adulto%20mayor.pdf?sequence=1)

En efecto, en Colombia se han estigmatizado oportunidades de alfabetización digital, mediante programas que abarcan las formas de enseñanza de las TICS para el adulto mayor, pero sin tener una segmentación especial para la tercera edad.

Asimismo, las barreras vistas frente a las TICS con los adultos mayores, según Barrantes y Cozzubo (2015) en uno de sus estudios se refieren a la falta de familiaridad con los recursos digitales, lo que ha llevado a una clasificación de los adultos mayores como personas “tecnofóbicas” y su consecuente estigmatización. Otro punto evidenciado por estos autores es la

usabilidad de los dispositivos asociada a las características propias de la edad como la (visión, movilidad, destreza manual, problemas cognitivos, pérdida de inteligencia fluida); junto con las características de la tecnología, su interface, el tamaño de los textos, la destreza computacional, entre otros. Destacando la importancia de las acciones actitudinales, como por ejemplo la ausencia de beneficios percibidos, los costos asociados a las herramientas tecnológicas y los miedos al peligro de la tecnología.

### **2.1.3 Ámbito social**

Al abordar el tema de las TIC y el adulto mayor, se evidencia que constantemente hay desigualdades o brechas en la sociedad respecto a la información y entorno social, que generan un déficit de conocimiento que ha posicionado a los adultos mayores como los “excluidos digitales” o “adoptantes tardíos” respecto a los avances tecnológicos y beneficios de las tecnologías digitales. Esta falta de conocimiento se origina desde el núcleo familiar, teniendo en cuenta que las personas de la tercera edad tienden a ser olvidadas por sus familiares, ya que no son considerados como una población activa causando una falta de afecto y cuidado, en el que incluso se llega hasta el punto de la privación de la libertad y maltrato económico, obligándolos a vivir en ancianatos dejándolos en condiciones de abandono.

El olvido mencionado anteriormente, hacia el adulto mayor en Colombia se ha vuelto visible desde los años setenta, con la migración rural hacia las ciudades, dejando a las personas de la tercera edad en los campos, originando una transformación drástica de la composición familiar en donde anteriormente el adulto mayor reflejaba sabiduría y experiencia. Sin embargo, hoy en día la realidad es otra, el adulto mayor se ha convertido en una población vulnerable en donde es afectado de distintas formas por marcos culturales y sociales muy fuertes que de alguna u otra

forma lo han excluido de la sociedad. Por ende, en una encuesta realizada por la Universidad Pontificia Bolivariana (2015) se evidencia que aproximadamente el 90% de los adultos mayores ven la tecnología como un medio para evitar ser olvidado por sus familias, enfocándose en el manejo de los computadores, los cuales les permiten acceder a diversas herramientas útiles para sus vidas, sintiendo el interés de expandirse a diferentes dispositivos como complemento e integración.

Por ende, es fundamental reconocer la importancia de las tecnologías en distintos ámbitos, para aumentar la inclusión social, promover un envejecimiento activo en los adultos mayores que vaya en contra de los estereotipos del viejismo los autores (Agudo Prado, Fombona y Pascual, 2013) resaltan la importancia de las TICS y el adulto mayor como: “Una oportunidad de seguir integrados dentro de la sociedad” (Agudo Prado, Fombona y Pascual, 2013).

## **2.2 Algunos programas de gobierno frente al uso de las TICS en el adulto mayor en Colombia durante los últimos cinco años**

Con base en la información brindada en el portal web del MinTic (s.f.), Plan vive Digital para la gente fue una ruta por parte del Ministerio de Tecnologías de Información y Comunicaciones con varios fines enfocados a la mejora del país, donde se focalizó en la generación de empleo, la solución y mejora de vida de la población con el uso de las TICS. Este plan estuvo ligado desde el segundo periodo presidencial (2014-2018) de Juan Manuel Santos, donde su principal objetivo hacia la población era la promoción y fortalecimiento de la información digital mediante programas que facilitaran la información de servicios, aplicaciones y soluciones con el fin de promover un país más equitativo respecto al uso de las TICS.

Plan Vive Digital para la gente contó con dos divisiones principales que fueron:

1. **Las líneas estratégicas:** Son cuatro factores que fueron los pilares de trabajo para ejecutar el plan y los programas denominados como: Empleo, Educación y emprendimiento Gobierno Digital, y Ciudad región.
2. **Ecosistema digital:** Fueron los sistemas que se crearon alrededor del internet, los factores utilizados en este plan se concentraron en: aplicaciones, infraestructura servicios y usuarios.

A continuación se verán una serie de programas que se desprendieron desde las líneas estratégicas y ecosistemas digitales en el periodo de tiempo (2014-2018) a favor del uso de las TICS en el adulto mayor.

En primer lugar desde la perspectiva de Ecosistema Digital, en el portal web de MinTic (s.f.), desde el enfoque de usuarios se obtuvo el programa denominado “Kioscos Vive Digital”, que fueron instalados por MinTic para la comunidad, campesinos, pescadores, agricultores, amas de casa, niños jóvenes y adultos mayores, ofreciendo una mayor conectividad pero a la vez capacitaciones enfocadas al uso básico del computador que comprende sistemas operativos, hoja de cálculo, presentaciones, internet y las redes sociales con fines de comunicación. Sin embargo, según un reporte de MinTic a mediados de noviembre del 2018 de los 7832 kioscos digitales que hay alrededor del país, 1240 finalizaron su operación debido al gasto completo del presupuesto.

Por otra parte, Ciudadanía Digital fue un programa que se destacó por promover el buen uso de las TICS. Este programa tuvo la meta de capacitar a más de 1.350.000 colombianos de los cuales 400.000 fueron certificados y 1869 fueron adultos mayores, es decir el 0,46% de este tipo de población se vieron beneficiados. Con base al portal web de Ciudadanía digital (s.f.), en el contenido programático de estas capacitaciones se encuentra un módulo denominado

“Alfabetización Digital” que abordó temas como el uso de la nube, teléfonos inteligentes, plataformas digitales, problemas comunes de los dispositivos, participación en comunidades digitales y gestión de correo electrónico. A los inicios del segundo semestre del año 2019 se espera retomar este programa.

Otro programa partícipe dentro del Plan de vive digital para la gente es el de Redvolución donde su propósito es “Disminuir la brecha digital entre quienes saben usar internet y quienes no han podido acceder a las nuevas tecnologías” (Redvolución, 2018)

Las capacitaciones que ofreció este programa tocan temas referentes a redes sociales, activismo digital, producción de contenidos, emprendimiento y empleo. Actualmente el portal de inscripciones para el público se encuentra en conexión privada lo cual impide realizar futuros procesos para ser parte de las capacitaciones. No obstante se refleja que la temática del programa va más enfocada hacia los fines de entretenimiento y uso de las redes sociales.

Por consiguiente en el portal web de Colombia aprende (s.f.), entidades como las alcaldías en alianza con universidades como la Nacional o la EAFIT, han hecho programas de alfabetización directa de adultos mayores en lugares como Medellín, Candelaria, Chapinero, Bucaramanga y más partes del país, con temas focalizados hacia el uso del computador y los programas básicos, causando una inclusión personalizada hacia las TICS pero sin abarcar todas la funciones y habilidades que la tecnología actual requiere.

Los resultados que se evidenciaron del Plan Vive Digital para la gente, de acuerdo a FONTIC, muestran que: “Las personas mayores de alguna manera no tomaron o no tuvieron la oportunidad de tener fácil acceso a la tecnología, los jóvenes hoy en día, pueden tener mucho acceso a los puntos de Vive Digital, Kioscos Vive Digital, zonas Wi-Fi, ViveLab” (FONTIC, 2018). Lo

anterior refleja la tendencia psicosocial del vejestismo, así el Plan haya beneficiado a varios adultos mayores, el país aún necesita trabajar en romper paradigmas culturales de debilidad hacia el adulto mayor, promoviendo su envejecimiento activo.

Del mismo modo FONTIC (2018) en su estudio evidencia problemas que durante el periodo de planeación afectaron la operatividad del Plan Vive Digital para la gente, en aspectos como falta de comunicación entre las entidades públicas, que revela una deficiencia en la coordinación entre toda la temática tecnológica de los programas enfocados a la capacitación hacia el adulto mayor, adicionalmente se demuestra un bajo índice de identificación de riesgos, discontinuidad de periodos de tiempo que dejan vacíos entre programa y programa que afectan la comunicación con la población inscrita, del mismo este estudio también evidencia que hay evaluaciones de impacto de muy pocos programas impidiendo el análisis objetivo hacia la población para enfatizar la mejora de alfabetización digital y cultural, no solo hacia los adultos mayores sino también a toda la comunidad en general.

Actualmente el MinTic se encuentra realizando un plan de Estrategia Nacional de apropiación TIC que tiene la finalidad de mejorar el proceso de estructuración técnica, que permita precisar metas frente a la alfabetización, adaptación digital bajo condiciones de mayor eficiencia y sostenibilidad.

### **2.3 El uso que el adulto mayor le da a las tecnologías de servicio al cliente en las organizaciones de Colombia**

Hoy en día en un contexto global las organizaciones han asumido los retos que ha traído la cuarta revolución industrial, fenómeno que actualmente es conocido como la era de la transformación digital que desde una perspectiva organizacional, ha traído beneficios para



mejorar los procesos de cada una de las áreas de la empresas, canales de comunicación, simplificación de tareas, digitalización de información y gestión en las relaciones con los clientes (CRM), posicionando a la tecnología como un aliado para aumentar la competitividad en el mercado.

En consecuencia a esta era de transformación digital, la tecnología ha vuelto a los consumidores mucho más exigentes a comparación de épocas anteriores, factor que condiciona a las empresas a implementar nuevos sistemas que le faciliten la calidad de vida a sus clientes. No obstante, es importante aclarar que para las organizaciones es muy diferente implementar tecnologías desde un marco interno a uno externo, teniendo en cuenta que también hay que analizar la intangibilidad o tangibilidad de los productos o servicios que influyen directamente a los clientes internos y externos de las empresas.

Una de las herramientas tecnológicas que más está dominando sobre el servicio al cliente, es la cobertura del internet, según los resultados del Boletín trimestral de las TICS cifras del segundo trimestre del 2018, el alcance 4G en los colombianos evidenció un 56% de participación, demostrando que la cobertura ha crecido durante los últimos meses, generando cambios no sólo en la parte tecnológica sino también en la adquisición de smartphones en los consumidores. Con base a un artículo de la revista La República (2018) todo este crecimiento de tecnología en los consumidores ha causado una mayor participación en el sector TICS respecto al PIB aportando alrededor del 3% al país. Adicionalmente, Henry Salazar Vicepresidente de TI de ETB afirma: “Tener acceso a estas altas velocidades de internet le permite al país acelerar el proceso de digitalización en sectores productivos como la renovación de pequeñas, medianas y

grandes empresas, el sector agro, la salud y el gobierno en línea, entre otros”. (Henry Salazar, 2018)

Es así como para inicios del año 2019, el gobierno lanzó una regulación hacia las empresas comercializadoras de banda ancha sobre el estándar de velocidad y conexiones fijas en el país, normativa que obliga a las empresas de manera automática a hacer mucho más eficaces con sus clientes, frente a la velocidad de respuesta de solicitudes PQRS y demás procesos virtuales mediante el internet que realizan las organizaciones con el cliente. Sin embargo, estos cambios han causado acciones excluyentes hacia el adulto mayor teniendo en cuenta que las tecnologías en las organizaciones cada día avanzan mucho más respecto a su calidad, pero al mismo tiempo cuando se implementan dan por sentado que serán fáciles y amigables de uso para todo tipo de público.

### **2.3.1 Tecnologías de servicio al cliente utilizadas actualmente en Colombia**

Durante la Primera Gran Encuesta de TICS, realizada en el año 2017 por MinTic se tomaron como muestra alrededor de más de 1´600.000 unidades económicas y empresas localizadas en zonas urbanas, con un promedio de 73 preguntas el estudio determinó que para el 67% de las empresas el internet significa competitividad y mayores oportunidades de aumentar las ventajas competitivas dentro de la compañía, evidenciando que la tecnología base para la implementación de las tecnologías en el servicio al cliente es el internet.

A continuación se dará una breve explicación de dos tipos de tecnologías y dos herramientas de cada una que han sido claves para el avance de los procesos de servicio con clientes.

**Inteligencia artificial:** “Es la combinación de algoritmos planteados con el propósito de crear máquinas que presenten las mismas capacidades que el ser humano” (Iderbrola, s.f.)

- **Chatbot:** Consiste en un chat automático que responde las posibles necesidades y requerimientos de los clientes de manera simulada, este factor impone a las empresas de manera directamente proporcional frente al avance tecnológico y la mejora de la capacidad de atención a sus clientes, ya que entre más avance la tecnología; mayores son las oportunidades de aumentar la satisfacción de los clientes mediante bots. Actualmente estos chatbots se han ido posicionado poco a poco en el mercado, con fin de postularse como el futuro call center o asesor virtual en las empresas. Un ejemplo de una organización que está utilizando esta herramienta tecnológica es Bancolombia que durante el transcurso del año 2018 en su portal web dieron a conocer el chatbot Tabot, que se encarga de estimular respuestas de manera muy natural hacia los clientes, con esta herramienta el futuro que Bancolombia espera es que dentro de algunos años se encuentre capacitado para responder consultas bancarias.
- **Avatar de asistencia virtual al cliente:** Son representaciones gráficas de personas de manera digital, estos avatares se encuentran en máquinas generalmente con pantallas grandes para obtener una mayor visualización por parte del cliente, generan respuestas que guían al cliente frente al paso a seguir en las organizaciones, facilitando una humanización del servicio y posicionamiento de la marca de las organizaciones mediante la tecnología. Un ejemplo del uso de avatares de asistencia virtual al cliente en Colombia es Avianca, en el año 2016 realizaron su lanzamiento de su asistente virtual Carla, que se encuentra en la capacidad de brindar información a los clientes según DataFix (2016) de los vuelos en sus estados de ruta y horarios.

**Tecnología móvil:** Es la “Tecnología que permite la comunicación entre dos aparatos que no están conectados por cables y que se basa en la transmisión y recepción de mensajes o señales por medio de ondas electromagnéticas”. (Tesauro, 2013).

- **Aplicaciones móviles:** Son programas que se instalan en los teléfonos inteligentes, más conocidos actualmente como smartphones, estos programas se distinguen por facilitar la calidad de vida de las personas ahorrando procesos como desplazamientos, filas y demás elementos que son desgastantes en cuanto al servicio de una persona normal. Un ejemplo en Colombia es la organización Rappi, en el periódico de La República en el año (2018) evidenciaron que esta aplicación ha estado instalada en un 43% de los smartphones que hay en Colombia, posicionando el servicio de Rappi a nivel nacional e internacional.
- **Pagos online:** Son plataformas virtuales de gestión de pagos, generalmente para realizar este proceso se requiere tener un tarjeta de crédito, actualmente hay dos plataformas que regulan los pagos en el internet, conocidas como Paypal y PayU estas son encargadas de brindar seguridad a los usuarios y por ende las empresas acceden para gestionar pagos por parte de sus clientes de manera mucho más rápida y accesible para los procedimientos de servicio. Un ejemplo de empresas que utilizan esta tecnología es Groupon que a través de este sistema de pago se permite una transferencia más ágil del dinero a las cuentas bancarias de las empresas o los clientes.

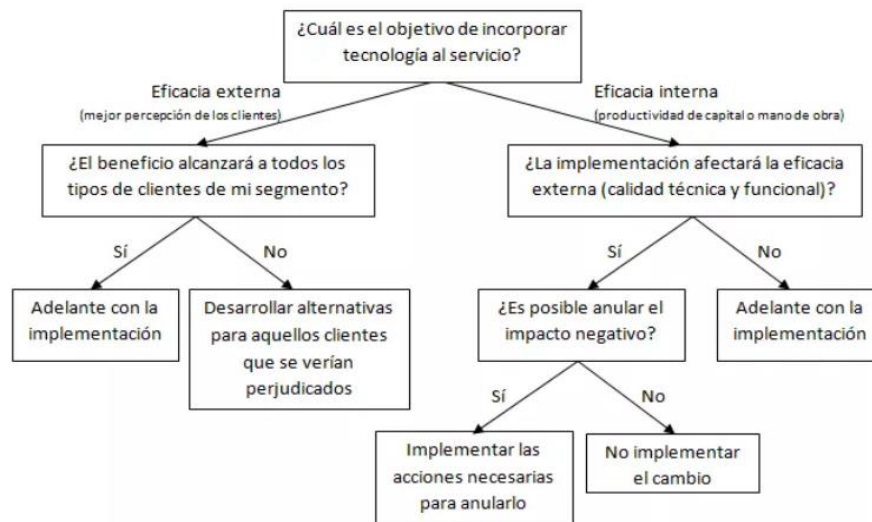
### **2.3.2 Análisis de las tecnologías de servicio al cliente adulto mayor desde la perspectiva de Pizarro y Prensky**

A continuación se dará una breve explicación del análisis respecto al uso de las tecnologías de servicio al cliente en las empresas desde la perspectiva de Pizarro, que se enfoca más hacia las

decisiones que la empresa debe tomar a nivel interno para no excluir a un tipo específico de clientes y generar esa brecha que hoy en día está afectando al adulto mayor. También se manejará la postura de Prensky que analiza el perfil de los adultos mayores bajo la perspectiva de inmigrantes digitales, que necesitan la enseñanza de los nativos digitales.

Según Pizarro (2011) en el portal web degerencia.com las organizaciones a la hora de tomar la decisión implementar tecnologías dentro o fuera de la empresa, es necesario que realicen el siguiente análisis:

**Figura 4 ¿Cuál es el objetivo de incorporar la tecnología de servicio?**



Fuente: Pizarro, M. (2011). La tecnología de los servicios. Consideraciones para no afectar la calidad. Recuperado de: <https://degerencia.com/articulo/la-tecnologia-en-los-servicios-consideraciones-para-no-afectar-la-calidad/>

De acuerdo con el cuadro establecido por Pizarro, para las organizaciones en la parte de servicio de atención al cliente es fundamental preguntarse si: ¿Los beneficios que traen consigo la implementación de las nuevas tecnologías, son las adecuadas para todos los tipos de clientes? Llevando este interrogante de Pizarro hacia la brecha digital que es provocada por las

organizaciones es notable que la ruptura de las empresas con los clientes adultos mayores, se debe a que no se están tomando el tiempo que se debe para la toma de decisiones sobre la aceptación tecnológica de todos los tipos de cliente, generando una falta de estrategias tecnológicas que afectan directamente al área de servicio en la empresa debido a que no se están cuestionando de manera profunda sobre la situación actual del adulto mayor, escudándose con el hecho de que este segmento no pertenece a su target, pero a su vez ignoran las oportunidades de mercado y negocio que este nicho tiene, no sólo para capacitarlos sino también para expandir el posicionamiento de marca de manera generalizada.

Esta ruptura ha generado que los índices de satisfacción disminuyan mucho más en las organizaciones y por ende contribuye a la falta de motivación en el adulto mayor de capacitarse y de volverse mucho más interactivo con la tecnología, al igual las empresas están optando por implementar tecnologías por la presión de ser mucho más competitivos en el mercado sin mirar bien los perfiles de sus clientes, un ejemplo es la organización Banco Caja social actualmente ellos cuentan con un sistema de administración de filas virtual empresarial, en el momento de hacer diligencias todos los clientes deben remitirse a la máquina de turnos para esperar la atención, sin embargo los adultos mayores que no tienen dominio tecnológico se ven en la obligación de preguntar a alguno de colaboradores del banco o del público presente sobre el uso de la máquina, teniendo pérdidas de tiempo para realizar sus diligencias. También otro aspecto a tener en cuenta es que en el sistema de administración de filas virtual que actualmente no cuenta con la opción de atención preferencial exclusiva para adultos mayores, personas en condición de discapacidad y mujeres embarazadas, este tipo de atención preferencial solo la focalizan hacia las filas que dirigen hacia las cajas de pago.

Por otra parte Prensky en su artículo (Nativos e inmigrantes digitales, 2010) realiza una división en la población separándola entre nativos digitales e inmigrantes digitales, donde identifica que la discontinuidad de información tecnológica que hay entre estos dos tipos de población se debe a factores culturales y sociales que han cambiado el pensamiento de las personas y los consumidores de las organizaciones, demostrando que para los inmigrantes digitales es necesario interactuar con los nativos digitales para generar un aprendizaje efectivo.

Según la postura de Prensky en el año 2010 las personas que son nativas digitales se describen como el grupo de población que nació entre los años 1995 y 2015 en pleno auge de la era tecnológica, del mismo modo son personas que tienen al alcance de sus manos todos los beneficios de la tecnología y la utilizan de manera diferente, son personas que quieren información de manera mucho más rápida y son más productivos manejando el internet otorgándoles la capacidad de dominar cualquier tipo de tecnología. En Colombia, según la revista La República (2018) la organización Microsoft realizó un estudio en el año 2018 donde se mostró que aproximadamente el 80% de los jóvenes en Bogotá se sienten expertos dominando la tecnología, de ese 80% de jóvenes el 60% se postularon como las personas que tienen más habilidades y conocimientos tecnológicos en su hogares. Sin embargo, ese porcentaje de la población juvenil, son los que más utilizan la tecnología AORTA (Acceso Siempre en Tiempo Real), este tipo de tecnología fue un prospecto que Prensky realizó en su artículo para el año 2020, estableciendo que todo el mundo para este año estará manejando la AORTA. No obstante, si este prospecto realizado en el año 2010 se lleva a lo que se está viviendo actualmente en Colombia, con la cuarta revolución industrial se puede evidenciar que este tipo de tecnología ya ha sido implementada nivel mundial. Un ejemplo es la aplicación móvil Uber, que permite

ilustrar a sus clientes la persona que está disponible para ellos en tiempo real, utilizando la AORTA como una estrategia de servicio y fidelización a sus clientes.

Otra definición que aborda Prensky es la de los inmigrantes digitales, que los caracteriza como personas que se están adaptando a los cambios tan fuertes que hay en la sociedad respecto a las tics, por ende su proceso de aprendizaje y de acoplamiento a las tecnologías tiene muchas más dificultades que el de las personas nativas digitales, causando un vacío en la sociedad respecto al uso de las tecnologías. Una alternativa que Prensky establece es que hay que motivar a las personas inmigrantes digitales, haciéndoles caer en cuenta de que ellos son capaces de hacer cualquier cosa que se les proponga, con esto Prensky quiso abordar el tema cultural y social que como ya se hizo mención anteriormente, la brecha digital entre la tecnología y las personas de la tercera edad cada día se está viendo mucho más afectada por el viejismo, causando la falta de innovación para generar una motivación social y herramientas cognitivas adecuadas que permitan una mayor recordación de la información.

Es así como, las empresas pueden utilizar las metodologías de Prensky y Pizarro, para poder identificar esos estigmas culturales que están afectando al adulto mayor como cliente y persona, para generar ideas en las que se vean beneficiados en cuanto a la mejora de sus servicios y modelos de responsabilidad social. Por lo tanto es importante generar soluciones para reducir esa brecha digital teniendo en cuenta el incremento de envejecimiento acelerado que está enfrentando el país, así mismo se evidencia la falencia en las organizaciones de implementar tecnologías de servicio de manera muy acelerada, sin tener en cuenta que esa implementación sólo está siendo entendible para los nativos digitales, excluyendo a las personas de tercera edad que hasta ahora se están adaptando a las nuevas tecnologías y a su vez las organizaciones están



descartando ese factor de universalidad como fin tecnológico capaz de llegar a todas las etapas de la vida de las personas.

## **2.4 Propuestas para disminuir la brecha digital entre el adulto mayor y las TICS**

La inclusión del adulto mayor respecto al uso de las TICS desde una perspectiva pública y privada, debe proporcionar una vinculación social donde otras generaciones que tienen los conocimientos y habilidades se relacionen con las personas de tercera edad de manera activa y constante para generar un aprendizaje desde la práctica y no desde la memoria. Transmitiendo la importancia de todas las herramientas tecnológicas y los beneficios que traen consigo, como la mejora de la calidad de vida para las personas adultas mayores, haciéndolas sentir más incluidas en la sociedad y en las organizaciones, generando un respiro y una unión entre todos sus tipos de clientes respecto al uso y la divulgación de las tecnologías de servicio al cliente.

### **2.4.1 Sector público**

Actualmente Colombia cuenta con una entidad encargada de la tercera edad denominada Consejo Nacional del adulto mayor, pero la información respecto al funcionamiento real y la retribución que la organización está realizando por los adultos mayores no tiene acceso.

Teniendo en cuenta que la cuarta revolución industrial está apoderándose cada día más del país, se propone crear la “Asociación Colombiana de Gerontagogía en TICS”, que será la entidad encargada de supervisar los impactos de cada uno de los programas que MinTic realizará con temas referentes al aprendizaje de TICS en el adulto mayor, con esta Asociación se espera tener información real sobre la brecha digital actual que están viviendo los adultos mayores, a su vez se dará la oportunidad de los gerontólogos a nivel nacional e internacional de que aporten sus ideas para mejorar las metodologías de aprendizaje para los adultos mayores, tomando como

referencia las posturas de Prensky, mostrando los beneficios de la tecnología de forma práctica y lúdica, aumentando las capacidades cognitivas, capacidades sensoriales y capacidad motriz del adulto mayor.

#### **2.4.2 Sector privado**

Desde un punto de vista organizacional, es importante ver la tecnología como un aliado para disminuir la brecha que hay en el uso de las TICS y el adulto mayor, esto generaría en las empresas un posicionamiento significativo y una recordación emotiva en sus clientes, a partir de métodos innovadores que aumenten el interés en el adulto mayor de tomar la tecnología como elemento crucial en su vida diaria.

En Colombia hay empresas de servicios que tienen personal que data entre los 55 a 60 años que están a punto de jubilarse, este proceso para una persona es un golpe fuerte nivel psicológico, ya que la ruptura con la vida laboral es uno de los factores que alimenta el viejismo, partiendo de la idea de que la persona que está a punto de pensionarse le es muy difícil desprenderse de su ritmo de vida como empleado, y aún no se siente preparado para enfrentar los cambios del sedentarismo. Teniendo en cuenta lo anterior se genera la propuesta “Alimenta el futuro de tu segundo hogar”, que consiste en que las organizaciones no inicien un proceso de discriminación hacia el futuro adulto mayor cuando ya está cerca su periodo de retiro y pensión, sino que lo empiecen a vincular en capacitaciones sobre las actividades de la empresa que le permitan interactuar con los nuevos empleados y pasantes de la organización, todo esto con el fin de generar valor, es decir que el personal ya jubilado pueda dar inducciones y capacitación sobre la experiencia laboral obtenida a lo largo del tiempo en los procesos empresariales, sirviendo como fuente de información para poner en contexto a los nuevos empleados, cumpliendo con esa

LA INCORPORACIÓN DEL ADULTO MAYOR EN EL USO DE LAS TICS Y SU  
REPERCUSIÓN EN LAS TECNOLOGÍAS DE SERVICIO DE LAS ORGANIZACIONES

35

interacción tecnológica establecida por Prensky, motivando el aprendizaje del adulto mayor en plataformas digitales para generar un envejecimiento activo como estilo de vida.

### 3. Conclusiones

Teniendo en cuenta que el factor dominante de brecha digital en los años 90 fue el ámbito económico, se puede decir que la brecha digital del siglo XXI en términos culturales ya superó esa creencia de poder adquisitivo económico. Por ejemplo, actualmente en el país ya se encuentran instalados puntos de wifi gratuito para la comunidad, pero no son de provecho para el adulto mayor, siendo una consecuencia más del viejismo, que durante los últimos años se ha fortalecido porque en la sociedad ya son muy pocas las personas que sienten el interés de estudiar carreras de la rama geriátrica debido a que no hay una promoción y un conocimiento a fondo de todas las especialidades de esta rama, en consecuencia la sociedad está ignorando completamente que Colombia está viviendo un envejecimiento acelerado ignorando oportunidades de negocio que aumenten la integración social de este segmento de la población.

Desde una perspectiva gubernamental acorde a los programas vistos en la investigación del Plan Vive Digital, se evidencia que las fallas desde el proceso administrativo referente a la dirección y control, afectan directamente al adulto mayor, teniendo en cuenta que el Estado está demostrando crecer tecnología pero no está midiendo los efectos positivos o negativos, que este fenómeno está causando en la población, reduciendo el interés de retroalimentar el trabajo con las pocas personas adultas mayores que se han certificado, para poder percatarse de la efectividad de los programas aplicados. Adicionalmente dentro del marco legal colombiano actualmente no hay un derecho, una ley o una política, que relacione al adulto mayor directamente con el uso de las TICS, por ende hay un déficit de programas de calidad, que permitan la mejora de las capacidades cognitivas de los adultos mayores mediante metodologías

aprobadas desde la gerontagogía, que faciliten al adulto mayor adquirir las habilidades que se requieren para dominar la tecnología.

Frente a los retos y beneficios de la cuarta revolución industrial se puede evidenciar que debido a los vacíos de conocimiento tecnológico que hay en la comunidad de adultos mayores, se están desaprovechando varios beneficios de la tecnología AORTA, como la asignación de citas médicas mediante aplicaciones digitales, ahorro de dinero de desplazamientos no necesarios que puede cubrir la tecnología, asistencia médica online, mayor control de salud y educación online con herramientas entendibles para el adulto mayor, evidenciando que el uso de la tecnología de esta comunidad se encuentra relacionado al entretenimiento y a las tecnologías de la salud en la vejez.

Respecto al tema organizacional se evidencia que las empresas no están realizando un diagnóstico sobre el dominio tecnológico de sus clientes adultos mayores antes de implementar tecnologías de servicio, poniendo en riesgo sus índices de satisfacción, momentos de verdad al cliente y ejerciendo una servucción al adulto mayor, costosa “eficaz” pero a su vez inútil, perjudicando a este segmento frente a una interacción forzada con plataformas y herramientas tecnológicas que no dominan y no son amigables para sus habilidades. Con base a lo anterior se detecta que respecto al mercadeo de servicio al cliente, se evidencia que las empresas carecen de publicidad que ilustre a sus clientes la implementación de las nuevas tecnologías en la compañía y su utilidad.

Finalmente, los ejemplos dados como propuestas, muestran que aún se pueden plantear soluciones óptimas desde el contexto público y privado. El grado de importancia y de acción que tienen estas propuestas, son estrechamente ligados a pensar de manera directa en la población

LA INCORPORACIÓN DEL ADULTO MAYOR EN EL USO DE LAS TICS Y SU  
REPERCUSIÓN EN LAS TECNOLOGÍAS DE SERVICIO DE LAS ORGANIZACIONES

38

adulto mayor, tomando esos vacíos culturales como iniciativas de emprendimientos que impulsen el desarrollo de una comunidad tan afectada y excluida en las tecnologías actuales. Por lo tanto, el Plan estratégico de apropiación digital que se encuentra en elaboración se encuentra condicionado a implementar nuevos programas que realmente cubran estas necesidades de aprendizaje y aumento de motivación del adulto mayor con la utilidad de la tecnología, teniendo en cuenta el envejecimiento acelerado que se está generando en Colombia. Soportando el aporte de Prensky respecto a la interacción de dos generaciones para generar un enlace adecuado entre la tecnología y la comunidad adulta mayor, con el fin de modificar ese comportamiento de debilidad frente a la cultura digital actual.

### Referencias Bibliográficas

- Agudo Prado, S., Fombona Cadavieco, J. y Pascual Sevillano, M. (2013). *Ventajas de la incorporación de las TIC en el envejecimiento*. Recuperado de:  
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4527180.pdf>
- Alcaldía Local La Candelaria Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. (sin fecha.). Cursos de Alfabetización Digital para Adultos Mayores. Bogotá. Alcaldía Local La Candelaria Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. Recuperado de:  
<http://www.lacyelaria.gov.co/milocalidad/cursos-alfabetizacion-digital-adultos-mayores>
- Aprende en Línea. (2015). Manejo de TIC: Definición del concepto de TIC. Antioquia. Universidad de Antioquia. Recuperado de:  
<http://aprendeonline.udea.edu.co/lms/investigacion/mod/page/view.php?id=3118>
- B. TYLOR, E. (1871). *Cultura Primitiva*. Recuperado de:  
<http://anchecata.colmich.edu.mx/janium/Tablas/tabla2612.pdf>
- Bancolombia. (2018). Tabot Bancolombia, disponible en Facebook I Grupo Bancolombia. Colombia. Bancolombia. Recuperado de:  
<https://www.grupobancolombia.com/wps/portal/acerca-de/sala-prensa/noticias/innovacion/tabot-bancolombia-disponible-en-facebook>
- Boletín agrario. (Sin fecha). Tecnología móvil - ¿Qué es tecnología móvil? - significado, definición, traducción y sinónimos para tecnología móvil. Colombia. Boletín Agrario.com. Recuperado de: <https://boletinagrario.com/ap-6,tecnologia+movil,4263.html>

Campus Periódico Universidad de la Sabana Empleados (2017). Repensar la sociedad para los adultos mayores. Bogotá D, C. Universidad de la Sabana. Recuperado de:

[https://www.unisabana.edu.co/fileadmin/Archivos\\_de\\_usuario/Documentos/Documentos\\_campus/Historico/Campus\\_1416\\_web.pdf](https://www.unisabana.edu.co/fileadmin/Archivos_de_usuario/Documentos/Documentos_campus/Historico/Campus_1416_web.pdf)

Castillo, I. (sin fecha). ¿Cuáles Son los Fines de la Tecnología y la Ciencia? - Lifeder.

Lifeder.com. Recuperado de: <https://www.lifeder.com/fines-tecnologia-ciencia/>

Cifuentes, V. (2018). En 2019 el mínimo de banda ancha debe ser 25MB de bajada y 5MB de subida. Colombia. La República. Recuperado de:

<https://www.larepublica.co/economia/en-2019-el-minimo-de-bya-ancha-debe-ser-25mb-de-bajada-y-5mb-de-subida-2810709>

Colombia Aprende. (Sin fecha.). Colombia Aprende | La red del conocimiento. Colombia Aprende. Recuperado de:

<http://www.colombiaaprende.edu.co/es/educacionadultos/107561>

Cozzubo, A. y Barrantes, R. (2015). *Edad para aprender, edad para enseñar*. Recuperado de:

<http://files.pucp.edu.pe/departamento/economia/Presentaci%C3%B3n-Edad-para-aprender-edad-para-ense%C3%B1ar-VE-20-nov-2015.pdf>

Dataifx. (2016). Carla, nueva asistente virtual para viajeros de Avianca. Pereira. Dataifx.

Recuperado de: <https://www.dataifx.com/noticias/carla-nueva-asistente-virtual-para-viajeros-de-avianca>

El Tiempo. (1997). Tercera edad: los años del olvido. El Tiempo. Recuperado de:

<https://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-645664>



FONTIC (2018). Evaluación de los programas del plan vive digital para la gente financiados con recursos del fondo de tecnologías de la información y las comunicaciones (FONTIC).

Recuperado de: <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Prensa/EstudioFONTIC.pdf>

Gómez, A y Zapata L. (2016). Aprendizaje del adulto mayor. Recuperado de:

[https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/3313/Monograf%C3%ADa\\_Aprendizaje%20de%20TIC%20por%20parte%20del%20adulto%20mayor.pdf?sequence=1](https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/3313/Monograf%C3%ADa_Aprendizaje%20de%20TIC%20por%20parte%20del%20adulto%20mayor.pdf?sequence=1)

Haj-Saleh.A. (2017). Qué son exactamente los 'bots' y cómo funcionan. CQ Noticias.

Recuperado de: <https://www.revistagq.com/noticias/tecnologia/articulos/que-son-exactamente-los-bots-y-como-funcionan/25633>

Hernandez Morales, H. y Hernandez Cardona, M. (2014). El uso de las tic en la población mayor. Recuperado de:

<http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/hyle/11059/4597/37133H557U.pdf;sequence=1>

Iberdrola. (Sin fecha). ¿Somos conscientes de los retos y principales aplicaciones de la

Inteligencia Artificial?. berdrola. Recuperado de: <https://www.iberdrola.com/te-interesa/tecnologia/que-es-inteligencia-artificial>

Izquierdo, A. (2018). Jóvenes bogotanos, ¿sí son nativos digitales?. Bogotá D.C. Revista PyM.

Recuperado de: <https://www.revistapym.com.co/comunicacion/jovenes-nativos-digitales>

Kluckhohn, c. y Kroeber, A. (1952). *Culture a Critical review of concepts y definitions*.

Recuperado de: <http://www.pseudology.org/psychology/culturecriticalreview1952a.pdf>

La Crónica del Quindío (2016). Gerontología: una profesión con vigencia, frente al aumento de la vejez en Colombia. Quindío. La Crónica del Quindío. Recuperado de <http://www.cronicadelquindio.com/noticia-completa-titulo-gerontologia-una-profesion-con-vigencia-frente-al-aumento-de-la-vejez-en-colombia-nota-99589>

Mariño Espinosa, L. (2018). Domicilios.com y Rappi lideran negocio de apps. Colombia. La República. Recuperado de: <https://www.larepublica.co/consumo/domicilioscom-y-rappi-lideran-negocio-de-apps-2777219>

Medina C, M. (2018). “Uno de cada dos hogares no tiene internet móvil o fijo”: ministra TIC sobre brecha digital. Colombia. El Espectador. Recuperado de: <https://www.elespectador.com/economia/uno-de-cada-dos-hogares-no-tiene-internet-movil-o-fijo-ministra-tic-sobre-brecha-digital-articulo-813441>

Mendoza-Ruano, J. y Caldera-Serrano, J. (2014). Umbrales para la determinación de la brecha digital: comparativa entre regiones desarrolladas. Recuperado de: <http://www.scielo.br/pdf/tinf/v26n2/0103-3786-tinf-26-02-00125.pdf>

Ministerio de Salud. (Sin fecha). Envejecimiento y Vejez. Colombia. [Minsalud.gov.co](http://Minsalud.gov.co). Recuperado de: <https://www.minsalud.gov.co/proteccionsocial/promocion-social/Paginas/envejecimiento-vejez.aspx>

Ministerio de Salud y Protección Social Oficina de Promoción Social. (2018). Sala situacional de la población adulta mayor. Recuperado de: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/PS/sala-situacion-envejecimiento-2018.pdf>

MinTIC (2017). Primera GRAN Encuesta TIC / 2017. Recuperado de:

<https://colombiatic.mintic.gov.co/679/w3-article-74002.html>

MinTIC (Sin fecha). Capacitaciones gratuitas por parte del MinTIC - Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Colombia. Mintic.gov.co. Recuperado de:

<https://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-article-7360.html>

MinTIC (Sin fecha). Ciudadanía Digital - MINTIC - Vive Digital. Colombia. Mintic.gov.co.

Recuperado de: <https://www.mintic.gov.co/portal/vivedigital/612/w3-article-19500.html>

MinTIC (Sin fecha). El Plan Vive Digital 2014-2018 - MINTIC - Vive Digital. Colombia.

Mintic.gov.co. Recuperado de: <https://www.mintic.gov.co/portal/vivedigital/612/w3-article-19654.html>

MinTIC. (Sin fecha). Kioscos Digitales - Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Colombia. Mintic.gov.co. Recuperado de:

<https://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-propertyvalue-7059.html>

Moreno Cuervo, A. y Parra Coutin, M. (2016). Aprendizaje de TIC por parte del adulto mayor.

Recuperado de:

[https://repository.upb.edu.co/bitstream/hyle/20.500.11912/3313/Monograf%C3%ADa\\_Aprendizaje%20de%20TIC%20por%20parte%20del%20adulto%20mayor.pdf?sequence=1](https://repository.upb.edu.co/bitstream/hyle/20.500.11912/3313/Monograf%C3%ADa_Aprendizaje%20de%20TIC%20por%20parte%20del%20adulto%20mayor.pdf?sequence=1)

Organización Mundial de la Salud. (2018). Envejecimiento y salud. Mundial. Organización

Mundial de la Salud. Recuperado de: <https://www.who.int/es/news-room/factsheets/detail/envejecimiento-y-salud>

Parra Coutin, M. y Moreno Cuervo, A. (sin fecha.). Aprendizaje de TIC por parte del adulto mayor. Repository.upb.edu.co. Recuperado de:

<https://repository.upb.edu.co/bitstream/hyle/20.500.11912/3313/Art%C3%ADculo%20-%20Aprendizaje%20de%20TIC%20por%20parte%20del%20adulto%20mayor.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Pizarro, M. (2011). La tecnología en los servicios. Consideraciones para no afectar la calidad. deGerencia.com. Recuperado de: <https://degerencia.com/articulo/la-tecnologia-en-los-servicios-consideraciones-para-no-afectar-la-calidad/>

Prensky, M. (2010). *Nativos e Inmigrantes Digitales*. Recuperado de:

[https://www.marcprensky.com/writing/Prensky-NATIVOS%20E%20INMIGRANTES%20DIGITALES%20\(SEK\).pdf](https://www.marcprensky.com/writing/Prensky-NATIVOS%20E%20INMIGRANTES%20DIGITALES%20(SEK).pdf)

¿*Qué es el viejismo?*. (Sin fecha). Recuperado de:

[http://inger.gob.mx/pluginfile.php/1957/mod\\_resource/content/5/Repositorio\\_Cursos/Archivos/Promocion/Unidad\\_I/PSM\\_Lectura\\_Que\\_es\\_el\\_viejismo\\_060118.pdf](http://inger.gob.mx/pluginfile.php/1957/mod_resource/content/5/Repositorio_Cursos/Archivos/Promocion/Unidad_I/PSM_Lectura_Que_es_el_viejismo_060118.pdf)

Redvolución. (2018). Módulos de capacitación. Colombia. Redvolucion.gov.co. Recuperado de:

<https://redvolucion.gov.co/index.php/nuestras-lineas/modulos>

Universidad de Cantabria. (Sin fecha). Definiciones de la cultura. Santander. Universidad de Cantabria. Recuperado de: <https://ocw.unican.es/mod/page/view.php?id=800>

Universidad de la Sabana. (2017). La Universidad de La Sabana, le toma la temperatura por primera vez a la familia en Colombia. Bogotá D.C. Universidad de la Sabana.

Recuperado de: <https://www.unisabana.edu.co/en/menu-superior->

[1/prensa/noticias/detalle-de-](https://www.unisabana.edu.co/en/menu-superior-1/prensa/noticias/detalle-de-)

[noticias/?tx\\_news\\_pi1%5Bnews%5D=14243&tx\\_news\\_pi1%5Bcontroller%5D=News&tx\\_news\\_pi1%5Baction%5D=detail&cHash=c781353d38bd6cf275c06f079d128300](https://www.unisabana.edu.co/en/menu-superior-1/prensa/noticias/detalle-de-noticias/?tx_news_pi1%5Bnews%5D=14243&tx_news_pi1%5Bcontroller%5D=News&tx_news_pi1%5Baction%5D=detail&cHash=c781353d38bd6cf275c06f079d128300)